

LE SIX SIGMA DANS LE MANAGEMENT DE PROJET.

6 Σσς

Initialement développé dans un environnement industriel (notamment chez Motorola en 1986), les principes du Six Sigma tentent de livrer un produit issu d'un processus dans un intervalle s'éloignant au maximum de six sigma par rapport à la moyenne générale des éléments issus de ce processus.

Tout est alors question de calcul d'écart type afin de déterminer la déviation d'un processus. De manière classique, après cette analyse de variation, il convient d'engager les changements nécessaires à la disparition de cette déviation. Le but final étant l'optimisation d'un processus pour un produit juste dès la première exposition aux clients de manière à éliminer les retouches, la mise au rebut ou le risque de vente d'un produit non conforme.

Applicable dans un environnement projet, le Six sigma permet d'analyser les déviations selon deux angles : les processus et les résultats. A ce titre, deux audits sont possibles : les résultats seront le fruit d'études de satisfaction clients tandis que les processus pourront être audités par l'évaluation de leurs conformités avec les bonnes règles mises en pratiques. Il est donc important que les processus soient clairement définis, optimisés et faits leurs preuves dans la chaîne de valeur ; ceci permettant de garantir les calculs de déviation par rapport à une référence qui sera la plus juste possible. La mise en place de ces bonnes pratiques peut utiliser les principes du Lean, c'est pourquoi les deux approches sont souvent associées dans la littérature.

Les démarches de Six Sigma peuvent être facilement implémentées dans une organisation « mûres » en gestion de projet. Prenons l'exemple d'une organisation projet avec une entité PMO (Project Management Office) ; il est aisé d'envisager cette entité comme porteur de cette démarche. La difficulté réside dans la mise en place des indicateurs mesurables permettant d'analyser les déviations au niveau des processus. Dans l'analyse de déviation des produits d'un processus, il faut envisager une entité qui serait dédiée à l'écoute du client.



De la même manière que le Lean Management participe à l'amélioration d'une organisation, le Six Sigma permet de maîtriser sa performance. Cependant, la connaissance de son organisation n'est pas une finalité en soit, elle doit initier le changement dans l'atteinte d'un optimum organisationnel.

JFN POLE POWER 

 PRIMAFRANCE