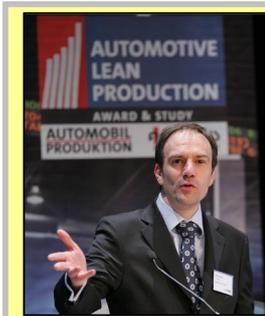


Amélioration de performance : ne pas se tromper de cible !

 Text available in English



L'auteur, Christian HOHMANN, est directeur associé au sein d'un cabinet international.

Ses équipes interviennent en diagnostic, conseil et accompagnement sur des problématiques de performance industrielle et logistique.

Voici un processus simple destiné à servir au client un café expresso bien chaud et rapidement. Il met en œuvre une machine à café expresso et un prestataire de service : le majordome.

La machine à café se trouve dans l'office à quelque distance du salon où se tiennent les amateurs de café, quelque peu impatients de déguster leur petit noir.



<http://chohmann.free.fr>

Une première analyse du processus révèle que le temps de cycle (technologique) de la machine à café est de 60 secondes.

S'en suit ensuite un trajet à la vitesse limite du majordome qui dure 4,5 minutes.

Les initiés du Lean considéreront le temps de cycle de la machine à café comme un temps de création de valeur.

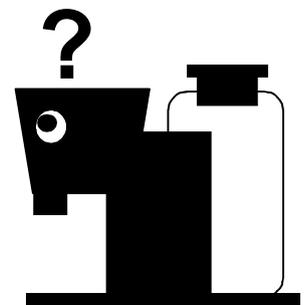
Sa proportion est figurée en vert dans le schéma ci-dessus.

Inversement, le trajet du majordome et le transport de la tasse sont considérés comme n'ajoutant aucune valeur ajoutée, ils pourraient même en détruire en laissant le café refroidir. Ce sont des gaspillages figurés en rouge.

Un groupe de travail se met à l'œuvre pour améliorer ce processus, pour contenter les clients qui souhaitent être livrés plus rapidement d'un bon café à bonne température.

L'analyse du fonctionnement de la machine à café démontre sa vitesse limite à 60 secondes, soit 18% du cycle total du processus (60"/5,5'x60)

Peut-on accélérer la "fabrication" de l'expresso et réduire le temps de cycle global ?



Retrouvez tous les articles sur HC online

<http://chohmann.free.fr/>

HC online

Le groupe recommande l'achat d'une machine à café Pronto v2 Hyperbare à injection directe et turbocompresseur, bijou technologique capable de "fabriquer" un excellent expresso en 7,5 secondes, soit 8 fois plus rapidement que la machine actuelle.



Pour 14.500€ d'investissement (formation 2 jours du majordome incluse) et un budget maintenance annuel estimé à 3.000€, le processus passe de 330" (5,5 minutes) à 277,5" soit 16% d'accélération.



<http://chohmann.free.fr>

Gain!

Non!

La proposition est rejetée à cause de son coût élevé et de son Retour sur Investissement trop modeste, trop long. Le groupe est invité à présenter une autre solution.



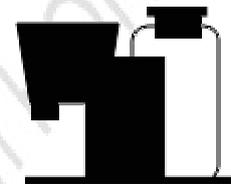
L'un des participants propose de s'attaquer aux gaspillages plutôt qu'à la part de valeur ajoutée, dont le couple coût-performance semble déjà optimisé.

Pour réduire la part de temps perdu en trajet et transport, le groupe propose d'équiper le majordome de patins à roulettes pour un prix modique de 40€.

Cette solution permet de réduire le temps de trajet de moitié et de ramener le temps de cycle total à 3'15" soit 40% de temps gagné !

?

Les essais montrent que le nouveau processus est difficilement maîtrisable. Les délais et la qualité de la livraison sont très aléatoires. Les clients sont encore plus mécontents qu'auparavant. Le groupe est prié de trouver une solution plus robuste.



<http://chohmann.free.fr>

Le groupe propose de rapprocher la machine à café du lieu de consommation réduisant les transports à 7" incompressibles (sans renverser le café sur le client) et l'ensemble du processus à 67" soit 80% de réduction de temps de cycle.



Conclusion :

- Gardez vous d'investir de manière réflexe dans la technologie, d'autres solutions peuvent exister
- Il y a généralement plus à gagner en attaquant les gaspillages que les opérations à valeur ajoutée

<http://chohmann.free.fr>