

## CAS PRATIQUE – M1 Distanciel

---

Contexte :

L'établissement « Le Bois Joli » a constaté depuis plusieurs mois un climat social qui se dégrade. La direction a souhaité travailler sur le sujet en comité de pilotage.

Suite à un brainstorming, 3 problèmes majeurs ressortent :

- Charge de travail élevée
- Mauvaise communication entre les équipes
- Difficulté des équipes à concilier vie privée et vie professionnelle

En tant que référent qualité, vous devez mettre en application la méthode de résolution de problème (MRP) sur le sujet de la **communication entre les équipes**.

Pour cela, vous devrez poser et comprendre le problème à l'aide un **QOQCP**.

Pour vous entraîner, vous pouvez prendre un cas concret issu d'un membre du groupe relatif à la communication dans son établissement.

- *Se référer au document 2 du kit documentaire - Exercice QOQCP*

A partir du corrigé reçu, recherchez les causes possibles du problème en utilisant :

- Un **brainstorming** (lister les causes)
- Un **diagramme cause à effet / Ishikawa** (trier les causes)

- *Se référer au document 3 du kit documentaire - Exercice Ishikawa*

Conservez entre 5 et 10 de ces causes et, afin de détecter les causes majeures, compléter le tableau qui vous permettra de construire un **diagramme de Pareto**.

Pour l'exercice, affectez les causes dans le tableau, sans vous préoccuper des chiffres (fictifs mais nécessaires à l'exercice).

- *Se référer au document 3 du kit documentaire - Exercice Pareto*

Pour la principale cause retenue, vous devez trouver des solutions et choisir la ou les plus pertinentes.

Pour cela, vous devez réaliser un vote pondéré en choisissant la variante adaptée. Vous pouvez imaginer 10 points par participants, à répartir sur les solutions qui lui semblent les plus appropriées.

- *Se référer au document 5 du kit documentaire - Exercice vote pondéré*

⇒ *Le formateur se tient à votre disposition et navigue entre les ateliers. N'hésitez pas à le solliciter pour qu'il puisse vous venir en aide.*

⇒ *C'est parti ! Bon courage.*