



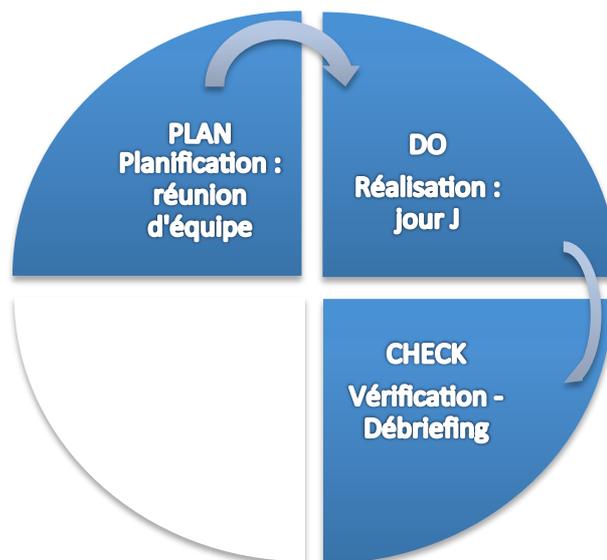
CORRIGÉ

Améliorer l'organisation chez Café Malin

La roue de Deming¹ est une représentation graphique qui présente les étapes successives, à répéter continuellement, ce qui évite de reproduire les mêmes erreurs : c'est l'outil de base de l'amélioration continue.

L'événement organisé par Café Malin ne se déroule pas comme prévu, c'est le résultat d'erreurs commises lors des trois premières étapes. Voici des forces et faiblesses relevées à partir du document vidéo que vous avez visionné (corrigé non exhaustif) :

- **PLAN : Les ++ :**
Innovation pour saisir des opportunités, nouveau fournisseur, prise en compte des attentes du client (la mairie), produit vérifié (le café a été goûté), supports de communication prévus (logo, tasses), budget vérifié, enjeux rappelés.
- **Les -- :** La Logistique n'a pas pu rencontrer le fournisseur, ne connaît pas son fonctionnement, les réserves avancées par la Responsable Logistique ne sont pas prises en compte.



- **DO : Les ++ :** La saynète ne permet pas de relever de points positifs significatifs.
- **Les -- :** deux problèmes sont survenus mais la Directrice n'en a pas été informée par l'interne, le risque de problème de livraison n'a pas été envisagé, le chauffeur fait face aux difficultés dans l'urgence, sans en référer à ses responsables, la Directrice dénigre son personnel, à chaud elle ne cherche pas à comprendre objectivement ce qui s'est passé
- **CHECK : Les ++ :** la Directrice aborde le débriefing de manière originale, en mettant ses employés dans le rôle de clients (elle sert du café froid)
- **Les -- :** La Directrice n'assure pas sa fonction : mauvaise connaissance de ce qui s'est produit, elle ne sait pas gérer le conflit, démotive son personnel, pas de recherche des causes, pas d'action proposée.

Les problèmes (les --) listés ici seront repris dans les exercices suivants, pour en analyser les causes et identifier des solutions.

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Roue_de_Deming