



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 11 : CIFUGE (20') - Etudier les causes

La société Orchis-Parfum est confrontée à deux problèmes

- Le premier concerne les adjuvants de coloration de certains sels de bains. Il apparaît à l'usage que la couleur des sels peut légèrement changer lorsqu'ils fondent dans la baignoire et la couleur de l'eau obtenue reste neutre ou très faiblement colorée. Un revendeur en a fait la remarque mais aucun client ne s'est manifesté. Après entretien avec le service de recherche, il apparaît que le dosage du colorant est insuffisant et qu'il suffit de condenser l'agent colorant.
- Le deuxième concerne un adjuvant de tension qui est ajouté dans une crème de nuit. Après pénétration dans le derme, certaines clientes se sont plaintes de l'apparition de taches légèrement rouges et d'autres d'une sensation de chaleur. Après entretien avec le service de recherche, il apparaît que ce composant, contient un tenseur (effet tirant) qui produit cet effet. Ce produit semble avoir quelques contre-indications avec certains types de peau. Il ne présente aucun danger, mais peut nuire à la réputation de la crème. Le service de recherches doit tester d'autres tenseurs, moins allergisants.

Travail à faire individuel (20')

Analyser ces deux problèmes à l'aide de la grille CIFUGE.

Caractères	Le problème : Colorant								
Complexité	simple		assez simple		assez complexe		complexe		
Importance	sans importance		peu important		assez important		important		
Fréquence	ponctuel		occasionnel		fréquent		permanent		
Urgence	sans urgence		peu urgent		assez urgent		très urgent		
Gravité	sans gravité		peu grave		assez grave		critique		
Etendue	ponctuel		restreint		étendu		général		
		1		6		3		4	14

Caractères	Le problème : Allergie								
Complexité	simple		assez simple		assez complexe		complexe		
Importance	sans importance		peu important		assez important		important		
Fréquence	ponctuel		occasionnel		fréquent		permanent		
Urgence	sans urgence		peu urgent		assez urgent		très urgent		
Gravité	sans gravité		peu grave		assez grave		critique		
Etendue	ponctuel		restreint		étendu		général		
		1		2				16	19

Conclusion : Le problème lié à l'allergie est plus grave que celui lié au colorant.