



# Module 1 - Définir

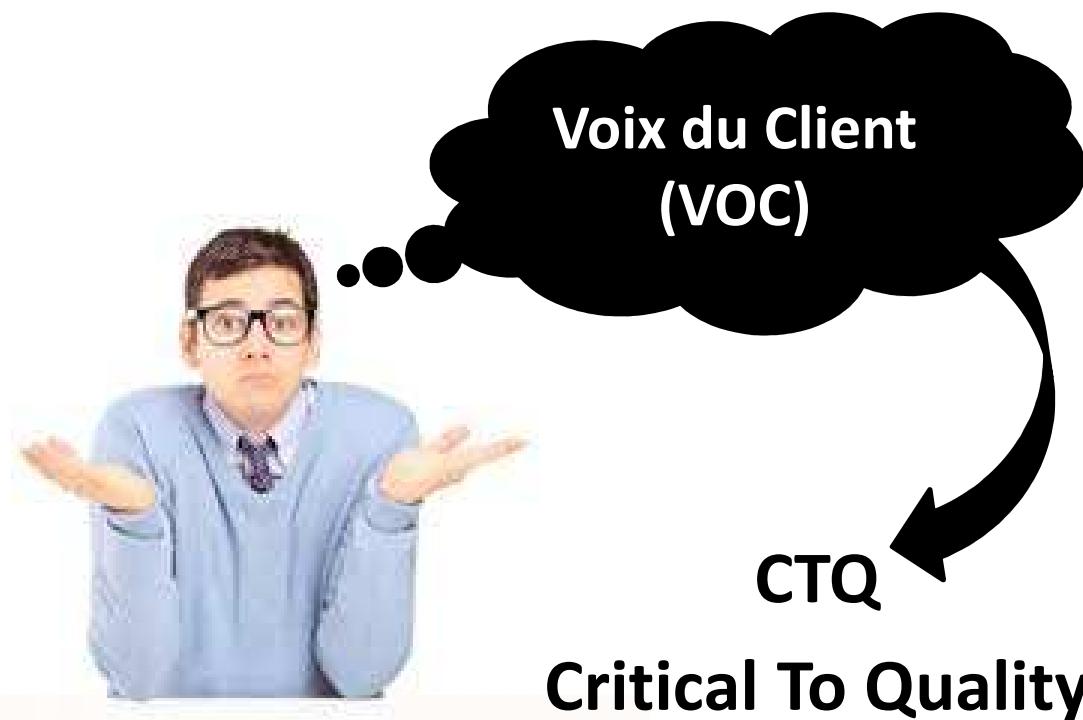
## 7 – Formuler le problème et

### Trouver le bon indicateur

*Simon Leclercq*

# Transcrire la Voix du Client

**Quel est le problème ?**



**CCQ = Caractéristiques Critiques de Qualité**

# Qu'est ce qu'un bon CTQ ?

## Les critères d'un BON CTQ

- Simple
- Mesurable
- Directement relié à votre projet
- Autant que possible, 1 seul CTQ par projet

# Exemple CTQ

## Exemples de problèmes convertis en CTQ

Problème	CTQ
Il y a des retards de livraison	$OTD = \# \text{ commandes à l'heure} / \# \text{ commandes totales}$
Nous avons trop de stocks	$\# \text{ jours de couverture} = \text{Quantité stock} / \text{Consommation journalière}$
Les coûts de fabrication sont trop élevés	Taux de rebuts = Quantité rebutée / Quantité produite
	$TRS = \# \text{ pièces bonnes} / \# \text{ pièces théoriques}$
	$\text{Consommation énergie} = \text{énergie €} / \text{Quantité produite kg}$
Les machines ne sont pas fiables	$MTBF = \# \text{ heures fonctionnement} / \# \text{ pannes}$
Les clients ne sont pas content	$\# \text{ réclamations clients par mois}$

# Parlons le même langage

Vision de  
l'entreprise



≠

Vision du client



Lead Time

# Ce qu'il faut retenir



**Identifiez clairement le problème selon les besoins du client**



**Transformez le problème en indicateur**



**Mesurez de la même manière que votre client**



# Votre projet !

*Quel problème devez vous résoudre ?*

*Quel indicateur sera impacté  
directement par votre projet ?*