Fiche de participation

GRH110-14 Aspects humains des organisations

**Fiche de participation no** : #1

**Nom des étudiant.es de l’équipe :** Frédérik Boutin, Amélie Duguay

Première étape : réaliser un résumé des faits les plus importants du cas à l’étude lors de la séance zoom (une dizaine de lignes).

**Résumé du cas no 1 :** Lydia, employée dévouée d'une entreprise québécoise spécialisée dans la fabrication d'équipement informatique, a progressivement perdu son enthousiasme pour son travail sur la chaîne de montage. Son travail monotone et répétitif, combiné à un supérieur autoritaire et peu réceptif aux suggestions des employés, l'a conduite à se désintéresser progressivement de ses tâches. L'entreprise, axée sur le respect strict des méthodes de travail et des spécifications d'assemblage, impose des normes rigides et des pénalités pour les écarts de qualité, engendrant des conflits interpersonnels entre les employés. Tous touchent le même salaire, mais une prime mensuelle basée sur les profits de l'entreprise crée de l'insatisfaction, les employés soupçonnant des favoritismes dans son attribution. Le manque de transparence et de reconnaissance conduit à un fort désengagement des employés, certains envisageant de quitter l'entreprise. Lydia, consciente de ce mécontentement et suivant une formation en gestion, cherche à mettre en place un syndicat avec le soutien de ses collègues pour obtenir une véritable écoute de la part de la direction et améliorer les conditions de travail.

**Résumé du cas no 2 :** Santé en ligne, une PME basée à Nédélec en Abitibi-Témiscamingue, connaît une croissance annuelle de ses ventes d'environ 15 % depuis sa création en 2008, se concentrant principalement au Québec (60 %), avec un développement croissant en Ontario (30 %) et dans d'autres provinces (10 %). Avec 82 employés, l'entreprise est le principal employeur du village. Son succès repose sur sa politique de garantie claire : "S'il y a erreur, c'est gratuit !" Face à une hausse du taux d'erreur dans les livraisons, atteignant 12 %, menaçant la rentabilité, la propriétaire, Jeanne Lafleur, a mis en place des interventions simples : une réunion avec les employés de la livraison pour planifier une action corrective et l'installation d'un babillard électronique affichant le taux d'erreur quotidien. Ces mesures ont ramené le taux d'erreur à 5 % en six mois, restant stable par la suite.

**Résumé du cas no 3 :** Le superviseur souhaite mettre en place un programme de motivation pour les 12 employés non syndiqués chargés de l'entretien mécanique des avions. Avec une moyenne d'âge de 42 ans et 18 ans d'ancienneté en moyenne, la plupart ont de jeunes enfants. Bien rémunérés avec un salaire moyen de 55 000 $ par an pour 40 heures de travail par semaine, ils doivent souvent faire des heures supplémentaires en cas d'urgence. La cohésion de groupe est cruciale compte tenu du risque d'erreur, et les travailleurs bénéficient d'une grande autonomie, avec un superviseur axé sur la planification et la coordination. Leur principale reconnaissance vient du fait qu'ils ne reçoivent jamais de rapports de défaillance mécanique lors des vols qu'ils ont entretenus.

Deuxième étape : réaliser un résumé des idées essentielles dans l’étude de cas à l’étude. En d’autres termes, en lien avec la matière, quelles sont les conclusions les plus importantes tirées du cas ?

**Idées essentielles du cas no 1 :**

La première manifestation flagrante du manque de motivation et de l’insatisfaction au travail est la démarche entamée pour mettre en place un syndicat dans cette entreprise. Cela témoigne du mécontentement général et de la volonté de changer les conditions de travail. De plus, la politique de gestion axée sur des méthodes strictes et des pénalités monétaires pour les erreurs a engendré des conflits interpersonnels et un sentiment d'injustice parmi les travailleurs. De ce fait, plusieurs employés songent à quitter l’entreprise et les autres présentent un manque d’engagement certain envers le travail et l’industrie. Les gens sont de plus en plus désintéressés par les tâches ce qui cause un mouvement de moindre effort et d’engagement. Le manque de reconnaissance pour les efforts supplémentaires et l'absence de transparence sur l'impact du travail ont également contribué au sentiment d’impuissance des employés. Ces derniers n’ont pas l’impression de faire la différence.

Selon Herzberg, l’insatisfaction du personnel se présente par des politiques organisationnelles larges et des politiques salariales inéquitables. Le niveau de supervision est déficient par la présence des gestionnaires autoritaires et peu à l’écoute de leurs employés. L’ambition de trouver absolument un fautif lors d’un problème alors que les tâches se veulent interdépendantes affecte les relations interpersonnelles entre les personnes travaillant à cette entreprise. Les faibles possibilités combinées au manque de considération des gestionnaires collaborent aux sentiments de ne pas être écouter, de ne pas être respecté et accentuent la perception du favoritisme. Les employés n’ont pas l’impression de réussir et n’ont pas le sentiment d’avoir une prise en charge complète de leur poste.

Les possibilités pour améliorer la situation dans cette entreprise sont nombreuses, en commençant par l’établissement de rencontres d’équipe afin de fixer des critères objectifs et d’améliorer la communication entre les gestionnaires et les employés. Cela permettra de miser sur la transparence des gestionnaires envers leur personnel. Il s’agirait également d’un bon moment de souligner les bons coups effectués. Une autre solution qui pourrait permettre à cette entreprise de satisfaire les employés serait la mise en place d’un plan de cheminement de carrière. Finalement, une formation offerte aux gestionnaires pour leur permettre de mieux accompagner les travailleurs.

**Idées essentielles du cas no 2 :**

**Idées essentielles du cas no 3 :**