**CHARTE DE PROJET SIX SIGMA POUR L’AVIATION**

**MODÈLE AVEC EXEMPLES**

RAPPEL IMPORTANT

Une charte écrite détaillée doit être transmise aux sponsors qui doivent la signer. Vous pouvez joindre une version remplie de ce modèle à votre charte écrite détaillée afin de la garder courte et concise.

Veillez à échanger avec l’équipe du projet ainsi qu’avec les sponsors avant de remplir ce modèle. Avoir une discussion avec les deux parties vous fournira une grande partie des informations dont vous avez besoin.

INFORMATIONS GÉNÉRALES DU PROJET

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOM DU PROJET | CHEF DE PROJETS | SPONSOR DU PROJET |
|  Amélioration des processus Aviation Six Sigma |   |   |
| ADRESSE E-MAIL | NUMÉRO DE TÉLÉPHONE | UNITÉ ORGANISATIONNELLE |
|   | 000-000-0000 |   |
| CERTIFICATIONS GREEN BELT ATTRIBUÉES |   |   | DATE DE DÉBUT PRÉVUE | DATE D’ACHÈVEMENT PRÉVUE |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| CERTIFICATIONS BLACK BELT ATTRIBUÉES |   |   | ÉCONOMIES ATTENDUES | COÛTS ESTIMÉS |
|   | 237 750 $ | 184 900 $ |

PRÉSENTATION DU PROJET

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLÈME OU QUESTION  |  Programme de bons de vol |
| BUT DU PROJET | Le programme de bons d’achat existant n’a pas pu convertir avec précision les bons attribués en tickets clients. Par conséquent, les clients ont vécu deux choses : un long temps d’appel pour corriger leur bon inexact ; et un long temps d’attente pour l’échange de leur bon dans le délai imparti. Dans 37 % des cas, les clients ont dû faire un suivi avec le service à la clientèle, avec un temps d’attente moyen de 45 minutes par appel. |
| ANALYSE DE RENTABILITÉ | Depuis 2030, Big Sky Air utilise un programme de bons pour les vols annulés. Cette stratégie internationale s’est avérée être une réponse efficace à la nécessité de perturber rapidement l’industrie. Depuis 2031, l’entreprise pilote un programme de remplacement du système de bons d’achat initial, dont les défauts de procédure ont empêché l’échange des bons de passagers, ce qui entraîne une baisse de la satisfaction des clients. Il est bon de mettre en œuvre une meilleure structure et d’adapter le programme pilote par phases afin de générer une croissance critique des recettes.    |
| OBJECTIFS/MÉTRIQUES | Big Sky mettra à l’échelle son programme de révision des coupons pilotes d’ici la fin de l’exercice 2032. Notre critère de réussite est le suivant : une réduction de 35 % des appels concernant les problèmes de bons d’achat. (Nous calculerons ce pourcentage grâce à la collecte des données des centres d’appels). Les 2 % restants des problèmes liés au programme de bons d’achat auront un temps d’attente moyen de moins de 15 minutes. |
| LIVRABLES ATTENDUS |  |

CHAMP D’APPLICATION DU PROJET

|  |  |
| --- | --- |
| DANS LE CHAMP D’APPLICATION |  Dans le champ d’application : le programme de bons Big Sky Air, le processus de mise en œuvre de la plateforme et les centres d’appels pour le service client  |
| HORS DU CHAMP D’APPLICATION | Hors champ d’application : ventes, bons d’achat à l’initiative des passagers et billetterie sans interruption  |

PLANNING PROVISOIRE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **JALON CLÉ** | **DÉBUT** | **FIN** |
| Former l’équipe projet/Revue préliminaire/Périmètre |  |  |
| Finaliser le plan de projet/charte/lancement |  |  |
| Effectuer la phase de définition |  |  |
| Effectuer la phase de mesure |  |  |
| Effectuer la phase d’analyse |  |  |
| Effectuer la phase d’amélioration |  |  |
| Effectuer la phase de contrôle |  |  |
| Effectuer le rapport de synthèse et clôture du projet |  |  |

RESSOURCES

|  |  |
| --- | --- |
| ÉQUIPE DE PROJET |   |
| RESSOURCES D'ASSISTANCE |   |
| BESOINS PARTICULIERS |   |

COÛTS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TYPE DE COÛT** | **NOMS DU FOURNISSEUR/DE LA MAIN-D’ŒUVRE** | **TARIF** | **QTÉ** | **MONTANT** |
| **Main-d’œuvre** |   | 150,00 $ | 200 |  30 000,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 200,00 $ | 100 |  20 000,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 350,00 $ | 50 |  17 500,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 85 000,00 $ | 1 |  85 000,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 4 850,00 $ | 3 |  14 550,00 $  |
| **Fournitures** |   | 17 850,00 $ | 1 |  17 850,00 $  |
|   |   |   | COÛTS TOTAUX |  184 900,00 $  |

BÉNÉFICES ET CLIENTS

|  |  |
| --- | --- |
| RESPONSABLE DU PROCESSUS |   |
| PARTIES PRENANTES CLÉS |   |
| CLIENT FINAL |   |
| BÉNÉFICES ATTENDUS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TYPE DE BÉNÉFICE** | **BASE DE L'ESTIMATION** | **MONTANT DU BÉNÉFICE ESTIMÉ** |
| **Économies spécifiques** |   |  25 000,00 $  |
| **Augmentation du chiffre d’affaires** |   |  92 500,00 $  |
| **Productivité plus élevée (Légère)** |   |  17 500,00 $  |
| **Amélioration de la conformité** |   |  12 000,00 $  |
| **Meilleure prise de décision** |   |  18 500,00 $  |
| **Moins de maintenance** |   |  26 000,00 $  |
| **Autres coûts évités** |   |  46 250,00 $  |
|   |   |   | BÉNÉFICE TOTAL |  237 750,00 $  |

RISQUES, CONTRAINTES ET INCERTITUDES

|  |  |
| --- | --- |
| RISQUES |   |
| CONTRAINTES |   |
| INCERTITUDES |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRÉPARÉ PAR | FONCTION | DATE |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et exactes, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |