



CONSIGNE

Pourquoi et comment motiver le personnel ?

OBJECTIF DE L'ACTIVITÉ

Comprendre l'intérêt d'un personnel motivé pour un organisme et identifier des moyens favorisant l'implication.

DEROULEMENT PAS A PAS

Sur la question de l'implication du personnel, vous avez visionné des témoignages issus de contextes variés, ainsi que le point de vue d'un expert en Qualité. Vous allez pouvoir utiliser ces connaissances pour aider la Direction de la société « Café Malin » (cf. fiche descriptive de la société).

La Direction a détecté des dysfonctionnements tels que :

- Personnel respectant peu les procédures établies et engageant des actions contraires aux objectifs stratégiques visés par la Direction
- Prestataires de service respectant mal les délais et les bons de commande.
- Contact téléphonique ou par mél peu professionnels au niveau du ton, de la posture ; et informations fournies au client qui varient d'un salarié à l'autre
- Site web contenant des données périmées, les nouvelles informations ne sont pas fournies au service Communication
- Conflits récurrents entre salariés

Des indicateurs confirment ces dysfonctionnements : cibles pas atteintes, résultats marquant une nette augmentation sur « Taux de réclamation » et du « Taux d'absentéisme ».

Après un premier examen de la situation, certaines causes possibles ont déjà été écartées :

- Leadership : les orientations stratégiques ont été décidées par la Directrice en personne
- Méthode de travail : le Responsable qualité a formalisé les procédures : chaque service n'a plus qu'à les appliquer

Pourtant, il semble qu'une **démotivation générale se soit installée** au sein du personnel...

Votre mission est double :

- 1) Imaginez quelles peuvent être les causes de cette démotivation
- 2) Faites des suggestions au Directeur pour remotiver son personnel, en sachant que l'entreprise est dans une période financière un peu difficile. Concluez en argumentant vos propositions.

A vous de jouer ! ...puis consultez le corrigé proposé.

Ressources fournies pour réaliser l'exercice :

- ⇒ Témoignages et apport théorique sous forme de vidéos
- ⇒ Fiche descriptive de l'organisme

MODALITÉS

Temps estimé pour la réalisation de cette activité : 30 min.

Evaluation : Cette activité n'est pas évaluée (sauf si vous êtes dans un cursus tuteuré auquel cas votre établissement d'inscription vous indiquera les modalités d'évaluation).