**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 ?**