



Module 1 - Définir 7 – Formuler le problème et Trouver le bon indicateur



Simon Leclercq

Transcrire la Voix du Client

Quel est le problème ?



**Voix du Client
(VOC)**

CTQ

Critical To Quality

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	$\text{Taux de rebuts} = \text{Quantité rebutée} / \text{Quantité produite}$
	$TRS = \# \text{ pièces bonnes} / \# \text{ pièces théoriques}$
	$\text{Consommation énergie} = \text{énergie €} / \text{Quantité produite kg}$
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 ?***