

Contexte

- Une usine concernée par la petite série et des temps de production importants.
- Difficultés à piloter la production, étant donné la longueur des gammes de fabrication et des temps de production. Des aléas peuvent vite créer des retards qui se répercuteront sur plusieurs semaines ou mois.
- Quand des retards sont détectés, les ordres de fabrication (OF) des produits concernés sont considérés comme «OF urgents », afin qu'ils soient passés en priorité par les gestionnaires d'atelier sur les machines pour rattraper au mieux le retard et ils sont suivis de près par les gestionnaires de planification de production (PDP).
- Ces OF sont considérés comme urgents à partir du moment où l'usine ne peut plus respecter les délais négociés entre les assistantes commerciales et les clients.
- Problème : Le nombre d'OF urgents est devenu important et il était plus difficile pour les gestionnaires PDP de les suivre régulièrement, d'où l'appel à un renfort logistique extérieur auprès de RHA+.

Mise en œuvre

- 1) La prestataire logistique RHA+ a d'abord effectué un gros travail de traitement des données :
- **Créer un fichier excel pour chacun des produits urgents** afin de suivre régulièrement son évolution dans l'atelier.
- **Mettre à jour les données des fichiers** pour suivre la réalité de l'avancement de la gamme.
- 2) Ce travail a facilité l'analyse de ces données, par les gestionnaires de production et par la prestataire RHA+ :
- **Contrôler le délai/l'avancement du produit dans l'atelier** en signalant un retard ou une anomalie aux gestionnaires.
- **Maitriser au maximum les retards** afin de diminuer la quantité de produits urgents au sein de l'atelier.
- **Avoir une vision plus large** pour anticiper et diminuer le temps d'attente sur les opérations en priorisant.
- **Obtenir des informations pertinentes à présenter aux assistantes commerciales et donc aux clients** pour les informer sur l'évolution de leurs produits.

Résultats

- **Moins d'OF urgents** (de 69 à 51 produits en 6 mois)
- **Meilleure satisfaction du client** grâce à une meilleure anticipation des délais.
- **Satisfaction des assistantes commerciales** et de leur responsable grâce au gain de temps pour obtenir des informations récentes et pertinentes puis pour faire passer les leurs aux gestionnaires.
- **Efficacité des gestionnaires** qui gagnent du temps car la mise à jour et l'analyse des données sont faites, ainsi que la transmission d'informations aux commerciaux.