|  |  |
| --- | --- |
| Mission 1 – Analyser une situation et identifier un problème |  |
| **Durée** : 30’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source | Excel |

**Contexte professionnel**

Vous travaillez pour la société Erbioline et on vous communique les données suivantes qui concernent le service commercial :

* Un nouveau salarié a été embauché en juin pour aider le personnel qui se plaint régulièrement de ne plus arriver à traiter l’intégralité des dossiers.
* Le responsable syndical de la société a demandé un rendez-vous avec la direction, car le personnel se plaint d'une surcharge de travail et d'une qualité du travail non reconnue par la direction.

Le directeur administratif et financier (DAF), vous remet le tableau de travail du premier semestre du service (**document**).

**Travail à faire**

Étudiez ces données et préparez l’entrevue avec le responsable syndical en lui fournissant des arguments sur lesquels elle pourra s’appuyer.

**Doc.  Tableau de travail du 1er semestre**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **Janvier** | **Février** | **Mars** | **Avril** | **Mai** | **Juin** |
| Nombre de salariés du service | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 12 |
| Nombre de jours ouvrables dans le mois | 22 | 19 | 21 | 22 | 21 | 21 |
| Nombre jours travaillés dans le mois | 220 | 190 | 231 | 242 | 231 | 252 |
| Nombre de jours d’absence | 22 | 17 | 28 | 32 | 27 | 21 |
| Jours réellement travaillés dans le mois | 198 | 173 | 203 | 210 | 204 | 231 |
| Dossiers traités | 1 980 | 1 730 | 2 001 | 2 090 | 1 990 | 1 865 |
| Réclamations | 21 | 17 | 20 | 23 | 23 | 22 |