|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 1 – Résoudre un conflit** |  |
| Durée : 1 h 10’ | 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 analyse les productions de chacun et retient le travail qui sera soumis au formateur et/ou aux autres groupes.

**Contexte professionnel**

L’entreprise a récemment reçu d’importantes commandes de la part d’un nouveau client, ce qui impose une augmentation significative de la capacité de production. Pour répondre à cette évolution, la direction a décidé de mettre en place une deuxième équipe de travail.

Le 10 octobre, Mme Berthod a présenté cette nouvelle organisation lors d’une réunion avec l’ensemble du personnel de production (**document**). Elle a annoncé qu’à partir du mois de novembre, les ouvriers seraient répartis en deux équipes travaillant en horaires décalés de 2 x 7 heures. Ce fonctionnement constitue un changement notable, car jusqu’à présent, tous les salariés travaillaient en journée.

À la sortie de la réunion, Mme Berthod se dit désemparée face à l’hostilité manifestée par une partie des salariés à l’annonce de cette nouvelle organisation. Elle reconnaît avoir perdu son calme au cours des échanges, laissant échapper des propos qui ne reflétaient ni sa pensée réelle ni ses convictions profondes.

Elle vous sollicite désormais pour analyser la situation, l’aider à comprendre l’origine du conflit et l’accompagner dans la mise en place de solutions afin d’apaiser les tensions et rétablir un climat de confiance au sein de l’équipe.

**Travail à faire**

1. Proposez une solution durable à ce conflit avec les salariés et présentez vos propositions dans un rapport écrit.
2. Sauvegardez votre travail dans le dossier Erbioline sous un nom significatif.

**Doc.   Compte-rendu de la réunion par Mme Berthod**

**Mme Berthod** : « En raison de l'augmentation des commandes, nous devons réorganiser les horaires de travail. Les équipes de production travailleront désormais en deux équipes alternant matin et après-midi, avec des horaires de 7 heures. »

*Tout d’abord, un grand silence s’est installé : chacun semblait surpris par l’annonce, et aucune réaction immédiate ne s’est manifestée. Puis, peu à peu, les questions ont émergé, suivies par des marques de désapprobation de plus en plus nombreuses.*

**Manuel**: « Et si on n’est pas d’accord, que va-t-il se passer ? »

**Monique** : « J'ai signé pour des horaires de jour, le travail posté ne me convient pas. »

**Mme Berthod** : « Je pense que vous avez tous compris, qu’il ne s’agit pas d’un travail de nuit mais d’une alternance sur deux créneaux horaires qui sont 6 h-13 h ou 13 h-20 h. »

**Manuel**: « Moi je ne viendrai pas travailler la nuit. »

**Norbert :** « Bien sûr, c’est facile pour vous, vous êtes dans votre bureau, vous rentrez chez vous passer la soirée avec votre famille, pendant nous resterons à remplir les flacons. »

**Mme Berthod** **:** « Vous savez, même lorsque je quitte le site, je ne suis jamais vraiment partie d’ici, je travaille aussi très souvent de la maison et je fais comme vous des horaires difficiles. »

**Norbert**: « On n’a qu’à échanger nos postes si vous voulez. »

**Mme Berthod** **:** « Pensez bien que cette décision est prise pour que tout le monde garde son poste, vous savez que nous sommes privilégiés en travaillant dans une branche du luxe, regardez les autres secteurs. Vous pouvez quand même faire un effort… »

**Monique** : « Je vous trouve très injuste car des efforts on en fait souvent, et qu’est-ce que l’on a en retour ? Une prime de 120 € l’année dernière, vous trouvez ça motivant ? »

**Mme Berthod** : « Ah, mais si vous n’êtes pas contente, allez ailleurs, la porte est ouverte. Vous savez des personnes qui veulent travailler j’en reçois régulièrement, vous n’êtes pas indispensable malgré vos 15 années passées dans l’entreprise. »

**Monique**: « Très bien, je retourne à mon poste, et je vais réfléchir… *» Elle quitte la réunion suivie des yeux par tous les participants.*

**Mme Berthod** : « Bon, vous comprenez quand même que c’est pour le bien de tous ? »

**Catherine**: « Peu importe, vous ne pouvez pas nous parler comme ça, vous croyez que c’est normal ? »

**Stéphane :** « Si on est tous d’accord, on a qu’à faire grève. »

*La discussion a rapidement dérivé sur la possibilité d’un arrêt de travail, ce qui a nécessité une intervention pour apaiser les tensions parmi les salariés. Il devient urgent de réfléchir à des solutions permettant de restaurer un climat serein, car l’ambiance actuelle constitue un réel frein à la confiance et à l’efficacité collective.*

*L’opposition au travail en équipes a été particulièrement vive : Mme Berthod n’a même pas eu l’occasion de présenter les conditions financières avantageuses qu’elle avait pourtant préparées en amont de la réunion, dans l’intérêt des salariés.*

**Rappel**

Avant la réunion, les modalités du passage au travail en équipes, définies en concertation avec l’encadrement et le service comptable, étaient les suivantes :

* Les horaires seront les suivants : équipe 1 = 6 h - 13 h ; équipe 2 = 13 h-20 h
* Les rémunérations horaires des employés travaillant en équipe seront augmentées de 25 % en raison de l'incommodité, conformément à notre politique interne, dépassant ainsi le minimum légal de 20 %.
* Le nombre de salariés travaillant à la production sera doublé par le recrutement d’intérimaires.

**Réponses**

1. Proposez une solution durable à ce conflit avec les salariés et présentez vos propositions dans un rapport écrit.