

**Titre :** Les devis de branchement d'eau sont réalisés en plus de 8 jours

**Porteur :**

**Début :** 28/02/2023

**Maj :**

**Pb :** 75% des devis sont envoyés en plus de 8 jours, au lieu de 0%



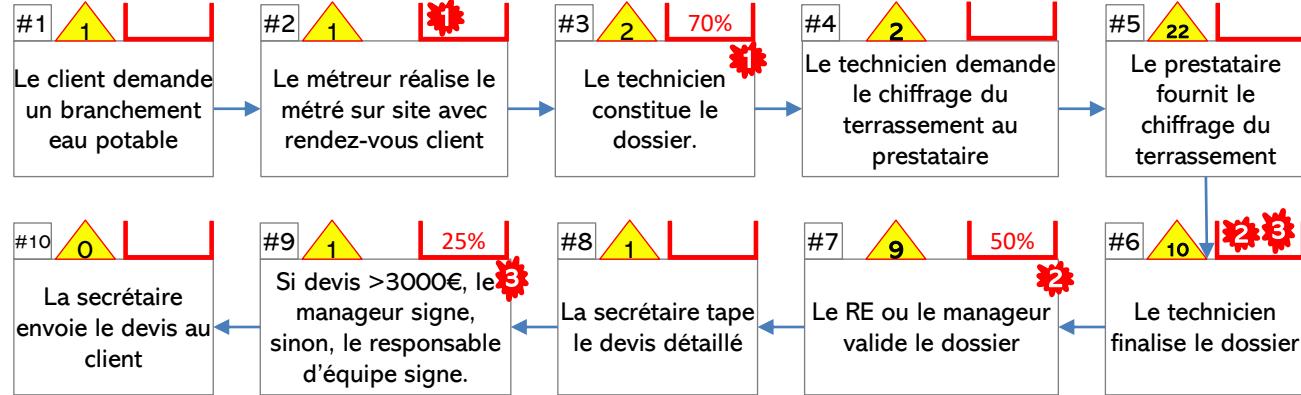
**Impact Client :**  
Le maire doit faire 10 km pour acheter son pain là où personne ne lui demandera où en est son devis de branchement d'eau. Il est excédé!

**Impact Entreprise :**  
Risque de 25 euros par jour de retard et par devis. 200 demandes par an x 25 jours de retard = un risque de 125 000€. Déjà 5000 € de pénalités.

**Impact Humain :**  
L'équipe travaille beaucoup sans obtenir de résultats. Son stock de devis toujours > 40. L'équipe est désespérée et réclame 2 personnes supplémentaires.

**Impact Sociétal/Environnemental :**  
Retardent des branchements = retards de démarrage de chantiers + vols d'eau.

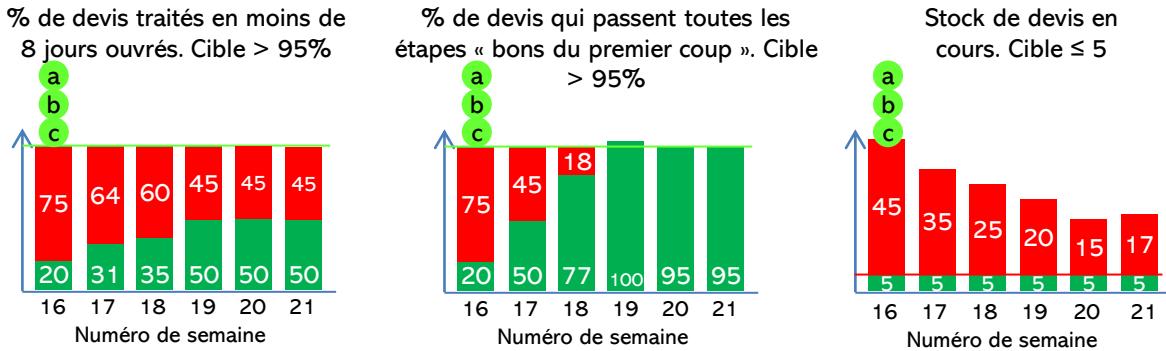
**Processus ou standard de travail**



Actions #	Action à tester	Résultat attendu	Qui	Début/fin	OK/KO
a	Création d'un standard de rapport de métré, précisant la nature des informations, la façon dont elles doivent être transcrites et pourquoi elles sont importantes. Formation du métreur.	Réduction du nombre d'appels au métreur pour une levée de doute	[Icon]	Semaine 16	✓
b	Création d'un standard de devis	Elimination des retours arrière en raison de : - De l'insuffisance des matériaux de remblais - De l'insuffisance des matériaux d'enrobé de type goudron et béton désactivé - Des prestations non facturées - Des erreurs de prix	[Icon]	Semaine 16	✓
c	Création d'un standard de photographies des lieux recevant un nouveau branchement : - 4 photos permettant de qualifier les abords immédiats du futur branchement (nord, sud, est, ouest). - 2 photos permettant de visualiser la chaussée sur au moins 10 mètres de part et d'autre du branchement.	Elimination des retours arrière en raison de : - La sécurisation des chantiers	[Icon]	Semaine 16	✓

Hypothèse de cause	Comment l'hypothèse peut-elle être validée? + Observations	OK/KO?
1. A l'étape 3, le technicien contacte le métreur pour obtenir des informations manquantes pour un dossier sur deux	Observation de « la vie » des 20 derniers dossiers traités. Positionner un bac rouge à son étape +collecte problèmes de qualité.  Coordonnées GPS branchement absentes: 10 Téléphone du contact client absent: 5 Adresse client absente: 1	✓
2. A l'étape 7, le responsable d'équipe renvoie le dossier au technicien une fois sur deux.	Observation de « la vie » des 20 derniers devis traités. Positionner un bac rouge à son étape +collecte problèmes de qualité.  Sécurisation chantier insuffisante: 6 Matériaux comblement insuffisant: 4 Matériaux d'enrobé insuffisant: 4	✓
3. A l'étape 9, le manager renvoie le dossier au technicien un dossier sur quatre.	Observation de « la vie » des 20 derniers devis traités. Positionner un bac rouge à son étape +collecte problèmes de qualité.  Prestation non-facturée: 6 Erreur de prix: 4	✓

**Résultats**



**Agir sur nos pratiques / Enseignements**

- Ce que nous conservons :**
- La standardisation du rapport de métré
  - La standardisation de réalisation du devis
- Ce que nous avons gagné en résolvant ce problème :**
- X2,5 de devis envoyés au client en moins de 8 jours
  - X5 de bons du 1<sup>er</sup> coup
  - 50 heures de travail de retouches par an pour le métreur. Il a ajouté une heure de sport par semaine dans son agenda
  - 117 heures de travail de retouches par an pour le technicien. Le technicien rentre 40 minutes plus tôt tous les soirs.
  - 17 heures de travail de retouches par an pour le manager. Il en a profité pour se fixer un PDCA de plus par trimestre!