

### 3.3.4 Mise en situation 1 : Solange et Charlotte

Lis le texte suivant.

Alice Binks, propriétaire d'un petit restaurant de quartier, avait une décision difficile à prendre. Les affaires n'allaient pas très fort depuis quelques mois et aucun signe d'amélioration n'était en vue. Elle allait devoir renvoyer l'un de ses employés. Mais lequel? Bien sûr, ce ne serait ni Madeleine, ni Denis. Les deux travaillaient pour elle depuis environ trois ans et elle n'avait aucune raison de se plaindre de l'un ou de l'autre. Elle devait donc choisir entre Solange et Charlotte.

Solange avait été embauchée quelques mois avant sa collègue et il ne faisait aucun doute qu'elle travaillait rapidement et efficacement. Elle était prompte à planifier les menus, à faire les commandes et à prendre les dispositions nécessaires à la cuisine. Son travail était sans problèmes. Elle savait où tout trouver, son poste de travail était toujours propre et à jour et elle semblait toujours se souvenir des plus infimes détails.

Cependant, Alice avait remarqué que Solange ne s'entendait pas très bien avec les autres employés, pas plus d'ailleurs qu'avec les clients. La semaine dernière, par exemple, Alice avait reçu un coup de téléphone d'une cliente de fort mauvaise humeur. Celle-ci disait que Solange avait été grossière et lui avait donné l'impression de lui faire une faveur en acceptant de la servir. Alice avait réussi à calmer la cliente, mais il avait fallu un certain temps. Lorsqu'elle rapporta l'incident à Solange, celle-ci ne sembla guère s'en émouvoir. Bien sûr, Solange avait raison de dire que la dame en question ne savait pas ce qu'elle voulait, n'arrêtait pas de changer de menu et qu'il était généralement difficile de la servir. Pourtant, elle aurait dû se rendre compte que le client a toujours raison.

Solange n'était pas précisément timide ou réservée. Elle était plutôt snob et peu serviable. On avait l'impression qu'elle se croyait meilleure que les autres. Par exemple, elle n'aidait jamais les autres serveuses. Lorsqu'il y avait un surcroît de travail, elle faisait le sien mais n'offrait jamais son aide aux autres.

Charlotte était tout autre. Elle était toujours gaie; c'était un plaisir de la connaître. Alice avait remarqué que ses clients revenaient et demandaient à être dans sa section même lorsqu'elle s'était trompée dans leurs commandes. Les autres employés l'aimaient aussi. Elle était toujours disposée à aller livrer les commandes spéciales, par exemple, et avait un mot gentil pour quiconque avait l'air tendu ou malheureux.

Elle offrait toujours son aide à ceux qui étaient débordés. Son travail n'était pas aussi impeccable que celui de Solange. Elle avait fait quelques erreurs, qu'on avait tout de même pu rectifier avant que trop de mal ne soit fait. Il lui fallait aussi un peu plus de temps pour organiser et mettre au point des menus.

Alice tourna et retourna son dilemme pendant plusieurs jours. «Après tout, il ne s'agit ni d'un centre de récupération ni d'un concours de popularité, se dit-elle. Solange est la plus productive et la plus ancienne des deux. Je n'ai pas de plainte au sujet de son travail et je ne crois pas qu'il serait juste de la renvoyer pour la seule raison que je ne l'aime pas beaucoup.»

Tout à coup, le problème fut réglé. Le matin du vendredi qu'elle s'était fixée comme limite pour rendre sa décision, elle fut accueillie par Madeleine qui avait le cœur gros. «Madame Binks, s'il vous plaît, puis-je vous parler?» lui demanda cette dernière.

«Mais certainement, venez me voir dans dix minutes.»

Madeleine entra, émue mais déterminée, et remit une lettre à Alice. «Quoi? Vous démissionnez?» s'exclama Alice interloquée après avoir lu la lettre. «Pourquoi? Quel est le problème?»

«Je regrette, mais je crois que c'est la meilleure chose à faire» répondit Madeleine, au bord des larmes.

«C'est bien dommage, dit Alice. J'ai toujours été très contente de votre travail et je croyais que vous vous plaisiez ici. Pouvez-vous me dire pourquoi vous avez pris cette décision? Avez-vous un autre emploi? Peut-être y a-t-il quelque chose que je peux faire pour vous faire changer d'avis?»

Madeleine hocha la tête en signe de négation. «Non, je n'ai pas d'autre emploi.»

«Alors, voulez-vous bien me dire ce qui ne va pas?» demanda doucement Alice. «Je ne veux pas que vous partiez, vous savez.»

Madeleine semblait très malheureuse. Lorsqu'elle parla enfin, sa voix tremblait. «Je ne voudrais pas me plaindre, vraiment. Et je ne voudrais pas parler contre quelqu'un qui n'est pas là.»

Alice comprit soudain. «C'est Solange, n'est-ce pas? demanda-t-elle. Non, ne soyez pas mal à l'aise, vous n'aviez même pas besoin de le dire. J'avais remarqué. Laissez-moi régler cela. De toute façon, j'avais l'intention d'intervenir aujourd'hui. Et ne vous sentez pas coupable : j'aurais dû agir bien avant.»

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.