**Entreprise MOI
Dossier 2**

Depuis un an, madame TRIQUET travaille avec Sonia une apprentie en BTS Gestion PME PMI. Elle partage son temps entre son école, le lundi et le mardi et le bureau de MOI, le reste de la semaine.

**SES ACTIVITES**

Dans le cadre de ses études elle doit acquérir des compétences dans le domaine commercial, administratif et comptable. C’est pour cela que madame TRIQUET au fil des mois l’initie :

* à la gestion commerciale par la prise de rendez-vous pour monsieur TRIQUET et à l’accueil des clients
* A la gestion comptable par le rapprochement bancaire, l’établissement du journal, la compréhension du compte de résultat…
* A la gestion administrative par le suivi des dossiers clients (suivi des factures, relance des impayés…), montage des dossiers…
* A la gestion des ressources humaines par le suivi des absences et congés payés, l’élaboration des bulletins de paie…

**CONTEXTE RELATIONNEL**

Madame TRIQUET est une personne très ouverte, sympathique et conviviale. Lorsque les clients viennent sur place elle leur offre le café, un chocolat et trouve toujours un sujet de conversation en attendant la préparation de la commande. Très souvent le couple invite les plus gros clients au restaurant et se sont fait des amis de certains d’entre eux.

Ses relations avec Sonia sont très bonnes. Très vite elles ont sympathisé se faisant des confidences sur leur vie privée car madame TRIQUET a un côté maternel très rassurant.

Lorsqu’elle est à l’entreprise, Sonia déjeune avec les ouvriers dans le local prévu à cet effet, équipé d’un frigo, d’un micro onde, d’un canapé, d’une télé… Monsieur et Madame TRIQUET, quant à eux, déjeunent à l’extérieur, soit avec des clients soit avec leur fils.

Les relations entre Sonia et les ouvriers sont amicales même si avec certains des tensions sont apparues. En effet, ils n’apprécient pas sa présence dans le local restauration car ils ne se sentent pas libres de parler ouvertement. Sonia a plusieurs fois été témoin de disputes violentes entre des ouvriers qui ont pu, pour certaines, dégénérer en bagarre pour différents motifs : propos racistes, moqueries, jalousies...

Dans ses cours elle vient d’aborder la partie concernant les ressources humaines. Son professeur a demandé aux étudiants d’observer les conditions de travail des salariés et de repérer des dysfonctionnements. Elle a donc utilisé un petit cahier dans lequel elle a noté pendant un mois toutes ses remarques.

**OBSERVATIONS DE SONIA**

*Lors des repas, au cours desquels elle se fait discrète, elle a entendu des remarques qui montrent un malaise :*

Claude « Il a pas duré longtemps, le petit jeune. A peine deux mois et il est déjà parti ! Il a trouvé que la cadence de travail était trop rapide. Il faut dire que dès son arrivée on lui a donné beaucoup de travail et il savait à peine utiliser les machines. Va falloir le remplacer et ça va prendre encore du temps. »

Mohamed « Eh, George, tu pourrais faire attention quand tu prépares une pièce. Ça fait trois fois que je suis obligé de refaire ton boulot. Après, c’est moi qui prend. Philippe pense que je traîne. Alors je te préviens, la prochaine fois c’est toi qui refais le travail. Et si t’es pas content, je vais voir Philippe. »

Raymond « Il paraît que Denis veut quitter l’entreprise. Il en a assez de faire des heures supplémentaires, d’avoir toujours sur le dos Philippe qui ne regarde plus son planning que notre travail. Je crois qu’il en a assez tout simplement du boulot qu’il fait »

Mathias : « Le nouveau n’a pas trouvé dans le local des fournitures des chaussures de sécurité à sa pointure. Alors il travaille en basket. Si Philippe s’en aperçoit ça va chauffer. »

Michel : « J’ai refusé de filer un coup de main à Vladimir. Je vois pas pourquoi je resterais pour lui à la fin de la journée alors qu’il arrive systématiquement en retard le matin. Si tout le monde arrivait à l’heure le travail serait fait dans les temps. »

Pedro : « Ça pour râler, Philippe, il sait faire. Mais jamais il ferait un compliment, jamais un merci. Il était bien content l’autre fois, lorsque je suis revenu samedi matin pour finir le travail. Et bien maintenant c’est fini, il peut se brosser, je resterai chez moi ».

Philippe : « Je n’ai pas le temps d’expliquer aux apprentis le travail à faire et de vérifier ensuite s’il est bien fait. Je ne peux pas être de partout. »

Mohamed : « Tu savais toi que Michel vient d’avoir un bébé ? Je l’ai su parce j’ai demandé à Mme TRIQUET pourquoi il était absent. Et elle m’a dit qu’il avait pris un congé pour la naissance de son fils. Voilà, il arrive des choses, comme ça, en bien ou en mal, et personne à l’atelier ne le sait. C’est nul ».

Georges : « Je me suis embrouillé avec Mohamed l’autre jour. Je suis allé me plaindre à Philippe. Tu crois qu’il aurait fait quelque chose ? Penses-tu. Il m’a dit de régler ça moi-même. »

Claude : « J’ai fait un travail que m’a confié Philippe. Après 2 jours, on s’est aperçu Yvan et moi que nous travaillions sur la même réparation. On a perdu du temps car nous avons réalisé tous les deux des pièces qu’un seul d’entre nous aurait pu faire. Tu crois qu’il aurait pas pu nous le dire, Philippe, qu’on bossait sur la même machine ? »

Victor : « Monsieur TRIQUET nous a réunis l’autre fois pour nous demander notre avis. Comme nous avons fait beaucoup d’heures supplémentaires, il nous a proposé soit de nous les payer soit de nous donner des jours de repos. On devait en discuter entre nous et lui donner notre réponse 3 jours après. On n’a jamais réussi à se mettre d’accord. Depuis certains ne se parlent plus, d’autres font des remarques désobligeantes. Bref, bonjour l’ambiance ! »

L’autre jour Sonia a eu au téléphone un client mécontent du travail effectué. La pièce qu’il avait demandée n’était pas calibrée aux bonnes dimensions.

Elle a aussi entendu monsieur TRIQUET se plaindre à sa femme de l’augmentation des retards et de l’absentéisme de certains ouvriers. Plusieurs livraisons ont dû être repoussées car elles n’étaient pas prêtes.

*Madame TRIQUET a donc procédé à des statistiques.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Avril** | **Mai** | **Juin** | **Septembre** | **Octobre** |
| Retards *(en nombre de retards)* | 6 | 8 | 12 | 15 | 18 |
| Nombre d’heures d’absence *(en heure)* | 41 | 47 | 35 | 52 | 55 |

**Rappel** : cette entreprise emploie 35 salariés. Ils travaillent 39 h par semaine. On compte 4 semaines dans un mois.