

3.3.1 Mise en situation 1 : Irma et Roger

Lis le texte suivant.

Madame Gomez, poursuivant son exposé, conduit ses deux nouveaux commis à l'étiquetage, Irma et Roger, dans une grande pièce ensoleillée remplie de gens, de marchandises et de boîtes. «Maintenant, leur dit-elle, que je vous ai expliqué les différents produits de l'entreprise, vous comprendrez, j'en suis sûre, qu'il est primordial que votre travail soit fait correctement et soigneusement. Je vais donc vous décrire en détail le programme que vous devrez suivre.»

«Cette pièce contient toutes les marchandises à étiqueter aujourd'hui. Monsieur Prunier, que vous voyez assis là, est le commis au contrôle. Lorsque les marchandises arrivent, il les place dans des bacs pêle-mêle et leur donne un prix et les enregistre en ordre dans le cahier que vous voyez là. Votre travail consiste à étiqueter toute la marchandise qu'il vous donne. Vous avez tous les deux un manuel avec les prix des marchandises qui vous indique le prix à donner à chaque item.»

«Vous avez deux bacs à votre poste de travail. Placez les marchandises à étiqueter dans le bac de gauche. N'étiquetez qu'un bac à la fois même si la même marchandise se trouve dans un autre bac. Lorsque vous avez fini, placez-le dans votre bac de droite. Si vous avez un problème d'étiquetage, signalez-le-moi immédiatement. N'allez pas plus loin parce que les prix peuvent être affectés par celui qui vous crée des ennuis. Mon bureau se trouve là et je répondrai avec plaisir à vos questions.»

«Lorsque vous avez terminé votre bac, avisez monsieur Prunier. Inscrivez vos initiales et la date dans le cahier. Mettez ensuite les bacs dans la salle des travaux achevés. Quelqu'un d'autre les classe par marchandise.»

Madame Gomez fait une pause, puis demande s'il y a des questions. Irma fait un signe de tête et se hâte de répondre : «Oh non, tout est très clair.»

«Je voudrais m'assurer d'avoir bien compris, dit Roger. Nous commençons par prendre un bac de marchandise à étiqueter. Puis nous l'apportons à notre poste de travail et le mettons dans le bac de gauche. Nous traitons les items un par un et lorsque nous avons étiqueté un article, nous apportons le bac à ce bureau et mettons nos initiales dans le cahier.

Nous plaçons alors le bac dans la salle des travaux achevés. Puis nous en prenons un autre. Est-ce bien cela?» «Je crois que vous avez parfaitement compris», lui dit madame Gomez en souriant. «Finalement, c'est assez simple. Je ne crois pas que vous aurez de problèmes. Alors, allons-y. Irma, voulez-vous commencer?»

Irma sursaute à son nom. «Excusez-moi, dit-elle, je n'ai pas entendu.» «Je vous ai demandé de nous montrer par où commencer.»

Irma hésite, puis se rend près de la salle des marchandises à étiqueter. Elle demande : «Combien de bacs doit-on prendre déjà?»

Après quelques secondes de silence, Roger répond «Un».

«Oh oui, c'est vrai,» dit-elle en sortant le bac.

Une fois les deux employés installés à leur poste de travail et le système d'étiquetage expliqué, madame Gomez les quitte en disant : «N'oubliez pas, faites un bac à la fois. Si vous avez des problèmes d'étiquetage ou des questions à poser, venez me voir. Quand vous avez fini le bac, apportez-le-moi, pour que nous puissions nous assurer que vous êtes sur la bonne voie.»

Pendant les deux heures qui suivent, Roger va voir madame Gomez de temps à autre, dès qu'il n'est pas très sûr du prix à étiqueter. La quatrième fois, il présente des excuses : «Je regrette de vous déranger si souvent.»

Madame Gomez lui répond très sérieusement : «Vous n'avez pas besoin de vous excuser. J'aime mieux que vous veniez poser des questions lorsque vous n'êtes pas sûr de ce qu'il faut faire. Il est préférable pour nous tous que vous procédiez correctement dès la première fois. Ainsi, vous ne prenez pas de mauvaises habitudes et nous n'avons pas à passer du temps à chercher les erreurs.»

Ce disant, madame Gomez jette un coup d'œil sur l'article que Roger lui a apporté. Elle note avec satisfaction qu'il a étiqueté correctement la marchandise.

«Je vois que vous avez bien étiqueté cet article, Roger. Vous avez bien compris la méthode. Je suis heureuse de voir que vous suivez les instructions.» «Merci, madame Gomez, répond Roger. Je me posais des questions à ce sujet et je suis content d'avoir réussi.» Souriant, il retourne à son poste de travail. Irma, par contre, n'est pas allée voir madame Gomez une seule fois.

Celle-ci, qui en est quelque peu surprise, l'avait cependant aperçue près du poste de travail de Roger. Passant à proximité, elle l'avait entendu dire : «J'ai oublié ce qu'elle a dit sur l'étiquetage d'un article. T'en souviens-tu?»

Avant le dîner, madame Gomez va voir Roger. «Alors, comment ça va? Combien de bacs avez-vous faits?»

«Quatre, répond Roger, et je n'ai pas de problèmes pour le moment.»

Madame Gomez va voir Irma et lui pose la même question.

«J'en ai fini un et je travaille sur trois autres,» répond-elle.

Madame Gomez semble fâchée. «Irma, je vous ai demandé de les faire un par un. Je veux que vous en ayez terminé un avant de passer à l'autre.»

«Je crois, réplique Irma en prenant une attitude agressive, qu'il est insensé de faire comme ça. Si je fais le même article pour toutes les étiquettes semblables en même temps, je gagne du temps parce que je me souviens du prix.»

Madame Gomez regarde Irma en silence pendant un instant, puis lui dit d'un ton ferme : «Irma, je vous ai demandé de faire les bacs de marchandises un par un et c'est comme cela que vous allez le faire. J'ai quelques bonnes raisons de préférer cette méthode, que j'expliquerai plus tard. Pour le moment, je veux que vous compreniez que vous devez suivre mes instructions. Si après un certain temps, l'expérience aidant, vous avez des idées sur une autre façon de procéder, je serai heureuse d'en entendre parler. Moi aussi, je veux que le travail soit fait le plus vite possible. Mais je n'admets pas que vous changiez de façon de procéder sans d'abord en parler avec moi. Je crois que vous devriez chercher à savoir pourquoi les choses se font d'une certaine façon plutôt que de tenir pour acquis que les instructions que vous avez reçues sont insensées.»

1. Quel est le message clé du scénario?

- Éviter l'abus d'alcool ou de drogues.
- Faire preuve d'initiative et de débrouillardise.
- Garder une attitude positive et proactive.
- Les problèmes personnels affectent le rendement au travail.
- Respecter les autres et avoir l'esprit d'équipe.
- Suivre attentivement les directives.