TD direction et culture d'entreprise

OBJECTIFS :

- Caractériser les styles de direction

-  Analyser le processus de décision

- Identifier la culture d'entreprise

A partir des vidéos qui vous sont proposées, répondez aux questions suivantes :

https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=2lLtY7QVqSo  
https://www.youtube.com/watch?v=VoR\_BHsj7r0

Le cas CARGLASS :

**1. Qualifiez en le justifiant le style de direction chez Carglass.**

Le style de direction chez Carglass est autoritaire et exploiteur car les employés sont dirigés de façon très stricte. Ils n’ont aucune libertés étant donné que tout leur travail est scripté. De plus, les employés agissent sous la contrainte et la menace du fait que leur conversation avec le client soit enregistré et que leurs superieur puissent les convoquer pour les confronter à leur travail. De plu, il y a très peu de communication au seins de l’entreprise étant donné que même les pauses accordées aux employés sont donnés à distanc par le coordinateur et que ces pauses sont chronométrées à la minute près.

**2. Quels sont les mécanismes de coordination, d'animation et de régulation mis en œuvre ?**

* Les superviseurs visualisent en temps réel les employés qui sont en communication ou qui ne le sont pas.
* Ils écoutent certains des appels pour “traquer la petite bête” et convoquent certains employés pour leur faire écouter leurs appels et voir ce qu’il ont bien fait, oublié et ce qu’il pourrait améliorer.
* Les employés doivent demander une pause à travers leurs ordinateurs à leurs supérieurs qui va être refusée ou acceptée, ils ont droit à 30 min de pause par jour et les superviseurs peuvent visualiser ceux dont la pause excède les 30 minutes

**3. Quelles est la source du pouvoir ici ? Préciser la culture d'entreprise chez Carglass.**

**Culture de Carglass :**

nationalité : Francaise

valeurs : efficacité, rapidité, relations proches du client

Mythes : Remplacement très rapide (48H), rendez vous presques immédiats

rites : se mettre au travail immédiatement, ne pas dépasser son temps de pause, suivre le script des questions

Symboles : code graphique ( rouge et jaune )

      slogan : “ carglass repare, carglass remplace”

       Olivier de carglass

Le cas Facebook :

**4. Qualifiez en le justifiant le style de direction chez Facebook.**

Le style de direction chez Facebook est participatif. Le travail d’équipe est la règle. Les employés travaillent et innovent sans nécessairement l’accord de leur supérieur. Tout est fait pour que le travail d’équipe puissent se dérouler de la meilleure des manières. Qu’il s’agisse de l’open space qui selon Mark Zuckerberg est propice à l’échange d’idées et d'information ou encore le simple fait que la cantine soit gratuite permet aux employés de travailler dans un environnement où ils peuvent s’épanouir.

**5. Quels sont les mécanismes de coordination, d'animation, et de régulation mis en œuvre ?**

Mécanisme d’animation : rencontres entre les employés et certains utilisateurs de Facebook, événement régulier du hackathon

Mécanismes de coordination : les employés travaillent dans un open space, afin d’être plus proches et échanger les idées facilement. Leur supérieur direct travaille dans le même espace qu’eux. Marck Zuckerberg lui-même travaille dans cet open space.

Mécanismes de régulation : Ils sont peu présents : les employés sont invités à s emettre à leurs aises tant qu’ils remplissent leur objectif

**6. En quoi ce style de direction peut influencer la culture d'entreprise de Facebook ?**

Ce style, comme il n’est pas dirigiste, ne favorise pas la mise en place de rites dans la culture de l’entreprise, mais accroît la présence de symboles dans cette même culture.

Synthèse :

**7. Montrez-en quoi le style de direction influence le processus de décision de l’entreprise.**

Carglass : Le style de direction est très autoritaire. Il n’y a donc aucune place pour l’initiative. Seul le chef de l’entreprise prend des décisions et n’est influencé par personne.

Facebook : La direction est plus propice au travail d’équipe, par conséquent à l’innovation.

De plus, des évènements comme le Hackathon permet le développement des nouvelles idées.

**8.  Comparez les styles de direction des deux entreprises en fonction de leurs avantages et de leurs inconvénients.**

Carglass : prises de décisions plus rapides, productivité constante

MAIS système plus « inhumain », ne favorise pas les employés, et les considère comme des outils

Facebook : Système plus productif, bien être des employés, encourage l’autonomie

MAIS prises de décisions plus compliquées