|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 3 – Analyser un conflit et proposer des solutions** | **Capture d’écran** |
| Durée : 1 h 45’ | Homme avec un remplissage uniou **Groupe avec un remplissage uni** | Une image contenant symbole, Bleu électrique, Police, Graphique  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | 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 microbrasserie du Solliet est spécialisée dans la fabrication de bières et a acquis une société spécialisée dans la production de smoothies. Ces derniers 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 chaîne de travail qui alterne les produits en fonction des stocks restants et des saisons. Elle est organisée par demi-journée, et les différentes tâches sont effectuées par une équipe polyvalente composée de trois femmes (Charline, Eliette et Lucie) et trois hommes (Roland, Paul et Éric).

Depuis quelques semaines, une tension est perceptible entre 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 a ralenti. 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 M. Tarade. Par ailleurs, les tests biologiques ont révélé des bactéries dans les cuves, résultant d’un mauvais nettoyage de ces dernières.

À la suite de ces différends, vous avez rencontré séparément les salariés hommes et femmes ainsi que M. Tarade. M. Solliet vous demande votre avis.

**Travail à faire**

1. Rédigez un rapport circonstancié qui mette 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.
3. Sauvegardez votre travail dans le dossier **Solliet** sous un nom significatif.

### **Doc.1 Étapes de fabrication**

* Préparation des fruits (lavage et épluchage).
* Les fruits sont passés séparément dans les centrifugeuses pour en extraire le 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’un simple jus).
* 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 200 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. Certains hommes refusent de les effectuer, arguant qu’il s’agirait de « tâches de femmes », selon leurs propres termes.
* Les hommes ont tendance à se spécialiser dans les tâches de manutention, bien que celles-ci soient réalisées à l’aide de machines et ne nécessitent pas de force physique particulière. En réaction, deux femmes ont désormais décidé de ne plus accomplir les tâches de nettoyage, estimant cette répartition injuste.
* Certains hommes tiennent régulièrement des propos sexistes et déplacés à l’égard de leurs collègues féminines, en particulier lorsque la discussion porte sur la répartition des tâches. Ces commentaires prennent souvent la forme d’humour mal perçu, voire offensant, par les femmes concernées.
* Le salarié giflé a pour habitude de divertir ses collègues masculins en racontant des blagues particulièrement grossières durant les pauses, même en présence des femmes. Ces dernières ne le supportent plus, d’autant qu’il bénéficie d’une forme d’impunité, étant le neveu du responsable de production, M. Tarade.
* Charline a déclaré : « Roland est un gros machiste ». Elle a été sanctionnée par un blâme, ce qui est perçu comme injuste, d’autant que Roland, qui est le protégé de son oncle, n’a fait l’objet d’aucune mesure disciplinaire.
* En aparté, une collègue a confié que Charline, qui a giflé Roland, est homosexuelle mais ne souhaite pas en parler ouvertement. Il semblerait que la gifle ait été une réaction à un propos déplacé tenu par Roland à son encontre.

### **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.
* Certaines femmes sont perçues comme se plaignant fréquemment, alors qu’elles sont aussi plus souvent absentes pour des raisons familiales. Deux d’entre elles sur trois sont mères de famille.
* Le responsable de production affirme pouvoir compter sur son neveu, qu’il considère comme un bon élément. Toutefois, ce lien familial génère des tensions et des soupçons de favoritisme au sein de l’équipe.
* Les tensions observées sont minimisées par certains, qui les qualifient de simples querelles de voisinage, comparables à celles que l’on retrouve fréquemment dans des 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 les plus difficile ».
* « On plaisante pour détendre l’atmosphère dans l’atelier, mais manifestement ses femmes n’ont pas d’humour ».
* « Charline est une asociale qui n’est jamais contente ».
* « Roland est l'animateur de l'atelier. On ne comprend pas pourquoi il a été réprimandé alors que c'est lui qui a reçu une gifle. »

**Réponses**

1. **M. Solliet vous demande votre avis. Rédigez un rapport circonstancié 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.**
3. **Sauvegardez votre travail dans le dossier Solliet sous un nom significatif.**