LA DEMARCHE DE PROJET

LES OUTILS METHODOLOGIQUES

CLASSER LES CAUSES D'UN PROBLEME.SELON LA METHODE DES 5 M

La résolution de problème obéit à une méthodologie rigoureuse. L'étape de recherche des causes du problème se solde souvent par une liste impressionnante de causes.
Il est alors nécessaire de les classer, afin de déterminer les plus importantes, celles qui seront traitées en priorité.

Voici une méthode de classement des causes d'un problème.

MILIEU	Environnement physique/humain (implantation – espace- bruit – propreté - vétusté- éclairage - conditions de travail - éloignement….)
MATIERE	Matières premières (documents – imprimés – fournitures consommables – matières premières de qualité médiocre – pas de stock….)
MATERIEL	Equipements (machines-outils – matériel de manutention – matériel de bureau obsolète, défectueux, insuffisant, en panne….)
METHODE	Modes opératoires – circuits et procédures – documentation – instructions – (non-communiquées, inexistantes, mal classées…)
MAIN D'OEUVRE	Capacité – motivation – formation – absentéisme (peu motivée – incompétente – pas disponible – manque de formation….)

Une fois les causes du problème classées, nous allons déterminer les incidences du problème sur l'entreprise.

C'est seulement après que nous pourrons réfléchir aux différents moyens d'agir pour remédier au disfonctionnement.

LA METHODE DES 5 M : une application dans le cadre d'un projet bac pro services

Mounia effectue un stage depuis un mois chez R G.
Détachée à l'accueil de la clientèle, puis à la vente et enfin au service clients , elle constate très vite que l'entreprise enregistre depuis quelques temps des plaintes de clients à propos des communications téléphoniques. Par ailleurs plusieurs personnes de l'entreprise se plaignent aussi de ne pas pouvoir toujours joindre leurs correspondants.

Après avoir observé ce dysfonctionnement sur le terrain, et avoir obtenu l'accord du responsable du service, Mounia décide d'effectuer une étude par sondage pour mettre en évidence les causes de ce mécontentement.

Les résultats de son enquête apportent les informations suivantes :

- accueil téléphonique peu chaleureux (10% des clients interrogés)
- attente du correspondant trop longue (+ de 5 minutes pour 15% des clients interrogés)
- mauvais numéro ou poste transmis, ou personne incompétente pour régler le problème posé
- lignes toujours occupées, il faut renouveler l'appel plusieurs fois (15% de clients interrogés)
- trop de sonneries avant que la standardiste ne décroche (20% de clients constatent + de 20 sonneries)
- pas de message d'attente
- difficultés d'entendre, de comprendre les correspondants lors de certains appels
- le poste transmis ne répond pas et on attend éternellement (25% de clients interrogés)
- les messages téléphoniques ne sont pas transmis

ELEMENTS DE CORRIGE

Classer les causes d'un problème selon la méthode des 5 M

Le problème : dysfonctionnement des communications téléphoniques

Les Problèmes liés au	Causes	Incidences
Milieu		
Difficultés d'entendre	Environnement bruyant	Ne permet pas de traiter les demandes dans de bonnes conditions, risques d'erreurs, conflits
Matériel		
Difficultés d'entendre	Matériel défectueux	Ne permet pas de traiter les demandes dans de bonnes conditions, risques d'erreurs, conflits
Attente trop longue	Standard obsolète, sous équipé…	Ne permet pas de gérer le flux des demandes, risques de perte de clients, mauvaise image.
Lignes toujours occupées	Standard obsolète, sous équipé…	(idem ci-dessus)
Nombre de sonneries	Standard obsolète, sous équipé…	(idem ci-dessus)
Mauvaise transmission des communications	Annuaire tél interne pas remis à jour	(idem ci-dessus)
Poste transmis ne répond pas	La configuration du standard automatique ne prévoit pas le retour au standard	Traduit un manque de professionnalisme
Méthode		
Nombre de sonneries	Pas de procédure / règle définissant le nombre de sonneries maxi avant de décrocher	Traduit un manque d'organisation du travail, de professionnalisme de l'entreprise.
Messages non transmis Poste transmis ne répond pas	Pas consignes sur la prise de message Pas consignes	Traduit un manque d'organisation du travail, de professionnalisme de l'entreprise. Risque de perte d'affaires.
Main- d'œuvre		
Accueil peu chaleureux	Personnel débordé, pas formé, démotivé..	Image négative de l'entreprise
Attente trop longue	(idem ci-dessus) incompétence ? Utilisation du tèl pour les besoins personnels	Image négative de l'entreprise Risque de perte de clients
Mauvaise transmission des communication	(idem ci-dessus) incompétence ? Ne connaît pas l'entreprise	(Idem ci-dessus)
Lignes occupées	Utilisation du tèl pour les besoins personnels	(Idem ci-dessus)
Nombre de sonneries	Personnel débordé, pas formé, démotivé..	(Idem ci-dessus)
Messages non transmis	Mauvaise volonté de la standardiste	(Idem ci-dessus)
Poste transmis ne répond pas	La standardiste ne contrôle pas la présence de l'interlocuteur avant le transfert	(Idem ci-dessus), traduit un manque de professionnalisme et se répercute sur l'entreprise
Matière		
Messages non transmis	Pas de support prévu pour la prise de messages	Manque de professionnalisme qu entraîne une perte d'affaires pour l'entreprise