



# Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

## Réflexion 1 : (15')

Depuis la rentrée scolaire lister des dysfonctionnements ou problèmes rencontrés dans le cadre de l'établissement (étudiants et professeurs).

Pour chaque problème indiquer les personnes concernées et les intérêts contradictoires

| Problèmes | Personnes concernées | Intérêt contradictoire |
|-----------|----------------------|------------------------|
|           |                      |                        |
|           |                      |                        |

Objectifs de la réflexion :

- montrer que les problèmes perçus comme tels par certains ne le sont pas pour d'autres
- certains problèmes communs sont perçus différemment et résultent d'intérêts contradictoires

Conclusion :

- les problèmes sont normaux et font partie de la vie
- la cause d'un problème n'est pas forcément un acte fautif, ce peut être des intérêts contradictoires



# Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

## Réflexion 2 : (1h) organiser un voyage de classe

### Objectifs

Les jeunes ont souvent tendance à penser qu'un conflit provient d'une mauvaise organisation des adultes mais qu'eux n'auraient pas ce type de problème

### Observation

- Les centres d'intérêt sont divers
- Les moyens financiers sont divers
- Les personnalités sont différentes,
- Les leaders compliquent la prise de décision dans certains cas et les facilitent dans d'autres cas

### Conclusion :

- Une décision commune génère forcément des conflits ou des oppositions
- les problèmes sont normaux, et font partie de la vie
- la cause d'un problème n'est pas forcément un acte fautif, ce peut être des intérêts contradictoires

**Vous êtes comme tout le monde**



## Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

### Réflexion 3 : Réflexion sur des témoignages (45')

Travail à faire en groupe de 4 personnes (45')

- Quel sont les problèmes évoqués dans cet article ?

#### La surcharge de travail

- Quelles sont les causes ?

- La réduction des effectifs
- Les attentes irréalistes des directions
- Les demandes du gestionnaire
- L'incapacité à établir des priorités
- Les technologies de l'information mal intégrée

- Organiser 2 groupes (un groupe représente les employeurs et un autre les salariés) chaque groupe doit rechercher des solutions à la première cause puis organiser un débat entre les deux groupes

#### Lister des solutions au problème de la surcharge de travail liée à la réduction des effectifs

- Recruter de nouveaux salariés
- Réduire la charge de travail
- Former le personnel
- Donner de nouveaux moyens matériels pour accroître l'efficacité
- Changer les personnes qui n'y arrivent pas
- ....

Le débat doit montrer que les intérêts sont contradictoires dans le milieu du travail et que chaque solution génère à son tour des problèmes



# Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

## 3. La résolution de problèmes

### 31. Identifier le problème

#### Travail 1 : individuel (10'):

Un cariste transporte avec son véhicule des pièces métalliques, dans son trajet, il emprunte une **route descendante** qui l'oblige à freiner, mais les **freins étant mal entretenus**, il prend de la **vitesse** et aborde trop rapidement le virage au bas de la pente. Des **pièces métalliques déséquilibrées** se renversent sur la route.

Un employé qui arrive en mobylette, **voit à la dernière seconde**, les pièces sur la route, Compte tenu de **sa vitesse**, il ne peut s'arrêter et les heurte. Il tombe et se blesse à un bras et à un genou

Quels sont les faits et quel est le problème ?

#### ➤ Les faits

- Route en pente
- Mauvais entretien des freins
- Trop grande vitesse du fenwick
- Pièces déséquilibrées
- Vitesse du cycliste
- Non visibilité du cycliste
- Chute cycliste

#### ➤ Le problème

**La blessure du cycliste**



## Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

### Travail 3 : en groupe (30')

#### Contexte professionnel

La société SULLIET S.A. fabrique des lampes en bois. Son siège social est à LYON et l'unité de production est à FEURE dans la Loire.

Elle emploie 24 salariés (PDG compris). 12 travaillent à la production. Il y a 3 VRP, 1 secrétaire, 1 responsable des achats, 1 directeur commercial, 1 comptable qui est assisté d'un aide comptable.

Le directeur est au siège social de LYON avec une secrétaire et le service commercial.

Il y a deux agents de maîtrise qui gèrent la production. Ils reçoivent leurs ordres directement du directeur.

(Les tâches sont réparties ainsi entre les deux responsables de la production : l'un s'occupe du tournage des pièces, l'autre du montage et du vernissage) Ils ont respectivement sous leur ordre 7 et 5 salariés.

Un ouvrier de l'atelier tournage est également responsable de l'entretien des matériels et des locaux. Il reçoit ses ordres du responsable du tournage qui est son responsable d'atelier.

Cette société a régulièrement des retards de production au montage qui résultent de pannes de machines. Le responsable du montage se plaint du manque de disponibilité du responsable de l'entretien.

#### Travail à faire :

- Quel est le problème ?

**Des retards de production dans l'atelier montage.**

- Quelle est la source du problème apparent ?

**Le responsable de l'entretien est sous les ordres du responsable du tournage. On peut penser qu'il donne une priorité à ses réparations et à sa production.**

- Quelles solutions sont envisageables

**Le responsable de l'entretien peut être placé sous la responsabilité du Directeur de Feure pour éviter les conflits d'intérêt des deux responsables de production.**

**Peut-être faut-il envisager la création d'un poste de responsable d'entretien qui ne serait plus à un poste de production. Il faut pour cela voir sa charge de travail. Cette solution est possible si la charge du travail d'entretien dépasse les 35 h.**

- Le PDG envisage que le technicien d'entretien devienne indépendant et ne consacre son temps qu'à l'entretien et aux réparations du matériel. Qu'en pensez-vous ? quels problèmes cela peut-il poser ?

**Le responsable du tournage va perdre un salarié, sera-t-il remplacé ou y aura-t-il accroissement de la charge de travail pour les autres salariés => Conflits et tensions possibles**

**La charge de travail pour le technicien d'entretien sera-elle suffisante ? Sans quoi la solution peut s'avérer couteuse pour la société.**