Titre : Le chercheur de fuites ne trouve pas assez de fuites **Porteur :** **Début :** Semaine 3 **Maj :**

Pb : Le chercheur ne trouve qu'une seule par semaine au lieu des deux nécessaire.

1
1

Contexte :

Trouver 2 fuites par semaine permettrait de réparer le réseau plus vite qu'il ne se détériore.

Impact Client :

Le maire passe pour un incapable devant la population. Son rendement de réseau est de seulement 68% pour 78% attendus.

Impact Entreprise :

Le chercheur de fuite se sent impuissant car son gros investissement dans son travail ne lui permet pas d'atteindre ses objectifs

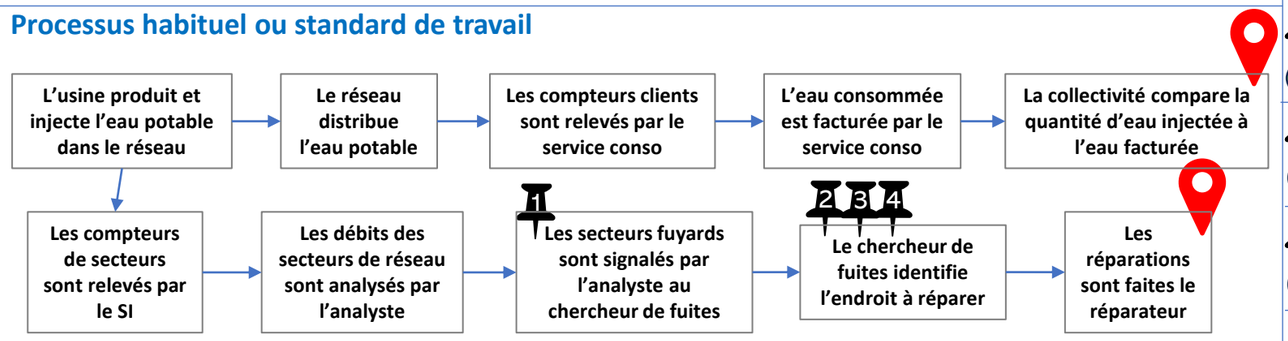
Impact Humain :

Le maire menace d'appliquer les pénalités prévues au contrat : 10000 euros par 1% de rendement réseau manquant. (100 k€)

Impact Sociétal/Environnemental :

350 m3 d'eau prélevés, traités et perdus par jour.
A peu près de quoi remplir 51 piscines olympiques par an!

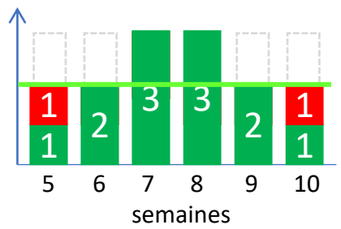
Processus habituel ou standard de travail



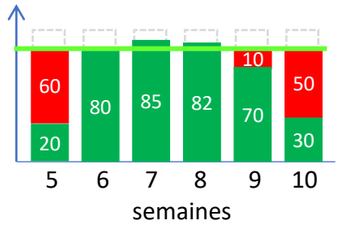
#	Hypothèse de cause	Comment l'hypothèse peut-elle être validée? + Observations	OK/KO?
1	L'analyste donnerait-il des zones de recherche en quantité ou qualité suffisantes ?	Vérifier le stock de secteurs fuyards à traiter. Identifier ceux dont la qualité des infos est insuffisante Le chercheur de fuites a 8 secteurs en stock. Aucun n'est de qualité insuffisante pour être traité.	✗
2	Le chercheur de fuite prend-il trop de temps sur une recherche ?	Passer une journée avec lui cette semaine. La recherche de fuite prend environ 1 à 2 jours. Le chercheur de fuites ne décroche jamais quand le téléphone sonne. Pourtant, le téléphone sonne souvent!	✗
3	Les zones de recherche sont-elles accessibles?	Le chercheur de fuite note les secteurs fuyards inaccessibles Le propriétaire du Chais Relideur refuse l'accès à son vignoble. *Car il craint pour ses vignes. Car il ignore que la recherche se fait avec un chien. Car ne lui a jamais expliqué.* *Car Il ignore que le réseau passe sous le chemin. Car personne ne l'a informé.*	✓
4	Le chercheur de fuites passe-t-il assez de temps à chercher des fuites?	Le chercheur de fuite bâtonne ses différentes activités et leur durée Il passe 80% de son temps à répondre à des sollicitations téléphoniques. *Les abonnés l'appellent, lui, plutôt que le responsable client.* *Car ils ignorent que c'est le responsable client qui collecte et fait traiter leurs demandes* *Car il a donné son numéro de téléphone.* *Avant, il s'occupait de tout. Il croît que c'est toujours son rôle.*	✓

	Action à tester	Résultat attendu	Qui	Début/fin	OK/KO
3 a	Le propriétaire du Chais Relideur ignore que la recherche de fuite se fait avec un chien. **Lui montrer la vidéo montrant la recherche de fuite avec un chien**	Le propriétaire du Chais Relideur accepte l'accès à son vignoble.		Semaine 5	✓
3 b	Le propriétaire du Chais Relideur ignore que le réseau passe sous le chemin et non sous ses vignes **Lui montrer le plan du réseau d'adduction d'eau potable**	Le propriétaire du Chais Relideur accepte l'accès à son vignoble.		Semaine 5	✓
4 c	Les abonnés appellent directement le chercheur de fuites **Donner un nouveau numéro de portable au chercheur de fuites.**	Le chercheur de fuites n'est plus interrompu dans ses tâches par des appels externes		Semaine 5	✓
4 d	Les abonnés appellent directement le chercheur de fuites **Sur le futur ancien numéro de portable du chercheur de fuites, mettre un renvoi automatique vers la ligne du responsable clients**	L'appel sur l'ancien numéro renvoie au service client ET l'équipe du responsable clients reçoit et traite les demandes des abonnés		Semaine 5	✓
4 e	Le chercheur de fuite n'a pas compris que son boulot est de chercher les fuites **Rappel du RACI de l'équipe. Le chercheur de fuites mesurera chaque semaine s'il parvient à chercher les fuites 80% de son temps**	Le chercheur de fuite a compris et accepté qu'il doit passer en moyenne 80% de son temps à chercher les fuites et 20% sur les tâches associées.		Semaine 5	✓
4 f	le chercheur de fuites passe 80% de son temps à répondre à des sollicitations téléphoniques **Mettre en place un bac rouge pour signaler tous les empêchements qu'il rencontre**	Le bac rouge fait remonter les interruptions d'activité. Ces interruptions sont traitées et ne se renouvellent pas.		Semaine 5 et suivantes	✓
4 g	le chercheur de fuites passe 80% de son temps à répondre à des sollicitations téléphoniques **Analyse du bac rouge et recherche de contre-mesures au moins une fois par semaine**	Le chercheur de fuite arrive à passer au moins 80% de son temps sur la recherche de fuites		Semaine 5 et suivantes	✓

Résultats



Trouver au moins 2 fuites par semaine.
Semaines 9 et 10, le chercheur de fuites n'a plus de stock et n'est plus assez alimenté par l'analyste de réseau



Le chercheur de fuites passe au moins 80% de son temps à la recherche de fuites.
Semaines 9 et 10, le chercheur de fuites n'a plus de stock et n'est plus assez alimenté par l'analyste de réseau

Agir sur nos pratiques / Enseignements

Ce que nous conservons :
Conserver le service client comme seul point d'entrée de l'abonné
Conserver le bac rouge et le traitement de son contenu

Etapes suivantes :
Pour chaque collaborateur de l'équipe
Chacun doit connaître la nature et l'importance de ses missions.
Chacun doit avoir des critères de mesure des conditions de réussite de sa journée de travail
Chacun doit pouvoir signaler les événements qui consomment du temps au détriment de ses missions
Les causes des événements qui consomment du temps au détriment de ses missions doivent être traitées.

Semaines passées																		
Pénalités																		