|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 4 – Analyser un conflit et proposer des solutions (Extrait de l’ouvrage D5 de communication) | | Capture d’écran |
| Durée : 1 h 30’ + 15’ | Groupe avec un remplissage uni | Source |

**Jeux sérieux**

* Concevoir des groupes de 4 étudiants,
* Chaque étudiant conçoit ses propres documents au sein du groupe,
* Á l’issue du travail, le groupe compare et analyses les productions de chacun et retient le travail qui sera soumis au formateur et/ou aux autres groupes.

**Contexte professionnel**

La micro-brasserie du Solliet brasse de la bière. Elle a racheté une société spécialisée dans la production de Smoothies. Ce sont des cocktails composés de fruits ou de légumes mixés, parfois enrichis d’épices et de yaourt.

La production de smoothies est réalisée sur une chaine de travail qui alterne les produits en fonction des stocks restants et des saisons. Elle est organisée par demi-journée, les différentes tâches sont effectuées par une équipe polyvalente composée de trois femmes (Charline, Eliette et Lucie) et trois hommes (Roland, Paul et Eric).

Depuis quelques semaines, une tension est perceptible entres les membres de la production, à tel point que, la semaine dernière Charline a giflé Roland au cours d’une pause.

Charline a été convoquée par le responsable de production, M. Tarade. Elle a justifié sa réaction par des propos déplacés de Roland. Il lui a signifié un blâme écrit pour son geste qui nuit à la qualité du service. Roland, qui est également le neveu du responsable de production, a été reçu par son supérieur qui lui a demandé en privé de mieux contrôler ses propos.

Depuis, les autres femmes refusent de parler au responsable de production et n’adressent plus la parole aux hommes. La productivité s’en ressent et s’est ralentie. À trois reprises la production du matin s’est terminée l’après-midi, ce qui perturbe tous les plans de charge (plannings de production) conçus par le M. Tarade. Par ailleurs, les tests biologiques ont révélé des bactéries dans les cuves qui résultent d’un mauvais nettoyage de ces dernières.

À la suite de ces différents vous avez rencontré séparément les salariés hommes et femmes ainsi que M. Tarade.

M. Solliet (directeur) vous demande d’étudier la situation et de lui faire part de votre avis.

**Travail à faire**

1. Rédigez un rapport circonstancié, en vous aidant des documents 1 à 4, qui mettra en évidence les sources du conflit, les acteurs et les attitudes qui posent un problème. Vous devez lui remettre le dossier le 15 mai.
2. Proposez un protocole de résolution du conflit et des solutions.

### Doc. 1 Étapes de fabrication

* Préparation des fruits (lavage et épluchage).
* Les fruits sont passés séparément dans les centrifugeuses pour en extraire les jus.
* Les résidus solides sont ensuite tamisés pour obtenir des extraits purifiés et épais qui seront ajoutés au jus pour l’épaissir. (Un smoothie doit avoir une consistance qui le différentie d’une simple boisson).
* Lorsque le travail sur tous les fruits qui entrent dans la composition d’un smoothie est terminé, les divers jus et extraits sont assemblés dans une cuve de brassage selon des proportions gardées secrètes et élaborées par un MOF (meilleur ouvrier de France).
* Les smoothies sont pasteurisés puis conditionnés dans des briques.
* Les briques sont filmés par packs de 20 et sont stockés sur palette dans un entrepôt réfrigéré.
* Les machines utilisées sont nettoyées.

### Doc. 2   Compte rendu de la rencontre avec les femmes

* Les deux tâches les plus ingrates sont la préparation des fruits et le nettoyage des cuves. Les hommes refusent de le faire au prétexte que ce sont des tâches de femmes.
* Les hommes se spécialisent dans les tâches de manutention alors que ce travail est fait à l’aide de machines qui n’exigent pas une force particulière. C’est la raison pour laquelle deux des femmes refusent dorénavant de réaliser les tâches de nettoyage.
* Certains hommes font des commentaires particulièrement sexistes est déplacés vis-à-vis des femmes, notamment lorsque la discussion concerne la répartition des tâches. Lors de ces discussions, les commentaires se transforment en humours très mal perçu par les femmes.
* Le salarié giflé adore faire rire ses collègues hommes par des histoires particulièrement grossières qu’il raconte pendant les pauses en présence des femmes. Ces dernières ne le supportent plus, d’autant plus qu’il est protégé par le responsable de la production (M. Tarade) qui est son oncle.
* Charline a dit « Roland est un gros machiste ». Il est scandaleux que Charline ait eu un blâme et pas Roland qui est le protégé de son oncle.
* En aparté, une collègue vous a précisé que Charline, qui a giflé Roland, est homosexuelle et ne le dit pas. Il semblerait que la gifle ait suivi un commentaire déplacé de Roland sur Charline.

### Doc. 3   Compte rendu de la rencontre avec le responsable de production

* La répartition des tâches est justifiée par le poids des caisses de fruits à déplacer pour les hommes et par le fait que les femmes sont plus méticuleuses et consciencieuses sur des tâches comme le nettoyage.
* Les femmes passent leur temps à se plaindre alors qu’elles sont plus souvent absentes que les hommes pour des raisons familiales. Deux sur trois sont mères de familles
* Le responsable de la production estime que son neveu est un bon travailleur sur lequel il peut compter. Mais le fait que ce soit son neveu crée des jalousies.
* Les oppositions ne sont que des querelles de voisinages telles qu’on les rencontre dans toutes équipes mixtes.

### Doc. 4   Compte rendu de la rencontre avec les hommes

* Nous sommes affectés aux tâches pour lesquelles nous sommes les plus compétents. De quoi se plaignent-elles ? On fait le boulot le plus difficile.
* On plaisante pour détendre l’atmosphère dans l’atelier, mais manifestement ces femmes n’ont pas d’humour.
* Charline est une asociale qui n’est jamais contente.
* Roland est le « boute-en-train » de l’atelier. On ne comprend pas qu’il ait été sermonné alors que c’est lui qui a été giflé.

**Réponses**

1. Rédigez un rapport circonstancié, en vous aidant des documents 1 à 4, qui mettra en évidence les sources du conflit, les acteurs et les attitudes qui posent un problème. Vous devez lui remettre le dossier le 15 mai.
2. Proposez un protocole de résolution du conflit et des solutions.