

## Outil n°17

### *La Relation Client / Fournisseur Internes (RCFI)*

Dans l'entreprise, chaque unité, chaque personne fournit des prestations à des clients et attend des prestations de la part de fournisseurs . Nous sommes tous, individuellement et collectivement, client et fournisseur.

- ✍ Le but de la RCFI est d'établir **de nouvelles relations et de nouvelles méthodes de travail** entre tous les maillons de la chaîne, avec un objectif commun : satisfaire le client conformément à ses besoins et à ses exigences.
- ✍ Elle se formalise par :
  - \* la définition exacte du produit / service attendu par le client et des critères de satisfaction à respecter.
  - \* la mise en place d'indicateurs pour mesurer la qualité de la prestation fournie

#### *Démarche*

##### Etape n°1

Identification des tâches critiques. Pour cela on conduit l'analyse suivante pour avoir le **cahier des charges du nouveau processus optimisé**.

##### 1) *Notre mission dans le processus*

- Quelles prestations devons-nous fournir ?
- Quelle valeur ajoutée doit-on apporter par ces prestations ?

##### 2) *Nos clients*

- Qui sont nos clients ?
- Quels sont leurs besoins ?
- Quoi ?
- Comment ?
- Quand ?
- Pourquoi ?
- Ont-ils ce qu'ils veulent ?

##### 3) *Nos fournisseurs*

- Qui sont nos fournisseurs ?
- Quels sont nos besoins ?
- Quoi ?
- Comment ?
- Quand ?
- Pourquoi ?
- Savent-ils ce que nous voulons ?

Ce travail ayant permis de définir le cahier des charges du processus optimisé (c'est-à-dire les exigences des clients internes et les activités critiques), la cellule "fournisseur", désireuse de respecter ces exigences, va devoir mettre en place des actions d'amélioration pour satisfaire son client interne.

Ces actions vont être basées sur une analyse interne qui, pour certaines de ses étapes, fait appel aux outils de la MRP.

### Etape n°2 : constituer l'équipe projet

### Etape n°3 : identifier les éléments qui caractérisent le nouveau processus optimisé

- ✂ sa description acteurs / actions, les moyens matériels nécessaires à sa mise en œuvre (matériels, outils, machines, locaux...)
- ✂ les compétences indispensables pour assurer son bon fonctionnement
- ✂ les indicateurs qui vont permettre de vérifier que le processus donne bien les résultats attendus.

Nous devons, après avoir identifié les activités critiques, réaliser les tâches suivantes (analyse critique) :

- ✂ recenser les dysfonctionnements en mesurant la conformité de la prestation par rapport aux besoins à l'aide d'indicateurs.
- ✂ décrire leurs impacts sur les performances de l'activité au regard des performances attendues par les clients internes
- ✂ hiérarchiser les dysfonctionnements et ne garder que ceux dont l'impact sur les performances est significatif. (diagramme de Pareto)
- ✂ traiter chacun des dysfonctionnements suivant la méthode basée sur la recherche des causes (MRP).
  - Collecter les données, rassembler les informations sur les dysfonctionnements
  - Rechercher les causes probables de ces dysfonctionnements
  - Déterminer la ou les causes réelles
  - Rechercher des solutions
  - Choix de la meilleure en tenant compte par exemple des délais de la mise en œuvre de la solution, de son coût
  - Planifier les actions qui vont permettre de mettre en œuvre la solution retenue
  - Définir les indicateurs qui vont permettre de mesurer l'intérêt présenter par la solution
  - Mettre en place la solution
  - Vérifier que le dysfonctionnement disparaît
  - S'assurer que le problème ne réapparaît pas
  - Considérer les conséquences et les retombées du problème

La relation client fournisseur doit permettre de clarifier le processus. Elle s'utilise lorsque l'optimisation du processus relève essentiellement d'une amélioration de l'efficacité et de la cohérence des interfaces.