

## ANALYSE D'OUVRAGE

Par Hugues MOLET

---

A propos du livre

*DEMYSTIFIER LE SIX SIGMA*

De James Lamprecht, Edition AFNOR 2003

Comme l'indique le titre, cet ouvrage va porter un regard critique non pas sur la méthode du 6 sigma elle-même, mais sur la publicité parfois mensongère concernant les résultats escomptés et sur les moyens de sa mise en place.

La méthode six sigma est-elle une nouvelle méthode miracle supportée par quelques gourous ? S'appuyant sur son expérience de consultant, l'auteur, en s'appuyant sur des cas concrets et un retour au pragmatisme et à la simplicité, va nous montrer ce qui est, selon lui, la portée raisonnable du six sigma.

La méthode est basée sur la réduction des défauts par la réduction de la variabilité en s'appuyant sur des démarches de type PDCA. Les principes exposés par les experts sont en général présentés de façon inutilement compliquée (les formations de « Belts » par exemple) ou irréaliste comme par exemple l'impossible obtention systématique des six sigma.

Dans son projet de démystification, l'auteur va tout d'abord s'interroger sur la méthode; il passe en revue sa notion de base : CTQ (*Critical to Quality*) en montrant combien celle-ci peut-être imprécise, difficile à mesurer et contestable. Les causes de ces CTQ pèsent le même rôle dans les calculs alors que cela ne se justifie pas dans la réalité, enfin le mode de calcul lui-même peut être critiqué.