|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 1 – Comprendre et résoudre des conflits** | **Une image contenant logo, Emblème, Marque, symbole  Description générée automatiquement** |
| **Durée** : 1 h | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

La société vient de connaitre un grave problème concernant la paie de juin. Celle-ci a été payée le 3 juillet au lieu du 1 juillet. Les salariés sont mécontents, notamment M. Beraud dont le compte bancaire devait être prélevé pour un prêt immobilier le 2 juillet et dont le virement a été rejeté, ce qui lui occasionne des frais importants.

Mme Combaz (directrice), exige que le paiement des salaires soit fait dans les délais. Elle souhaite sanctionner Mme Rebuchet (responsable paie), pour le retard dans les virements bancaires de juin.

**Travail à faire**

1. Étudiez les causes du problème et présentez vos conclusions dans un compte rendu à partir des **documents 1** et **2**.
2. Proposez des solutions afin que ce problème ne se reproduise plus.

**Doc. 1  Organigramme des services administratifs de la société**

**Doc. 2  Compte-rendu de la réunion de coordination**

Après avoir rencontré les différents intervenants dans la procédure, les propos suivants ont été tenus et les faits suivants sont établis :

* Les salariés de production se plaignent des « administratifs-improductifs *qui ne font pas leur travail et qui rechignent à rester pour terminer une tâche, alors qu’eux sont régulièrement sollicités pour faire des heures supplémentaires afin de répondre à des commandes urgentes ».*
* La responsable administrative du personnel, Mme Bonaud, est souvent absente pour maladie et Mme Rebuchet, qui est responsable de la paie, doit effectuer son travail à sa place. Elle se plaint d’une suractivité et de ne plus y arriver.
* Mme Rebuchet reproche également à sa supérieure, Mme Berton, de ne pas l’aider lors des absences de Mme Bonaud. Mais elle ne dit rien car il s’agit de sa supérieure hiérarchique, qui est également la sœur de Mme  Combaz.
* Mme  Berton reproche à M. Berlioz de ne pas transmettre les informations concernant les heures de travail des salariés de la production dans les délais suffisants pour réaliser la paie.
* Une partie du retard de la paie est imputable au service informatique. Son responsable, M. Ada, déclare ne pas pouvoir faire la paie s’il n’a pas l’aval de Mme Combaz : or celle-ci aurait donné son accord seulement le 30 juin au soir ce qui rendait impossible l’édition de la paie pour le 1er juillet.

Mme Combaz répond qu’elle a donné son accord comme d’habitude le dernier jour du mois.

* Par ailleurs, une panne du réseau informatique le 30 juin a retardée de 24 h l’édition des bulletins de paie et le télétraitement des virements sur les comptes bancaires.

M. Ada se dit victime de cette panne et Mme Combaz lui reproche de ne pas faire suffisamment de maintenance. « Il sait que l’utilisation de l’application de la paie le dernier jour de mois est critique pour la société, comme dans toutes les sociétés ».

La panne en question s’avère être une sauvegarde des données qui a été lancée à 16 h le 30 juin et prend 4 heures.

Á la suite de ce problème,

* les salariés du service production ont fait un arrêt de travail d’une heure, le 5 juillet, pour manifester leur mécontentement. Mme Combaz en était furieuse.
* Mme Combaz a eu une dispute avec M. Ada et menace de le licencier, de même qu’elle menace de licencier Mme Rebuchet pour faute lourde.

**Réponses**

1. Étudiez les causes du problème et présentez vos conclusions dans un compte rendu à partir des **documents 1** et **2**.
2. Proposez des solutions pour que ce problème ne se reproduise plus.