



Méthode Approach et son analyse avec la méthode Octopus

**Alexander
PALANGA**



SOMMAIRE

- **Introduction**
 - **Les questions clés**
 - **L'importance de la méthode APPROACH**
 - **Exemple**
 - **Conclusion**
- 

Introduction

La méthode APPROACH est un cadre structuré permettant d'approfondir un sujet et de transmettre efficacement les résultats d'une étude ou d'une recherche. Son analyse à travers la méthode OCTOPUS permet d'examiner ses différentes dimensions, notamment stratégique, sémantique, humaine, temporelle, spatiale, quantitative et méthodologique. Cette approche garantit une restitution claire et méthodique des informations, facilitant ainsi la prise de décisions et l'amélioration de la qualité des documents analytiques.

Pourquoi ?

- APPROACH fournit un cadre rigoureux et progressif
- Elle Permet la fabrication d'un document d'analyse structuré

Quoi ?

- Approfondit un thème ou une étude
- Structure l'analyse et améliore la communication des résultats

Qui ?



Les étudiants



Les chercheurs



Les
professionnels

Quand ?

- Utilisation en fin de stage ou pour une demande d'emploi
 - Contexte académique et professionnel

Où ?

- Applicable dans divers domaines : académique, professionnel, scientifique

Combien ?

- Le nombre de documents et d'analyses réalisés avec cette méthode varie selon le contexte

Comment ?

- Processus structuré pour organiser l'information
- Pose des problématiques et propose des solutions

Les conséquences ?

- Amélioration de la qualité des analyses et documents
 - Aide à la prise de décision

Importance de la méthode Approach

- La méthode APPROACH fournit un cadre rigoureux et progressif, facilitant la restitution d'une réflexion engagée et la rédaction de documents analytiques de qualité.
- Elle permet d'approfondir un sujet et de mieux transmettre la teneur d'une étude ou d'une recherche, ce qui améliore la compréhension et la prise de décision.
 - Grâce à son processus structuré, elle aide à poser des problématiques, organiser l'information et proposer des solutions adaptées, ce qui optimise la prise de décision.

Example

Rapport de mission
à l'attention de M. C., Directeur régional

Objet : Pour une optimisation du service client à la direction départementale à Mérignac

A

Ce rapport présente les conclusions d'une mission de conseil menée sur deux semaines afin d'analyser les dysfonctionnements du service clients de la direction départementale à Mérignac. Ces difficultés, d'origine relationnelle, organisationnelle et technique, impactent l'indice de satisfaction. L'étude porte sur le contexte, les causes identifiées et les solutions envisageables.

P

La structure actuelle du service clients compte huit personnes réparties en deux équipes (une pour le Nord Gironde, une pour le Sud Gironde) de trois agents, encadrés par un responsable. Les deux chefs d'équipe M. B. et Mme V. ont pour mission de gérer les demandes et réclamations de nos clients, écrites ou téléphoniques, de les répartir entre les agents et d'en vérifier le suivi. Lorsque des erreurs sont signalées par les clients lors de l'installation des appareils, les agents doivent prendre contact avec les chefs d'équipe d'installateurs et identifier l'origine du problème afin d'informer le demandeur de la suite à donner.

P

Au plan relationnel, des tensions existent entre M. B., Mme V. et les agents des équipes, notamment sur la rédaction des lettres de réponse. Les critiques de la hiérarchie, jugées insuffisamment justifiées, poussent les agents à reproduire des modèles existants sans les adapter aux demandes clients. Leur faible qualification technique, hormis Mlle P., accentue leur difficulté à accepter ces remarques.

Au plan organisationnel, les délais de traitement du courrier sont excessifs, atteignant parfois dix jours. Ce retard, devenu habituel, est attribué aux services techniques, jugés peu coopératifs. Environ un tiers des courriers restent sans réponse, entraînant une seconde réclamation des clients.

Au niveau technique, les agents éprouvent des difficultés de rédaction, produisant des réponses inadaptées ou copiées d'anciens cas. Ces lacunes résultent d'une mauvaise compréhension des demandes et d'un accès limité aux informations techniques, renforcé par un cloisonnement des services.

R

En conséquence, le nombre de plaintes s'accroît et le degré de satisfaction de la clientèle décroît dangereusement. En ce qui concerne les rédacteurs, le malaise est latent et se traduit par un absentéisme croissant et une baisse de la qualité rédactionnelle dans un très mauvais climat relationnel avec leur encadrement. M. B. et Mme V., quant à eux, formulent par ailleurs des doutes sur la capacité des rédacteurs à remplir leurs fonctions, tant en ce qui concerne la formulation des lettres que le contenu.

O

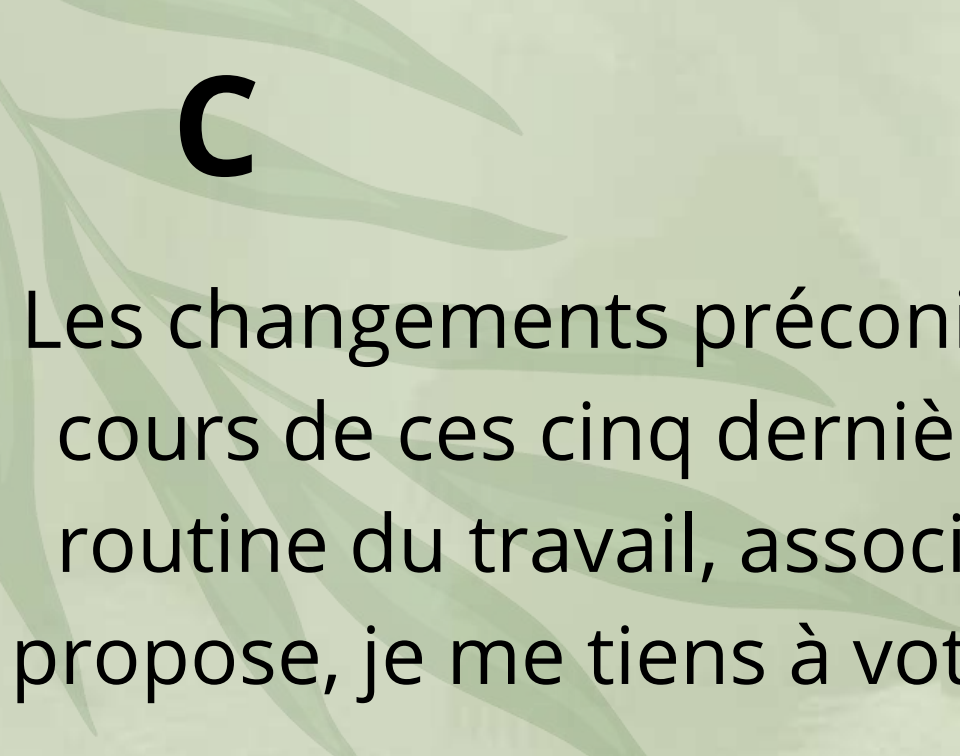
Face au constat d'une situation difficile, je pense que sous l'angle relationnel, les tensions hiérarchiques sont dues en grande partie à une absence de procédures établies et de références objectives. J'ai en effet constaté que M. B. et Mme V. ont été nommés responsables en raison de leur ancienneté au sein de la structure mais n'ont bénéficié seulement que d'un stage interne sur les écrits professionnels (de courte durée et réalisé il y a cinq ans pour l'un et sept ans pour l'autre). Je pense qu'ils ressentent également un manque d'assurance lorsqu'ils visent avant signature les lettres de leurs agents. Du point de vue organisationnel, la lenteur du traitement me semble causée par l'image du service clients, perçue par les techniciens non pas comme complémentaire à leur activité, mais bien comme un service sanction qui cherche des coupables parmi les équipes sur le terrain. J'attribue la rétention d'informations des services techniques essentiellement à cette cause. En dernier lieu, il est fort possible, comme le déclarent trois des agents, que les fonctions de chacun soient mal réparties.

A

En réponse à mon analyse, je propose la mise en place de mesures complémentaires. Afin de restaurer le dialogue vertical, je suggère, en premier lieu, une formation commune réunissant les agents, M. B. et Mme V., encadrée par un formateur externe, permettrait d'élaborer une charte rédactionnelle, référence commune en cas de litige. Avant cela, ces responsables pourraient suivre un stage de management. Pour compenser le temps de formation, deux rédacteurs régionaux renforceraient temporairement l'équipe.

En second lieux, l'adoption des procédures d'identification des problèmes, inspirée de la direction de Toulouse, limiterait la rétention d'informations. De plus, quatre agents volontaires, intégrés aux services techniques comme correspondants du Service clients, faciliteraient la transmission d'informations aux rédacteurs, accélérant le traitement du courrier.

En troisième lieux, l'anticipation du déploiement d'Intranet permettrait de scanner et d'identifier immédiatement les courriers clients, réduisant ainsi les erreurs d'orientation. Cela faciliterait également la mise en place du numéro vert, permettant aux rédacteurs d'accéder instantanément aux dossiers pour renseigner les clients, évitant ainsi les relances inutiles.



C

Les changements préconisés s'avèrent importants pour le personnel du service clients qui a connu, au cours de ces cinq dernières années, une forme d'immobilisme professionnel, causé par une certaine routine du travail, associée à des méthodes surannées. Si vous retenez les changements que je vous propose, je me tiens à votre disposition pour assurer les mesures d'accompagnement, de déploiement et d'adaptation technique.

H

Dans cette hypothèse, il s'avérera nécessaire d'établir un premier bilan, dans trois mois par exemple, de l'action de ce nouveau service clients, tout en évaluant le degré de satisfaction de notre clientèle. Certains clients pourront en effet être rappelés par téléphone par la direction régionale afin de vérifier l'efficacité des changements mis en place et la pertinence des actions proposées.



Conclusion

La méthode APPROACH se révèle être un outil essentiel pour structurer une analyse approfondie et efficace. En apportant une rigueur méthodologique, elle favorise une communication claire des résultats et une meilleure prise de décision. Son application dans divers domaines académiques et professionnels témoigne de son efficacité et de sa pertinence. En combinant plusieurs dimensions – stratégique, sémantique, humaine, temporelle, spatiale, quantitative et méthodologique – APPROACH permet d'adopter une vision globale et cohérente pour toute étude ou projet d'analyse.



**Merc
i**