|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Réflexion 1 – Identifier les caractéristiques d’un groupe** | | | |
| **Durée** : 20’ | Deux hommes avec un remplissage uni | Une image contenant symbole, Bleu électrique, Police, Graphique  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | Source |

**Travail à faire**

Après avoir lu le **document**, répondez aux questions suivantes :

1. Quelles sont les caractéristiques d’un groupe que l’on peut identifier dans l’équipe Calipso ? (Citez au moins 4 éléments)
2. Quelle est la **règle implicite** évoquée dans le texte et quel est le risque pour un membre qui ne la respecte pas ?
3. Montrez comment les **rôles** sont répartis dans ce groupe. Y a-t-il des rôles non officiels ?
4. Qu’est-ce qui montre que **Théo est en train d’être intégré** au groupe ?
5. D’après vous, ce type de fonctionnement est-il plutôt **positif ou contraignant** ? Justifiez votre réponse.

**Doc.  L’équipe du service client de Calipso**

Le service client de l’entreprise Calipso est composé de six personnes. Chaque matin, à 8h30, l’équipe se retrouve dans la petite salle vitrée du 3e étage pour une réunion de coordination. On y partage les priorités du jour, les retours des clients, les points bloquants et les petites réussites de la veille. Ce rituel matinal est devenu une véritable routine : chacun y prend la parole à tour de rôle, même si certains sont plus bavards que d’autres. Ces échanges renforcent le sentiment d’appartenance à l’équipe.

Chaque membre occupe un poste précis : Julie gère les réclamations par courrier, Ahmed s’occupe du chat en ligne, Léa traite les retours produits, tandis que Jérôme et Sonia assurent le suivi téléphonique. Théo, le dernier arrivé, observe en silence et apprend à son rythme. Il n’a pas encore de poste attitré, mais on lui confie régulièrement des tâches ponctuelles. Bien qu’il ne dise pas grand-chose, les autres commencent à l’inclure dans leurs discussions. Il a même été convié à la pause-café du vendredi, ce qui est un bon signe.

Avec le temps, des habitudes et des codes propres au groupe se sont installés : les mêmes blagues de Jérôme que tout le monde finit par attendre, les post-it colorés que Sonia colle sur les écrans pour motiver l’équipe, ou encore le moment sacré du café à 10h15. Ces petits rituels, souvent non-dits, structurent le quotidien. Il existe aussi des règles implicites : prévenir quand on est en retard, ne pas monopoliser la parole en réunion, ou encore relayer une information importante dans le fil de discussion de l’équipe. Les personnes qui ne respectent pas ces codes peuvent rapidement être mises à l’écart, parfois sans même s’en rendre compte.

En parallèle de leurs fonctions officielles, des **rôles non écrits** émergent au sein du groupe : Jérôme est “le rigolo”, toujours prêt à détendre l’atmosphère ; Julie est “la responsable officieuse”, celle qu’on consulte quand on doute ou qu’on hésite ; Sonia est “la bienveillante”, qui prend toujours le temps d’aider. Ces rôles ne sont pas inscrits dans une fiche de poste, mais ils sont bien réels et reconnus par tous.

Même si des tensions surgissent parfois — un mot mal compris, une remarque trop sèche, un oubli mal perçu — l’équipe tient bon. Car au fond, tous partagent le même objectif : assurer un service de qualité et représenter dignement l’entreprise auprès des clients. C’est ce but commun qui les soude, bien plus que leurs différences.

Théo, de son côté, commence à se faire une place. Il propose timidement des idées en réunion, et ses collègues l’encouragent. Il comprend qu’il ne suffit pas d’être compétent : il faut aussi comprendre les règles du jeu collectif. Car dans toute équipe, il y a plus que du travail. Il y a des liens, des équilibres, des codes — bref, une véritable vie de groupe.

**Réponses**

1. Quelles sont les caractéristiques d’un groupe que l’on peut identifier dans l’équipe Calipso ? (Citez au moins 4 éléments)
2. Quelle est la **règle implicite** évoquée dans le texte et quel est le risque pour un membre qui ne la respecte pas ?
3. Montrez comment les **rôles** sont répartis dans ce groupe. Y a-t-il des rôles non officiels ?
4. Qu’est-ce qui montre que **Théo est en train d’être intégré** au groupe ?
5. D’après vous, ce type de fonctionnement est-il plutôt **positif ou contraignant** ? Justifiez votre réponse.