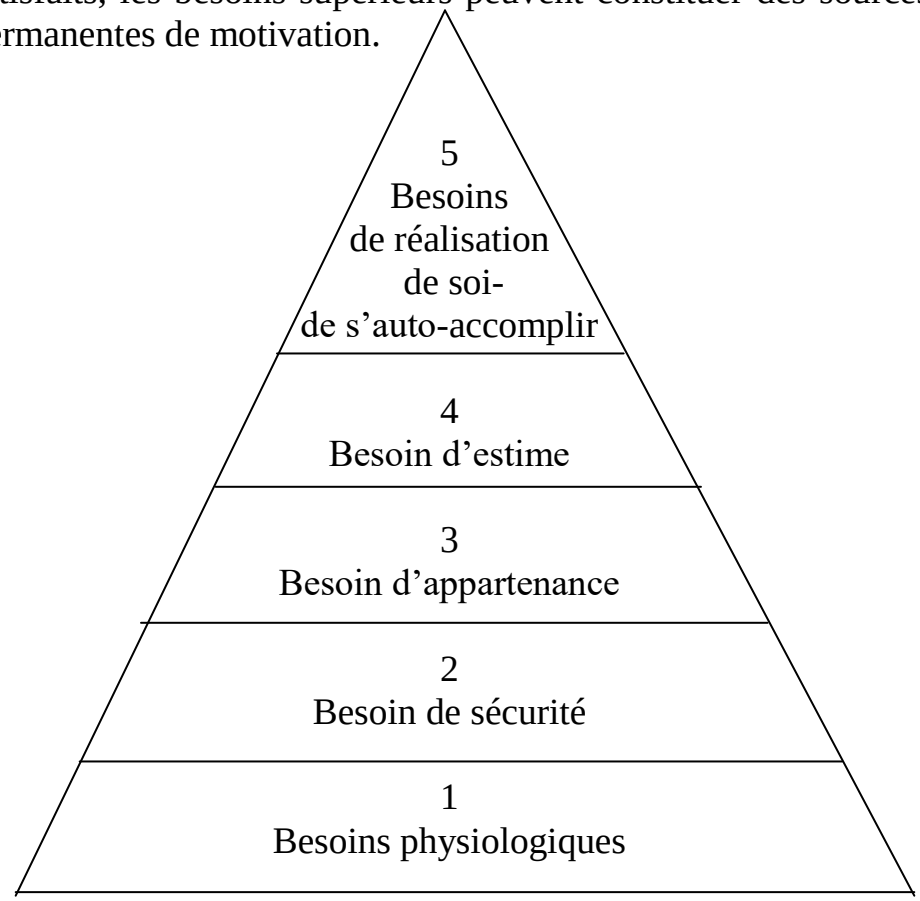
Module : Gestion des ressources humaines (GRH)

Chapitre : Les relations humaines dans l'entreprise

A- Analyses théoriques de la relation entre l'homme et le travail :

Les auteurs	Analyse théorique
Auteurs classiques : •Taylor	Selon Taylor, l'homme n'aime pas travailler. C'est pourquoi, il doit être pris dans un système qui organise le travail selon les principes de l'organisation scientifique de travail qui se caractérise par : - la spécialisation de l'ouvrier dans des tâches parcellaires, répétitives et chronométrée ; - la séparation entre ceux sui conçoivent et ceux qui exécutent ; - l'amélioration de la productivité ; - le contrôle rigoureux du salarié ; -la motivation matérielle.
•Fayol	Il s'est intéressé à l'organisation de l'entreprise qui se compose de fonctions suivantes: technique, financière, sécurité, comptable et administrative. La principale fonction est la fonction administrative.
L'école des relations humaines : E Mayo	Selon l'école des relations humaines, le salarié cherche en contrepartie de son travail, un facteur d'équilibre et d'épanouissement personnel par la satisfaction des besoins de respect, de responsabilisation, … E.Mayo a montré l'importance du groupe de travail et de la dynamique du groupe : communication, relations amicales, respect … en tant que source de motivation du salarié.

La théorie de Maslow	Elle repose sur l'émergence progressive des besoins selon cinq niveaux hiérarchiques. Lorsque les besoins physiologiques sont satisfaits, les besoins supérieurs peuvent constituer des sources permanentes de motivation. 
Hergzberg	Il distingue deux types de facteurs : - les facteurs d'hygiène liés aux conditions de travail : salaires, système d'information et de communication. dont la défaillance est susceptible d'engendrer l'insatisfaction ; - les facteurs de motivation liés au contenu de travail : initiative, autonomie, responsabilité, évolution de carrière qui sont des facteurs de motivation durables.
L'organisation participative (Lickert)	La motivation du salarié passe à travers sa participation à la prise de décision, à la définition des objectifs de son entreprise, à sa responsabilisation car cela lui assure un épanouissement, enrichissement et évolution de carrière.

B- Les styles de commandement :

Le style de commandement est la manière dont le dirigeant dirige le personnel. Il dépend de la mentalité des dirigeants, de la taille de l'entreprise, des qualifications des salariés…

On distingue plusieurs types de commandement :

style autoritaire ou autocratique	Le style paternaliste	délégatif ou consultatif	Le style participatif
directif ou centralisé dans lequel le dirigeant prend seul toutes les décisions. Il ne consulte pas les subordonnés. La hiérarchie est absolue et la communication est ascendante	le personnel est lié à son chef par des relations affectives. Seul le chef qui monopolise le pouvoir de décision.	Les subordonnés sont consultés sur les décisions à prendre et le supérieur délègue le pouvoir de décision à des niveaux hiérarchiques inférieurs.	Le manager associe les collaborateurs à la prise de décision, partage l'information, encourage les initiatives, favorise l'implication du personnel …

C- La communication interne :

1- Définition:

La communication interne est le processus de transmission et de la circulation de l'information au sein de l'entreprise.

2- Rôle de la communication :

- Exécuter les décisions prises et coordonner entre les différents organes du système ;
- Informer le personnel sur les changements, les réalisations et les stratégies de l'entreprise ;
- améliorer le climat social et minimiser les conflits ;
- satisfaire le besoin d'appartenance, de valorisation et d'estime des salariés ;
- assurer la mobilisation des salariés autour des objectifs de l'entreprise.

D- Les conflits et les instances de représentation du personnel :

1- Les conflits sociaux dans l'entreprise :

On distingue plusieurs types de conflits :

a- les conflits individuels : ils se manifestent par des revendications spécifiques à un salarié.
b- Les conflits collectifs : ils concernent un groupe de salariés ou l'ensemble des salariés qui se traduisent en général par des grèves.
c- L'absentéisme.
d- Le turnover ou le départ définitif des salariés causé par des licenciements ou par des démissions.

2- Les modes de résolution des conflits :

négociations préventives	négociations collectives	conciliation	médiation	arbitrage
Elles permettent d'aboutir à des conventions collectives qui organisent les conditions de travail dans certains secteurs ce qui aide à éviter les conflits sociaux.	Elles débouchent sur un accord en cas de conflits.	Le conflit est porté devant une commis-sion.	Un médiateur intervient pour proposer une solution que les deux parties peuvent rejeter.	Un tiers est désigné par les parties pour donner une décision qui engage les deux parties.

3- Les instances de représentation du personnel :

La GRH soit définir une politique sociale dont l'objectif est d'améliorer le climat social par l'anticipation et la gestion des conflits sociaux. Cela nécessite la mise en place des représentants du personnel dont les attributions sont comme suit :

Délégués du personnel	**Délégués syndicaux**	**Comité d'entreprise**
- présenter les revendications individuelles ou collectives à l'employeur, - saisir l'inspecteur de travail en cas d'infraction de travail.	- défendre les intérêts du personnel, - mener les négociations pour aboutir à des conventions collectives ou résoudre les conflits, - exprimer les revendications d'ordre salarial ou social du personnel ; - assurer la communication au sein de l'entreprise en véhiculant les informations obtenues du comité d'entreprise.	- Il est informé sur les conditions de travail et consulté au préalable sur tout projet impliquant un changement sur les conditions de travail, la formation, l'emploi… ; - étudier les effets des décisions de l'employeur sur les conditions de travail.