

L'importance des conditions de travail

[Connectez-vous sur]

lienmini.fr/30535-branche

De bonnes conditions de travail, ça vous branche ?

VIDÉO



Cas Jules

Au cours de l'entretien annuel, Madame Tifak a été sensible aux ressentis de Stephen à propos des conditions de travail du magasin dont il est responsable. Adepte de toute forme de démarche participative, Madame Tifak décide de solliciter les salariés du magasin en ouvrant un espace collaboratif sur Internet dédié où chacun pourra déposer librement des idées et y poster ses commentaires.

Soucieuse du bien-être des salariés du groupe, cette collecte d'informations lui permettra de prendre des décisions adaptées pour améliorer leur quotidien et mettre en œuvre des solutions adaptées. Elle complète ses recherches par la lecture d'un article sur l'amélioration des conditions de travail dans les galeries marchandes.

Capacité

- Établir un lien entre les conditions de travail et le comportement des membres de l'organisation

NOTIONS

- Conditions de travail
- Nouveaux liens de travail (contractualisation, auto-entrepreneuriat)
- Conflits et consensus au sein de l'organisation

- 1 Analysez les commentaires postés par les salariés du magasin Jules de Grenoble au regard des quatre types de facteurs de conditions de travail. **Notion 1**
- 2 Expliquez les enjeux des conditions de travail sur la performance interne et sur la performance externe de l'entreprise. **Notions 2 et 3**
- 3 Montrez en quoi les améliorations des conditions de travail du magasin Jules de Grenoble relèvent de la responsabilité de Madame Tifak et peuvent représentées un coût pour l'entreprise Jules.

DOC 1

Les commentaires postés par les salariés sur l'espace collaboratif de Jules Grenoble

- 1 Le sol du magasin est glissant lorsqu'il vient d'être lavé ou lorsqu'il pleut.
- 2 L'éclairage au néon de la boutique me fatigue les yeux à la fin de la journée.
- 3 Je ne peux pas profiter de mes enfants le samedi.
- 4 Je me suis fait mal au dos en portant des cartons.
- 5 Les réserves sont encombrées de cartons, ce n'est pas pratique pour ranger les portants.
- 6 Je préférerais travailler sans coupure car je ne peux pas rentrer chez moi.
- 7 Il n'est pas toujours facile de travailler en équipe.
- 8 Les antivols sont difficiles à enlever avec la pince prévue à cet effet.
- 9 Je n'arrive pas à m'occuper de plusieurs clients en même temps en caisse.
- 10 La durée de pause le vendredi et le samedi sont trop courtes.
- 11 Il est très difficile de surveiller tout le magasin pour éviter les vols.

- 12 J'ai une tendinite à force de mettre les choses sur cintres et de plier les pulls.
- 13 Je suis allergique aux flocons qui protègent les ceintures dans les cartons d'emballage.
- 14 Je suis tombé malade cet été à cause de la surchauffe du magasin.
- 15 Les clients sont parfois malpolis.
- 16 Je me suis coupé avec une paire de ciseaux en ouvrant les cartons d'emballage.
- 17 J'ai parfois des difficultés à aborder certains sujets avec mon responsable.
- 18 Je suis parfois stressé avant de commencer la journée et j'ai mal au ventre.
- 19 L'ordinateur de caisse est trop bas et j'ai mal au dos en fin de journée.
- 20 La musique d'ambiance du couloir de la galerie marchande est trop forte.

⁽¹⁾ Document fictif servant uniquement à l'objectif pédagogique de l'exercice.

SECTION 1 Les conditions de travail

L'expression « conditions de travail » désigne d'une façon générale l'environnement dans lequel les salariés exercent leur activité professionnelle.

Quatre facteurs des conditions de travail peuvent être distingués :

- les facteurs physiques : ils sont liés aux conditions physiques, matérielles et techniques dans lesquelles se déroule le travail (ex. : durée du temps de travail, aménagement des bureaux ou ateliers, conception, ergonomie des postes de travail) ;
- les facteurs organisationnels : ils résultent des choix organisationnels de l'entreprise (ex. : rotation des postes, planning, horaires) ;
- les facteurs sociaux : ils dépendent des relations sociales nouées entre les salariés de l'entreprise (ex. : relations entre collègues, relations avec les supérieurs hiérarchiques) ;
- les facteurs psychologiques : ce sont des situations professionnelles qui affectent la santé psychologique des salariés (ex. : surcharge de travail, pression des objectifs professionnels).

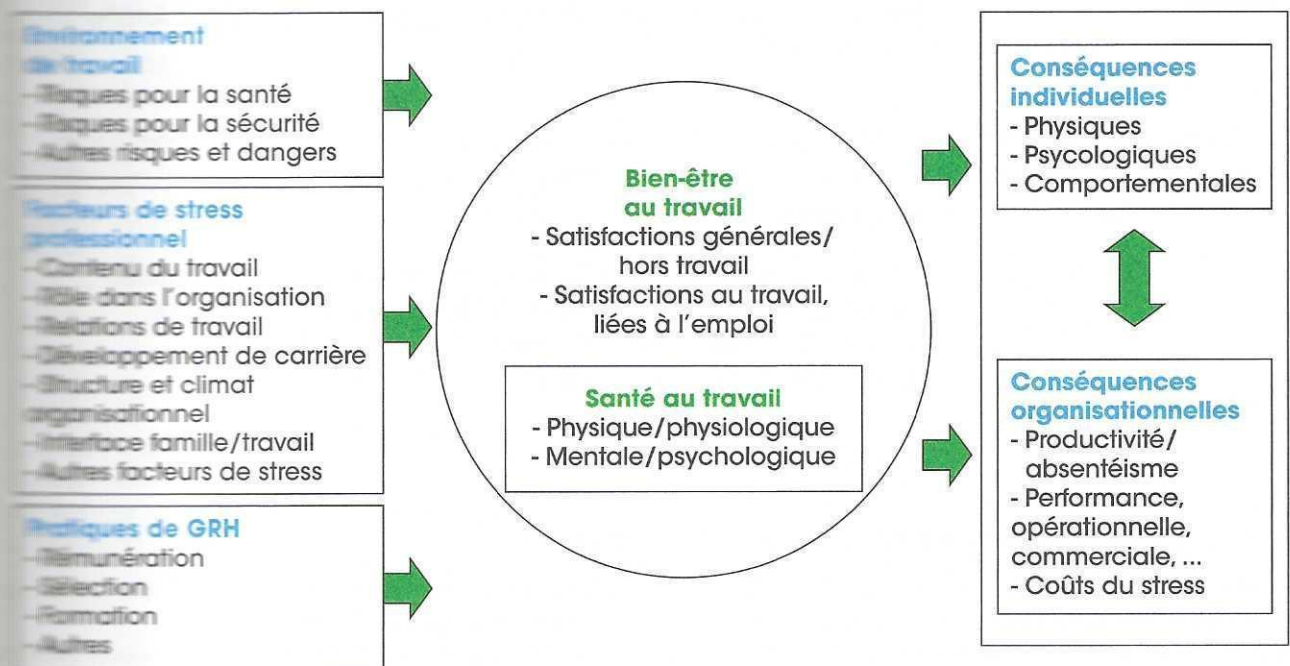
La qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail fait référence à de nombreux facteurs parmi lesquels on distingue :

- la qualité du contenu du travail : variété des tâches, autonomie...
- la qualité des relations sociales : reconnaissance, participation aux décisions...
- la qualité de l'environnement et de l'organisation du travail : bruit, sécurité, charge de travail, prévention des risques...
- les possibilités de développement professionnel : formation, rémunération...
- le fait de pouvoir mieux concilier vie professionnelle et vie privée : horaires de travail, accès aux services, recours au télétravail...

www.rsenews.com

Le bien-être au travail



Inspiré de Danna & Griffin (1999) : Health and well-being in the workplace

www.emploi.belgique.be

Cas Jules

Stephen Melouni doit faire face à plusieurs conflits au sein de son équipe. D'un côté, Eric, vendeur, exprime son mécontentement concernant le comportement de ses collègues Amel et Cyril à qui il reproche de s'être portés volontaires tous les samedis et dimanches du mois de décembre. Eric trouve cela injuste, aurait aimé pouvoir travailler ces jours-là afin de profiter des primes d'activité de fin d'année. Le conflit s'accroît entre les trois salariés.

En même temps, Stephen est interrompu par Albane, hôtesse de caisse à mi-temps, très investie dans son travail, qui lui explique qu'elle vient d'obtenir son diplôme d'étalagiste et envisage une reconversion professionnelle. Elle envisage donc de démissionner afin de pouvoir désormais exercer son activité à temps plein au sein d'une autre entreprise. Elle fait part de sa décision à Stephen qui se retrouve dans l'embarras car il loue le dynamisme et la motivation d'Albane. Dans l'incapacité, au regard de la masse salariale autorisée par le magasin, de lui proposer un poste à temps plein, il est déçu de ne plus pouvoir travailler avec elle. Démuni quant aux solutions envisageables face à ces deux situations, Stephen contacte Madame Tifak afin de solliciter de l'aide pour résoudre les problèmes auxquels il est confronté.

- 4 Établissez un lien entre l'objet du conflit, qui oppose Éric à Amelle et Cyril, et le coût du travail. **Notion 2**

Madame Tifak suggère à Stephen de trouver un accord entre les trois vendeurs.

- 5 Expliquez en quoi le recours au consensus suggéré par Madame TIFAK peut s'avérer pertinent pour résoudre le conflit qui oppose Éric à Amelle et Cyril. **Notion 3**

Madame Tifak contacte Albane. Elle lui propose d'étudier la possibilité d'exercer sa profession d'étalagiste sous le statut d'auto-entrepreneur et de continuer avec Stephen en établissant un contrat avec le magasin Jules de Grenoble. Albane serait alors libre du choix de ses clients, de ses horaires et de la fixation de ses tarifs.

- 6 Montrez en quoi proposer à Albane d'exercer son activité d'étalagiste en tant qu'auto-entrepreneur et de contractualiser avec le magasin Jules de Grenoble permettrait de concilier les aspirations (et contraintes) de Stephen et d'Albane. **Notions 4 et 5**

NOTION

2

La gestion de conflits en entreprise

[...] Plusieurs types de conflit peuvent exister, et peuvent requérir différentes gestions. Le **conflit destructif** (compétition à outrance, moqueries, dévalorisation...) est celui à prendre avec précaution et à régler le plus rapidement possible pour ne pas avoir de retombées dans le travail collectif. Également, nous pouvons retrouver les **conflits d'intérêt et de pouvoir**, qui est un véritable frein à la cohésion d'équipe. Enfin, les **conflits de génération et d'opinion** nécessitent une gestion plus souple et une communication adaptée envers les concernés.

Résoudre le conflit : différentes possibilités

Selon le type de conflit, plusieurs possibilités s'offrent à vous. Dans tous les cas, confronter les employés concernés doit se faire, dans un environnement neutre et calme. Si vous estimez que vous pouvez régler le conflit en interne, essayez par la suite d'ouvrir le dialogue entre les personnes, comme un médiateur, sans prendre parti.

Posez le pour et le contre de chacun, afin de trouver la solution la plus juste et appropriée.

Dans le cas où le conflit implique plusieurs personnes opposant deux visions, l'**arbitrage** peut être envisagé. Le but est de désigner des arbitres qui s'impliquent dans la résolution du conflit. Enfin, le **recours hiérarchique** peut aussi être envisagé. Faire appel à une hiérarchie permet de résoudre le problème de manière définitive, nécessaire dans des situations complexes. Cela dit, ce recours permet certes de résoudre le conflit rapidement, mais ne prend pas en compte la relationnel entre les deux parties.

Également, ces solutions ne doivent pas générer un asservissement de l'équipe. Le but est de soutenir ses employés afin qu'ils règlent rapidement et efficacement les conflits, sans pour autant leur enlever la place.[...]

ww

NOTION 3 Le consensus ou les vertus de la décision collective

Quelquefois, l'efficacité d'un groupe peut être mise à mal : il est incapable de décider vite et bien. Pourquoi alors recourir à l'équipe pour statuer sur le choix d'une solution ? La réponse tient en 2 raisons principales : la pertinence de la décision et la motivation des collaborateurs.

Pour la première, le groupe présente l'avantage de réunir dans un seul lieu plusieurs compétences et points de vue différents. Cette diversité de profils facilite l'exploration de

toutes les dimensions et impacts d'une décision.

Pour la seconde, il faut penser au coup d'après : la mise en œuvre. Lorsque le choix relève du consensus, les chances de succès du déploiement de la solution retenue augmentent considérablement. Surtout si de sérieux changements impactant les collaborateurs sont à prévoir.

D'après www.manager-go.com

NOTION 4 L'auto-entrepreneuriat

L'INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques), définit un auto-entrepreneur comme étant « une personne physique qui crée ou possède déjà une entreprise individuelle pour exercer une activité commerciale, artisanale ou libérale (hormis certaines activités exclues), à titre principal ou complémentaire, et dont l'entreprise individuelle remplit les conditions du régime fiscal de la micro-entreprise et qui opte pour exercer en franchise de TVA ».

www.petite-entreprise.net

La création en ligne de l'auto-entreprise est totalement gratuite et ne nécessite aucun apport de capital. Elle s'effectue en seulement quelques minutes. [...]

Allégée, la comptabilité d'un auto-entrepreneur est réduite à la simple tenue quotidienne d'un registre des recettes et des achats. Simplifiée, elle n'intègre pas la TVA (cf. franchise en base de TVA) et ne fait pas l'objet d'un bilan annuel à présenter. [...]

Toute personne physique peut, sous condition, devenir auto-entrepreneur :

- Être majeur (ou mineur émancipé par décision d'un juge des tutelles) ;
- Avoir une adresse postale en France ;
- Être de nationalité française ou ressortissant européen (ressortissant étranger hors Union Européenne sous conditions) ;
- Ne pas être sous tutelle, ni sous curatelle ;
- Ne pas être condamné à une interdiction de gérer ou d'exercer.

L'auto-entrepreneuriat peut être exercé à titre principal ou à titre complémentaire.

À titre principal, l'auto-entreprise constitue une activité à part entière. À l'inverse, à titre complémentaire, l'auto-entreprise est une activité annexe en complément d'un autre statut :

- Étudiant ;
- Salarié (avec accord de l'employeur en cas de clause d'exclusivité, ou de spécificités incluses dans le contrat de travail) ;
- Retraité ;
- Dirigeant assimilé salarié (Président ou dirigeant de SAS, gérant minoritaire ou égalitaire de SARL...) ;
- Fonctionnaire ([sous] [...] certaines conditions).

Attention : Le statut auto-entrepreneur ne peut pas être choisi lorsque l'activité est exercée dans le cadre d'un lien de subordination pour laquelle seul le salariat doit être retenu.

www.autoentrepreneur.urssaf.fr

NOTION 5 La contractualisation

La contractualisation correspond au fait de rendre contractuel, c'est-à-dire lié à un contrat.

Le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destinés à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations (Code civil, article 1101).