

1) DÉFINITION

SIPOC est l'acronyme de Supplier, Input, Process, Output, Customer (Fournisseurs, Entrée, Process, Sortie, Clients). Cet outil rattaché au système de management de la performance **6 Sigma** est très utile pour comprendre avec une vision macroscopique, les interactions des flux relatifs à un processus (ou une famille de produits), depuis les fournisseurs jusqu'aux clients. Le SIPOC intervient dès la première phase « Define » du DMAIC

Il est présenté sous forme d'un tableau sur lequel on va décrire le processus du fournisseur (entrées) au client (sorties) à travers ses activités. Le tableau peut être établi par un groupe de travail mené par un animateur qui trace sur un papier ou à l'aide de post-it ® les différents items (entrées, sorties, activités...)

Le SIPOC permet de :

- Comprendre les activités de l'organisation et les principaux processus mis en œuvre
- Identifier le(s) processus à améliorer et en faire une description sommaire
- Décrire les interactions (entrées et sorties) ainsi que les parties prenantes (fournisseurs et clients) de ce(s) processus
- C'est également un bon outil de communication

2) CONSTRUIRE LE SIPOC

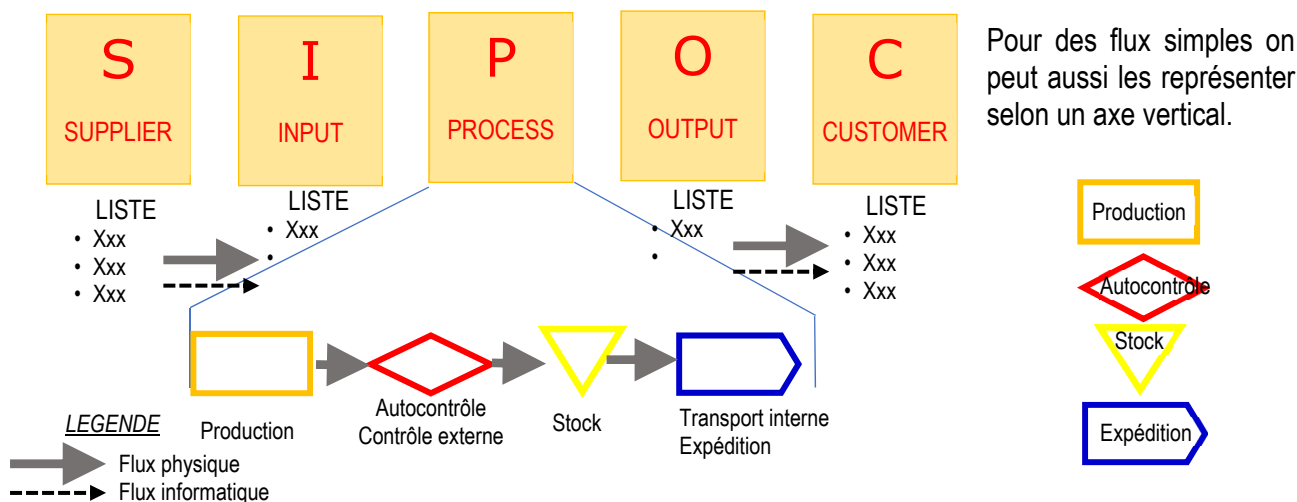
Supplier : les fournisseurs peuvent être externes ou internes à l'organisation (poste amont)..

Input : il s'agit des entrées qui sont transformées par le processus.

Process : le processus est décrit globalement, dans ses principales activités.

Output : les sorties sont les produits, informations ou services principaux du processus, à destination du processus aval ou du client externe.

Customer : les clients peuvent être externes ou internes à l'organisation.



Il est plus simple de commencer par décrire le processus en listant les opérations principales réalisées au sein du processus étudié. Une fois que le processus est détaillé et que vous avez identifié vos opérations vous allez chercher les intrants les plus significatifs nécessaires au fonctionnement du processus, produits, services, matière première, consommables, énergie... La difficulté, est de trouver la bonne granulométrie, trop de détail vous empêchera de dégager une synthèse et pas assez, vous fera rater votre cible en oubliant des points importants. Si vous avez vos intrants ce devra être plus simple d'identifier les fournisseurs concernés

Après avoir répertorié vos intrants passer aux « output » en vous appuyant toujours sur le process. Notez les sorties, identifiez vos clients les plus représentatifs. Vous êtes prêt pour tracer votre SIPOC.

	Qui Fait quoi	Un groupe travail formé au DMAIC / SIPOC sous la conduite d'un pilote
	Durée	En une ou deux séances il est possible de terminer un SIPOC
	Fréquence	Le SIPOC est généralement associé au DMAIC sa mise en œuvre dépend donc du besoin du DMAIC
	Affichage	C'est un support pour faciliter la compréhension et nourrir la réflexion. Il doit être diffusé



CONSTITUTION DE L'ÉQUIPE	DÉFINIR	MESURER
ANALYSER		AMÉLIORER – 1 (Proposer des Solutions Possibles)
AMÉLIORER – 2 (Implémenter et Vérifier)	CONTRÔLER	STANDARDISER