

## ESCALADE DE L'INFORMATION A WKW TUNISIE

Domaine d'activité	Défaillance	Responsable Direct	Responsable Niveau 1	Responsable Niveau 2	Responsable Niveau 3	Responsable Niveau 4	Responsable Niveau 5	Client
Fabrication	Arrêt d'une ligne / Démarrage non abouti	<b>Opérateur :</b> *Refaire le démarrage < 5min	<b>Chef d'équipe :</b> *Appeler l'équipe technique pour une intervention <15 minutes	<b>Superviseur de production :</b> *Mettre en place les actions nécessaires avec l'équipe technique et qualité < 30 min	<b>Responsable UAP:</b> *Suivre les résultats des interventions *Appeler les experts métier pour résoudre le problème <60min	<b>Directeur du site :</b> *Prendre les mesures et la décision qu'il faut avec le membre du CODIR < 150 min Mettre en place un suivi à l'heure		Responsable Logistique s'occupe de la communication Client : *Suit l'impact d'arrêt sur la livraison client , *Si risque informer le client du retard du délai estimé ou les quantités à livrer à temps estimé et décident ensembles sur les mesures conservatoires *Suivi d'arrêt se déclenche à partir de 2 heures d'arrêt et alerte client une semaine avant l'échéance
	Taux de Rebut Hors Target	<b>Opérateur :</b> *Définir le TOP 3 des défauts conduisant à la hausse < 5min	<b>Auditeur Qualité :</b> * Analyse la typologie des TOP3 + conduit une QRQC Ligne < 15 min	<b>Superviseur de production :</b> *Suivre la réapparition des défauts et le taux de rebut sur l'H+1 <30min	<b>Responsable Qualité UAP:</b> *Arrêter la ligne et coordonne avec les experts métier pour faire les interventions nécessaires <60 min	<b>Responsable Qualité + Responsable UAP :</b> *Prendre la décision de produire sous dérogation ou de maintenir la ligne arrêtée pour faire toutes les interventions nécessaires *Balayage des actions en place < 90 min	<b>Directeur du site :</b> *Suivre les mesures définies par le GRP *Mettre en place les actions de management nécessaires <150 min	Rien à remonter au client, c'est une situation qui doit être maîtrisée en interne sans impacter le client
Maintenance	Panne d'une machine	<b>Opérateur :</b> *Vider le poste et appeler le chef d'équipe < 5min	<b>Chef d'équipe :</b> *Réaliser une demande d'intervention maintenance curative, réaliser en // le vide de chaîne <10 min	<b>Superviseur de Production :</b> *Ne pas valider la demande d'intervention en cours et appel de compétences supplémentaires pour vérifier la nature de panne (Outils, Maintenance des équipements généraux...) < 50 min	<b>Responsable Maintenance, Responsable Technique et Responsable UAP :</b> *Balayer les actions en place *Selon l'urgence de production : travailler en mode dégradé sous dérogation ou arrêt de la ligne <90 min	<b>Directeur du site :</b> *Prendre les mesures et la décision qu'il faut avec le membre du CODIR < 150 min Mettre en place un suivi à l'heure		Responsable Logistique s'occupe de la communication Client : *Suit l'impact d'arrêt sur la livraison client , *Si risque informer le client du retard du délai estimé ou les quantités à livrer à temps estimé et décident ensembles sur les mesures conservatoires *Suivi d'arrêt se déclenche à partir de 2 heures d'arrêt et alerte client une semaine avant l'échéance
	Indisponibilité de la pièce de rechange en question	<b>Technicien Maintenance :</b> *Alerter de la non disponibilité de la PDR et propose si possible d'utiliser une alternative su stock actuel en PDR <5 min	<b>Responsable Méthodes Maintenance :</b> *Etude plus de proposition en se basant sur le stock PDR sur site et sur les achats de moins 1 heure <15 min	<b>Responsable Maintenance :</b> *Lance la recherche des points de vente de PDR les plus proches du site/ percevoir la possibilité de location ou d'emprunt des alentours < 40 min	<b>Responsable UAP+ Responsable technique :</b> Faire appel au plan de sécurisation pour produire l'article en arrêt selon le mode décrit dans le plan de sécurisation < 90 min	<b>Directeur du site :</b> *Appliquer le plan d'urgence en envisageant les solutions possible de produire cet article soit en sous-traitance ou sur l'un des sites du groupe *Manager la situation d'urgence avec les différents membres du CODIR (Transfert des outillages / compétences/ équipements/ documents techniques/ emballage) < 150 min		Responsable Logistique s'occupe de la communication Client : *Suit l'impact d'arrêt sur la livraison client , *Si risque informer le client du retard du délai estimé ou les quantités à livrer à temps estimé et décident ensembles sur les mesures conservatoires *Suivi d'arrêt se déclenche à partir de 2 heures d'arrêt et alerte client une semaine avant l'échéance *Coordonner avec le client sur le pick-up de la marchandise en cas d'éventuelle modification relevante à la situation

## ESCALADE DE L'INFORMATION A WKW TUNISIE

Domaine d'activité	Défaillance	Responsable Direct	Responsable Niveau 1	Responsable Niveau 2	Responsable Niveau 3	Responsable Niveau 4	Responsable Niveau 5	Client
Projet	Problème Qualité récurrent nécessitant une modification	<b>Technicien Qualité Développement :</b> * Analyser le défaut et l'origine (QRQC) < 15 min	<b>Responsable Qualité Développement :</b> * Lancer une analyse technique du défaut avec le chef de projet et l'équipe technique en Tunisie et Monaco < 90 min	<b>Chef de Projet :</b> Conduire le plan d'action et évaluer le besoin de réaliser une modification sur le produit ou process en validant avec les équipes projets de la Tunisie et de Monaco < 2 jours	<b>Directeur du site :</b> Décider sur le besoin en modification en medatant les études nécessaires à faire au niveau de la Tunisie , valide la demande et missionne le chef de projet ou le responsable technique pour la piloter avec l'équipe projet de Monaco < 3 jours			Le Chef de Projet ou le Responsable Technique (Tunisie et Monaco) en étroite coordination avec le Directeur Commercial s'occupent de la communication client : * Le besoin de la modification * L'impact et l'étendu (Financier + Qualité) * les conséquences en cas de refus de la modification < 1 semaine
	Divergence au niveau d'une caractéristique à contrôler (en cas de produit en cours de développement)	<b>Métrelogue :</b> * Fais des essais pour mesure de la caractéristique * Réalise l'étude R&R < 1 heure	<b>Responsable Qualité Développement :</b> * Echange la R&R non conforme avec l'équipe Projet Monaco et Tunisie * Revoir le Plan de Surveillance avec l'équipe Projet Monaco et Tunisie afin de définir un mode de mesurage < 2 heures	<b>Responsable Technique et Responsable Qualité :</b> * Envaluer l'impact du non contrôle de cette caractéristique * Préparer des demandes de Dérogation Internes et Externes pour production * Préparer la demande de Modification < 4h				Le Responsable Qualité s'occupe de la commuication au client de la demande de Dérogation Externe suivi d'une demande de Modification au niveau du plan de contrôle ou messplan ou gabarit de contrôle < 24 heures
	Dotation Emballage incomplète (en cas de produit en cours de développement )	<b>Chef de Projet :</b> Etudie un emballage de substitution pour livraison < 1 jour	<b>Responsable Qualité Développement :</b> Valide la qualité du produit à l'issu des tests statiques et dynamiques de cet emballage de substitution < 2 jours	<b>Responsable Technique :</b> * Communique les résultats du test d'emballage non abouti à l'équipe projet Monaco et envisager une deuxième solution d'emballage ou une amélioration de la première < 2 jours				Le chef de Projet Monaco en étroite collaboration avec le Directeur Commercial échangent avec le client quant à la proposition d'emballage de substitution et les résultats de roulage avec une demande de dérogation ou d'approbation d'emballage de substitution
Qualité	Défaut détecté en interne après une livraison faite au client	<b>Technicien Qualité UAP :</b> * Sécurise la production en cours et au Mur qualité et lance une QRQC < 5min	<b>Superviseur de Production :</b> * S'assure que la sécurisation a été faite sur tout le stock interne * S'assure que toute la ligne de production soit informée correctement de l'anomalie < 10 min	<b>Responsable Qualité UAP :</b> * Evalue l'étendu de la non-conformité (Stock interne - Transit-MAF- Client ) < 15 min	<b>Responsable Qualité :</b> * Décide sur l'ensemble des tri de sécurisations à lancer dans les différentes localisation du produit * Mende la Qualité Client pour préparer les ordres de tri < 30 min	<b>Directeur du site :</b> * Valide les ordres de tri < 35 min		Le Responsable Qualité informe le client de l'impact de son stock, demande une dérogation Externe pour ne pas recevoir une réclamation et lance le tri < 50 min

## ESCALADE DE L'INFORMATION A WKW TUNISIE

Domaine d'activité	Défaillance	Responsable Direct	Responsable Niveau 1	Responsable Niveau 2	Responsable Niveau 3	Responsable Niveau 4	Responsable Niveau 5	Client
Logistique	Rupture de stock chez le fournisseur mettant à risque la livraison client	<u>Approvisionnement :</u> * Cherche la disponibilité de la matière chez les fournisseurs backup *Si matière disponible chez l'un des backup la faire ramener et conduit une feuille de route avec le 1er fournisseur avec réactualisation du programme d'appro <15 min	<u>Responsable Logistique :</u> *Si matière indisponible chez les fournisseurs envisager la solution d'utiliser une référence similaire en stock *Lancement d'une recherche de nouveau fournisseur avec les achats Monaco < 20 min	<u>Responsable Technique et Responsable Qualité :</u> *Conduire les essais nécessaires pour valider la matière remplaçante *Si résultats concluant; préparer les demandes de Dérogation Internes et Externes < 90 min	<u>Directeur du site :</u> * Valide la solution à communiquer au client < 120 min			Le Responsable Logistique informe le client de l'indisponibilité de la matière et lui communique le plan de rattrapage, lui soumet en // la demande de dérogation externe < 150 min
	Emballage indisponible	<u>ADV pour les emballages retournables et Approvisionnement pour les emballages perdus :</u> * Emballage perdu : * Cherche la disponibilité de l'emballage chez les fournisseurs backup *Si Emballage disponible chez l'un des backup la faire ramener et conduit une feuille de route avec le 1er fournisseur avec réactualisation du programme d'appro <15 min *Emballage Retournable : *Analyse du manque, si à cause du client ou hors < 15 min	<u>Responsable Logistique :</u> *Emballage perdu : *Si Emballage indisponible chez les fournisseurs envisager la solution d'utiliser une référence similaire en stock *Lancement d'une recherche de nouveau fournisseur avec les achats Monaco < 20 min *Emballage retournable : * Si à cause du client ; mendater l'ADV pour faire une réclamation client sur le portail et justifier le retard de livraison * Si en interne : Demander en urgence l'envoi d'emballage supplémentaire par un transport exceptionnel, les coûts à répercuter au responsable < 20 min	<u>Responsable Technique et Responsable Qualité :</u> Emballage Perdu et de Substitution *Conduire les essais nécessaires pour valider l'emballage de substitution * Lancer les tests de roulage < 36h	<u>Directeur Du Site :</u> * Valide la solution à communiquer au client en se basant sur les résultats de recherche et d'essai < 37h			Le Responsable Logistique gère la communication Client : * Soit pour signer une dérogation et livrer dans l'emballage de substitution *Soit pour confirmer que l'erreur vient du client et que la réclamation est faite, à ce stade là ils rediscutent à propos d'une livraison en emballage de substitution ou de retarder le délai de livraison
IT	Cyberattaque	<u>Le Responsable IT Tunisie:</u> communique le mode de fonctionnement dans la situation conséquente les instructions à respecter < 15 min	<u>IT Groupe:</u> prennent la main et gèrent la situation et communiquent les instructions supplémentaires à suivre < 30 min	<u>Le Directeur du site :</u> Fait appel au plan d'urgence afin d'examiner les flux de travail en situation de cyberattaque avec tous les membres du CODIR, modifie si besoin; revalide le Plan d'urgence et rediffuse pour application. < 90 min				Le Directeur Commercial informe les clients de l'incident Cyberattaque Les Responsables UAP communiquent le synoptique de fabrication adopté dans la situation conséquente + quotidiennement les résultats de production Le Responsable Logistique communique le synoptique de livraison adopté dans la situation conséquente + quotidiennement les états de livraison < 120 min