

## Outil n°11

### *Mise sous contrôle d'une activité*

#### *Etude des Relations Clients / Fournisseurs Internes*

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

L'approche RCFI a pour objectif d'établir de nouvelles relations et de nouvelles méthodes de travail entre tous les maillons de la chaîne du processus, avec un objectif commun : satisfaire le client interne, conformément à ses besoins et à ses exigences.

Elle se formalise par :

- la définition exacte du produit / service attendu par le client interne et des critères de satisfaction à respecter,
- la mise en place d'indicateurs pour mesurer la qualité de la prestation fournie.

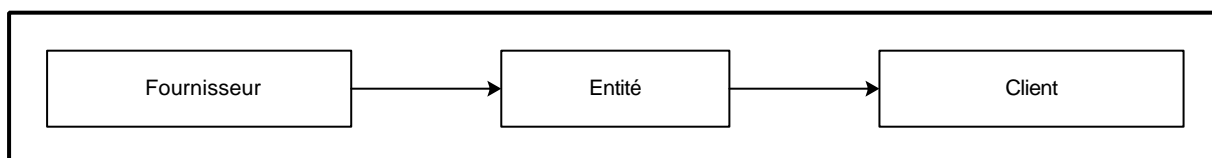
##### Définition

L'entreprise est une chaîne de clients / fournisseurs internes.

Il faut raisonner en termes de clients /fournisseurs internes tout au long de cette chaîne.

Toute personne fournit des prestations à des clients et reçoit des prestations de fournisseurs.

Les notions de "client" et de "fournisseur" doivent être prises au sens large.



##### *Objectifs*

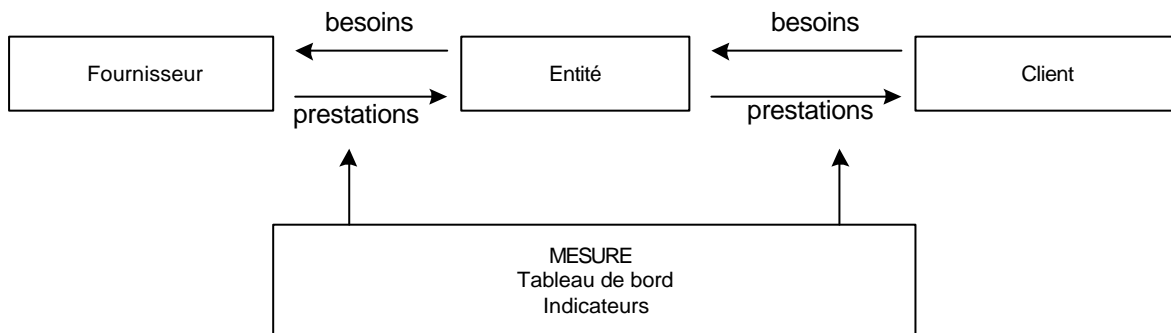
Les objectifs poursuivis à travers l'étude des RCFI sont les suivants :

- ✍ se mettre d'accord sur les exigences des uns et des autres aux interfaces
- ✍ prévenir les non-conformités
- ✍ s'assurer, en le mesurant, de la conformité des prestations aux besoins exprimés par le client
- ✍ améliorer la qualité des produits et services fournis
- ✍ développer une meilleure communication

### **Mode d'utilisation**

La démarche proposée pour étudier les RCFI est la suivante : pour chaque fournisseur,

- ✍ définir et délimiter la prestation qu'il doit fournir dans le cadre du processus à optimiser : quelle est sa valeur ajoutée ?
- ✍ identifier ses clients et ses fournisseurs dans le cadre du processus
- ✍ identifier les exigences de ses clients et ses besoins envers ses propres fournisseurs
- ✍ communiquer avec ses clients et ses fournisseurs :
  - « trop souvent , j'interprète les exigences de mon client »
  - « je dois m'assurer que mon expression de besoin est comprise par mon fournisseur »
  - « je ne comprends bien ce que j'ai voulu dire que lorsque l'on m'a répondu »
- ✍ se mettre d'accord avec ses clients et ses fournisseurs ; formaliser les exigences aux interfaces et les outils de mesure(indicateurs)
- ✍ mesurer la conformité de sa prestation par rapport aux besoins clients : suivi d'indicateurs par son tableau bord "fournisseur" (« mesurer pour agir »)



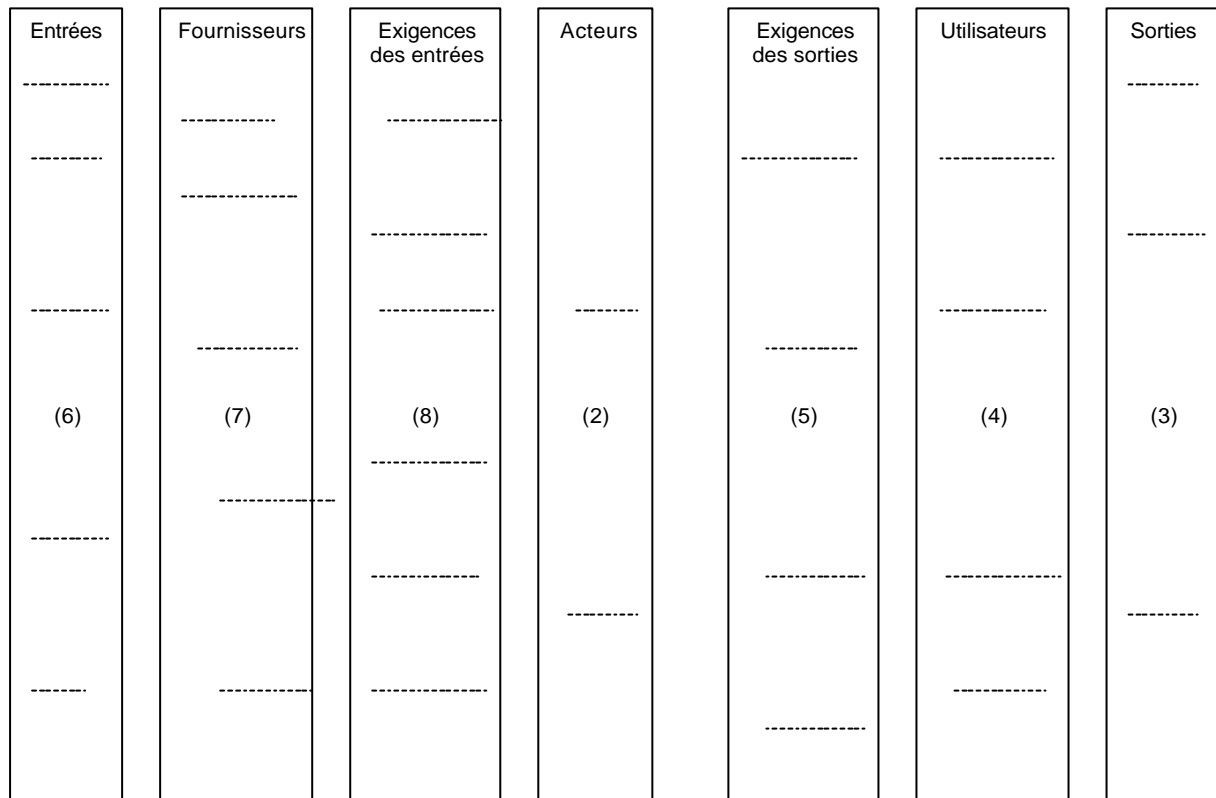
### **Exemple de support pour l'étude des relations clients / fournisseurs internes**

#### Grille d'analyse de la relation client /fournisseur interne

Nom du processus / activité :-----

Début du processus / activité :-----

Fin du processus / activité : -----



La grille prend cette forme (des entrées aux sorties) parce qu'elle représente et permet de visualiser le déroulement d'un processus ou d'une activité.

Cette grille se remplit dans le sens de la numérotation :

- 1) quel est notre processus ? Où commence-t-il ? Où finit-il ?
- 2) qui est acteur du processus ?
- 3) quels sont la prestation ou le produit qui en sortent ?
- 4) pour qui ? Quels sont les utilisateurs ou clients ?
- 5) quels sont leurs exigences / besoins ? (Quelles fonctionnalités ? Quels délais ? Quels coûts ?) (*Donc, quels indicateurs de conformité à ces exigences / besoins ?*)
- 6) de quoi avons-nous besoin pour réaliser la prestation ou le produit ?
- 7) qui nous le fournira ?
- 8) quels sont nos exigences / besoins concernant les entrées ? (Quelles fonctionnalités ? Quels délais ? Quels coûts ?) (*Donc, quels indicateurs de conformité à ces exigences / besoins ?*)