

# Note Méthodologique : Défaillances produit et retours client

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

**Point clé :** Réponse initiale au client en 24–48 h, plan d’action initial en 7 jours, 8D clos en 30 jours pour 80 % des cas. Priorisation par criticité (NPR) et sécurité.

## Contexte & finalité de la méthodologie

- Sécuriser l’usage et protéger la confiance lors de défaillances ou réclamations.
- Réduire coûts de non-qualité, limiter les risques, apprendre du terrain.
- Relier voix du client, données de production et analyse de risques.
- Décisions et preuves traçables, compatibles avec les référentiels de gouvernance.
- Cadre opérationnel pour managers (SST/HSE/Direction) avec repères normatifs.

## Objectifs de la mission

- Définir 3–5 indicateurs clés (taux de retours, PPM, délais, coûts interne/externe).
- Fixer des seuils d’alerte et des plans d’escalade.
- Normaliser l’analyse cause racine (8D, 5P, Ishikawa, AMDE) et les preuves associées.
- Boucler le retour d’expérience vers conception et process.
- Former les acteurs aux standards choisis.
- Cibles de gouvernance : réponse 24–48 h; revue d’efficacité des actions à 30 jours.

## Périmètre / livrables attendus

Essentiels à produire et maintenir:

- Périmètre et cartographie des processus impactés (conception, achats, production, SAV) et comité de revue.
- Glossaire aligné ISO 9000:2015 et procédure “produits non conformes” (ISO 9001:2015 §8.7).
- Inventaire des modes de défaillance par processus, Pareto et matrices de criticité.
- Formulaire de qualification et taxonomie unifiée des défauts/réclamations.
- Dossiers d’analyse (8D, 5P, Ishikawa, AMDE) avec preuves et décisions traçables.
- Plan d’actions (qui/quoi/quand/indicateur) et tableau de bord des KPI.
- Mises à jour des AMDE, plans de contrôle et standards de travail; base de connaissances des cas types.
- Archivage des dossiers incidents  $\geq 36$  mois (traçabilité opposable).

# Démarche méthodologique (étapes)

---

## Étape 1 – Pilotage et cadrage

- Nommer un pilote, cartographier les processus, définir un comité de revue.
- Choisir les référentiels d'appui; formaliser rôles et critères d'escalade (gravité, sécurité, client clé).
- Livrables: périmètre validé et calendrier de revues avec procès-verbaux.

## Étape 2 – Cartographie des points de défaillance

- Analyser non-qualité, PPM, coûts, retours client et audits pour repérer les nœuds critiques.
- Inventorier les modes de défaillance; choisir des métriques communes; utiliser Pareto, 5P, matrices de criticité.
- Livrables: carte des risques/défaillances, règles d'échantillonnage et consolidation mensuelle.

## Étape 3 – Collecte et qualification des retours client

- Unifier les canaux (mail, téléphone, portail), catégoriser les défauts, définir les délais de réponse.
- Concevoir le formulaire de qualification et les indicateurs de service.
- Livrables: base centralisée qualifiée; accusé de réception standard; politique de preuves minimales (photos, lots, usage).

## Étape 4 – Analyse cause racine et priorisation

- Conduire 8D, AMDE, Ishikawa; calculer la criticité (NPR) pour hiérarchiser.
- Animer les ateliers, cadrer les plans d'essais; définir des critères d'acceptation mesurés.
- Livrables: causes confirmées, priorisation et plan d'actions.

## Étape 5 – Actions correctives et préventives

- Définir des actions efficaces (spécifications, process, essais, formation, fournisseurs) et documenter les risques.
- Structurer le plan d'actions (qui/quoi/quand/indicateur); tester en pilote; sécuriser l'introduction (validation, lot de lancement).
- Livrables: standards de travail, checks de contrôle et dossiers de validation.

## Étape 6 – Boucle d'apprentissage et gouvernance

- Mettre à jour AMDE, plans de contrôle, formations; suivre les KPI en revue de direction.
- Concevoir le tableau de bord, les routines de revue et les critères de requalification des risques.
- Livrables: base de connaissances, décisions tracées et objectifs chiffrés.

---

## Planning / durée / jalons

| Jalon                            | Délai / Rythme | Référence           |
|----------------------------------|----------------|---------------------|
| Accusé de réception au client    | 24–48 h        | ISO 10002:2018 §7.4 |
| Plan d'action initial communiqué | 7 jours        | ISO 10002:2018 §7.4 |

|                                  |                         |                               |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Clôture 8D (cas standards)       | 30 jours (80 % des cas) | Bonne pratique 8D             |
| Revue d'efficacité des actions   | 30 jours                | ISO 9001:2015 §10.2           |
| Consolidation des données        | Mensuelle               | Vigilance (biais saisonniers) |
| Mise à jour AMDE et référentiels | ≥ 1 fois/an             | AIAG-VDA 2019 / Revue qualité |

## Rôles & responsabilités

### Côté Client

- Nommer un pilote, définir le périmètre et le comité de revue.
- Fournir/aligner les données (production, SAV, CRM, audits) et unifier les canaux de retours.
- Respecter les délais (réponse 24–48 h) et collecter les preuves (photos, lots, conditions d'usage).
- Conduire l'analyse technique, mettre en œuvre les actions et mettre à jour les référentiels.
- Assurer traçabilité et conservation des enregistrements (≥ 36 mois).

### Côté Consultant

- Réaliser le diagnostic initial; aider au choix des référentiels et à la cartographie.
- Structurer taxonomie, formulaires et indicateurs; concevoir le tableau de bord.
- Animer les ateliers (8D, AMDE, Ishikawa) et cadrer les plans d'essais/priorisations.
- Formaliser rôles, critères d'escalade et routines de revue; sécuriser la gouvernance.
- Assurer le transfert de compétences et la préparation aux audits.

## Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Glossaire/terminologie alignés sur ISO 9000:2015; procédure §8.7 pour produits non conformes.
- Historiques: non-qualité, PPM, coûts, retours client, audits.
- Accès aux systèmes (CRM, SAV, production) et traçabilité lots/séries.
- Taxonomie commune des défauts et des motifs de réclamation.
- Formulaire de qualification + politique de preuves minimales (photos, mesures, conditions d'usage).
- KPI cibles, seuils d'alerte et matrice d'escalade (ex. NPR > 100).
- Règles d'échantillonnage et de consolidation mensuelle des données.
- Ressources disponibles pour ateliers et essais de confirmation.

## Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Comité de revue périodique avec décisions et responsabilités tracées (PV).
- Critères d'escalade simples (gravité, sécurité, client clé); voie rapide pour les cas sécurité.
- SLA client: accusé 24–48 h; plan d'action 7 jours; jalons 8D suivis; information aux étapes.
- Tableaux de bord: taux de retours, PPM, criticité, délais, coût interne/externe, réouvertures; commentaires en revue.

- Audits internes ciblés 2 fois/an sur les produits non conformes (ISO 19011:2018).
- Mise à jour des AMDE  $\geq 1$ /an; intégration à la revue des risques et au REX (conception/achats).
- Traçabilité complète: lots, preuves, décisions; conservation dossiers  $\geq 36$  mois.
- Validation par critères mesurés; contrôle qualité des données et consolidation mensuelle.