**Consigne**

**Des causes de dysfonctionnement… aux actions d’amélioration**

**OBJECTIF DE L’ACTIVITÉ**

Vous allez comprendre que lorsque le travail d’identification des causes premières a été fait (ici par les spectActeurs), des solutions peuvent être trouvées, qui auront une chance d’être efficaces.

Vous comprendrez pourquoi l’analyse des causes et la recherche de solutions sont à réaliser en collectif, en croisant des points de vues variés.

**DEROULEMENT PAS A PAS**

* Ecoutez les saynètes vidéo dans lesquelles les spectActeurs deviennent acteurs
* Pour chaque saynète, identifiez les solutions proposées (n’hésitez-pas à mettre la vidéo sur pause si besoin !)
* Listez ces actions d’amélioration dans la trame fournie ci-après, en face des causes correspondantes (ce n’est pas toujours évident, vous ferez des choix)
* Précisez ce que Café Malin aura à faire ensuite, à partir de cette liste de propositions, pour maîtriser la mise en œuvre des actions.
* Consultez le corrigé et comparez-le à votre travail.

**MODALITÉS**

**Temps estimé pour la réalisation de cette activité : 15’ en plus du visionnage des vidéos**

**Statut :** Facultatif

**Evaluation :** Cette activité n’est pas évaluée.

|  |  |
| --- | --- |
| **Causes des dysfonctionnements** | **Actions d’amélioration proposées** |
| **MATIÈRE :*** Changement de fournisseur
 | **Réunion de préparation :** |
| **MATÉRIEL :*** Manque de communication, notamment en cas d’urgence
 | **Réunion après l’événement :** -  |
| **MAIN-D’ŒUVRE :*** Manque d'écoute du service Logistique de la part de la Directrice
* Favoritisme vis-à-vis de la jeune Responsable des Evénements
* Tous les acteurs du processus "Organiser les pauses-café" n'ont pas été associés à la préparation de l'événement
* Pas de gestion des conflits par la Direction (elle incrimine le personnel)
 | **Réunion de préparation :****Réunion entre J1 et J2 :****Réunion après l’événement :***
 |
| **MÉTHODE :****Manque de planification*** La Directrice n'a pas organisé le développement de sa société au fil des années
* Les besoins en ressources (locaux, personnel, délais, ...) n'ont pas été analysés pour cet événement
 | **Réunion de préparation :** |
| **Manque de Leadership*** La Directrice n'assure pas ses responsabilités
* La Directrice n'a pas veillé sur le processus
* La Directrice ne cherche pas à comprendre ce qui s'est passé
 | *Ces causes touchant à la Direction n’ont pas été traitées par les spectActeurs : un renforcement des compétences de la Directrice en gestion de projet et gestion de conflit pourrait être proposé.**A la fin, la Directrice reconnaît n’avoir pas eu conscience de certains malaises ou besoins, elle se dit prête à changer.* |
| **Manque de communication*** La Directrice ne fédère pas, il y a un déficit de coordination
* La communication interne ne fonctionne pas correctement
* L’information sur le Marathon n’est pas arrivée jusqu’à Café Malin
 | **Réunion de préparation :****Réunion entre J1 et J2 :** |
| **MILIEU :*** Les locaux sont séparés en 2 lieux très éloignés l'un de l'autre
 | **Réunion entre J1 et J2 :** |

**Que faire ensuite pour assurer la mise en œuvre des actions ?**