

Outil n°3

COUPLES CLIENTS / PRODUITS

Objectif

Cet outil est bien indiqué pour identifier les clients et les produits concernés par le champ d'étude du processus. Il permet de sélectionner tout particulièrement le ou les couples clients / produits les plus significatifs, sur lesquels portera l'étude du processus à décrire.

Méthode

Etape n°1

Chaque contributeur du groupe de travail écrit sur six post-*it*, trois propositions de clients et trois propositions de produits.

Etape n°2

Tous les post-*it* sont affichés sur un panneau mural en réalisant une dichotomie clients / produits.

Etape n°3

L'animateur, avec la contribution de l'équipe, effectue des regroupements de post-*it*, afin d'éliminer les doublons et d'identifier, de manière unique, chacune des familles de clients et produits.

Etape n°4

Le groupe de travail procède alors à la mise en relation entre les produits et les clients définis précédemment.

Etape n°5

Chaque participant procède à un double pesage, volumétrique et stratégique pour FT, de ces mises en relation, à l'aide de gommettes avec la règle suivante :

-  une gomme rouge de poids égal à 3
-  une gomme bleue de poids égal à 2
-  une gomme verte de poids égal à 1

Etape n° 6

On fait un total sur chacune des relations du graphe, et on retient les deux relations qui possèdent les plus forts totaux. Celles-ci définissent les couples du processus à décrire.

Remarques

L'écriture sur les post-*it* doit se faire en majuscules, en respectant la règle "un sujet, un verbe, un complément". Afin de disposer d'une bonne qualité d'affichage, il convient de les séparer de la souche de droite à gauche ou gauche à droite et non de bas en haut.

Matériel

- ✂ plusieurs souches de post-it
- ✂ des gommettes (rouges, bleues, vertes)
- ✂ des feutres
- ✂ un rouleau de scotch
- ✂ un rouleau de papier kraft
- ✂ une paire de ciseaux.

Illustration

Couples clients / produits dans le cas de l'étude du Processus de production des capacités de transmission :

