

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

CHAPITRE 1

EXERCICE DE RÉVISION

QUESTIONS À CHOIX MULTIPLE

1. Lequel des problèmes suivants est au cœur de la discipline du comportement organisationnel ?
 - a) L'élaboration d'une campagne de publicité efficace pour faire connaître un nouveau produit.
 - b) La mise en œuvre de mesures visant à accroître la satisfaction professionnelle et le rendement des employés.
 - c) La mise au point d'une stratégie visant à assurer la croissance de l'organisation.
 - d) La conception d'un nouveau système de gestion de l'information.

Réponse : b

2. Parmi les affirmations suivantes, laquelle décrit le mieux le cadre de travail dans lequel intervient le CO de nos jours ?
 - a) La tendance est à la direction centralisée.
 - b) La main-d'œuvre de la nouvelle génération a des attentes relativement semblables à celles des générations précédentes.
 - c) Le concept d'autonomisation est dépassé.
 - d) Le travail est effectué par l'entremise de liens personnels et de réseaux.

Réponse : d

3. Lorsqu'on parle de diversité de la main-d'œuvre, on parle de la présence, au sein de la main-d'œuvre, d'une variété d'individus se différenciant, notamment, par le sexe, l'âge, l'origine ethnoculturelle, l'orientation sexuelle ou l'identité de genre et _____
 - a) le statut social.

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- b) la fortune personnelle.
- c) l'état physique et mental.
- d) l'orientation politique.

Réponse : c

4. Laquelle de ces affirmations est exacte ?

- a) Le CO cherche des solutions universelles aux problèmes de gestion.
- b) Le CO est une science tout à fait originale qui a peu de rapport avec les autres disciplines scientifiques.
- c) Le CO se voue surtout à la recherche d'applications concrètes.
- d) Le CO est une discipline si nouvelle qu'il n'a pratiquement aucune racine historique.

Réponse : c

5. Dans la conception de l'organisation comme système ouvert, les techniques, l'information et les capitaux sont _____

- a) des biens.
- b) des services.
- c) des ressources.
- d) des produits finis.

Réponse : c

6. Si la culture d'une organisation représente sa nature même sur le plan des valeurs communes, _____ représente les perceptions qu'ont les employés de leur milieu de travail, notamment en ce qui a trait à l'ambiance, les relations avec les collègues et à la supervision.

- a) la chaîne de valeur
- b) le climat organisationnel

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- c) le processus de transformation
- d) la stratégie organisationnelle

Réponse : b

7. Parmi les paires suivantes, laquelle n'associe pas correctement la partie prenante et l'aspect qu'elle tient pour important ?
- a) Clients – produits de qualité.
 - b) Actionnaires – rendement du capital investi.
 - c) Générations futures – prix équitables.
 - d) Organismes de contrôle – respect de la réglementation.

Réponse : c

8. Parmi les notions suivantes, laquelle permet de décrire une culture organisationnelle qui accorde une grande valeur à la diversité au sein de sa main-d'œuvre ?
- a) L'inclusion.
 - b) L'efficacité.
 - c) Le dynamisme.
 - d) La prévisibilité.

Réponse : a

9. Parmi les fonctions du gestionnaire, laquelle consiste à insuffler au personnel de l'enthousiasme et de l'ardeur au travail ?
- a) La planification.
 - b) La motivation.
 - c) Le contrôle.
 - d) La direction.

Réponse : d

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

10. Parmi les fonctions du gestionnaire, laquelle consiste à mesurer le rendement et à prendre des mesures correctives en vue d'améliorer celui-ci ?
- a) La prise de mesures disciplinaires.
 - b) L'organisation.
 - c) La direction.
 - d) Le contrôle.

Réponse : d

11. Parmi les 10 rôles du gestionnaire efficace définis par Mintzberg, le leadership et la liaison font partie des rôles _____
- a) interpersonnels.
 - b) informationnels.
 - c) décisionnels.
 - d) conceptuels.

Réponse : a

12. Selon Katz, quand un gestionnaire monte dans la hiérarchie et se voit confier des responsabilités correspondant à un échelon supérieur, l'importance relative des compétences _____ diminue et celle des compétences _____ s'accroît.
- a) humaines ; conceptuelles
 - b) conceptuelles ; émotionnelles
 - c) techniques ; conceptuelles
 - d) émotionnelles ; humaines

Réponse : c

13. Une personne dotée d'un degré élevé d'intelligence émotionnelle démontrera, notamment, une grande _____, soit une grande capacité à réfléchir avant d'agir et à maîtriser ses propres émotions.
- a) motivation
 - b) persévérance

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- c) maîtrise de soi
- d) empathie

Réponse : c

- 14.** Une personne qui a de grandes compétences humaines, qui noue facilement des relations avec les autres et qui sollicite leur aide professionnelle en toute confiance arrive à acquérir aisément _____
- a) une capacité analytique.
 - b) une pleine conscience éthique.
 - c) un capital social.
 - d) une dimension multiculturelle.

Réponse : c

- 15.** Les discussions en classe, les comptes rendus, les travaux individuels fondés sur des études de cas, les travaux d'équipe et les activités en classe sont autant de méthodes que votre enseignant utilise pour vous engager dans une phase précise du cycle de l'apprentissage expérientiel. Laquelle ?
- a) L'expérience initiale.
 - b) La réflexion.
 - c) L'élaboration de théories.
 - d) L'expérimentation.

Réponse : a

QUESTIONS À RÉPONSE BRÈVE

- 16.** Quelles sont les caractéristiques clés du comportement organisationnel en tant que discipline scientifique ?

Réponse

L'interdisciplinarité des connaissances : La singularité du CO en tant que discipline réside dans le fait qu'il intègre et applique des connaissances issues de diverses

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

sciences humaines, comme la psychologie, la sociologie et l'anthropologie, pour parvenir à une meilleure compréhension du comportement humain dans les organisations.

Le recours à des méthodes scientifiques : Le CO s'appuie sur des méthodes de recherche scientifiques pour établir et vérifier empiriquement des hypothèses concernant le comportement humain dans les organisations. Les chercheurs spécialisés en CO procèdent à une collecte de données systématique et contrôlée. Ils soumettent les hypothèses qu'ils avancent à une vérification rigoureuse et ne retiennent que les explications scientifiquement vérifiables.

La priorité accordée aux applications : Le champ d'études du CO consiste surtout dans les applications pratiques susceptibles de bonifier sensiblement le rendement des organisations et des gens qui y travaillent. Le CO est vraiment une science sociale qui peut améliorer concrètement le fonctionnement des organisations et l'expertise professionnelle de leurs membres. Les principaux objectifs de cette discipline scientifique sont d'aider l'organisation et ses membres à accomplir leurs tâches efficacement et de favoriser la satisfaction du personnel. Le principal critère de la recherche en CO est la pertinence ; il s'agit de chercher des réponses à des questions concrètes.

L'approche de la contingence : Le CO se fonde sur l'idée qu'une seule et même série de règles ne peut convenir indifféremment à toutes les situations. Cette discipline rejette l'idée selon laquelle tout dirigeant, dans n'importe quelle situation, peut appliquer des principes universels pour gérer son entreprise. Il n'existe pas de recette unique. Il faut gérer les situations en fonction de leurs caractéristiques, au cas par cas.

La quête de données probantes : L'un des apports importants du CO est de créer et de mettre à l'épreuve des modèles menant à des prises de décision et à des actions étayées par des données probantes. La gestion est fondée sur des données probantes et la prise de décision repose sur des « faits indéniables », c'est-à-dire des faits réels, et non sur des « demi-vérités dangereuses », soit des faits qui ont l'air intéressants, mais qu'on ne peut pas corroborer empiriquement.

Une sensibilisation interculturelle : Le CO s'intéresse aux différences culturelles et tente de décrire comment elles peuvent influencer sur des facteurs comme la motivation, la satisfaction à l'égard de l'emploi, le style de leadership, les tendances touchant la négociation et le comportement éthique.

17. Que signifie « valoriser la diversité » dans les milieux de travail ?

Réponse

Dans les milieux de travail, l'expression « valoriser la diversité » sert à décrire un ensemble d'attitudes qui tiennent compte des différences entre les individus. Elle signifie, notamment, qu'on respecte les talents et l'apport potentiel des divers individus, différents par leur sexe, leur race, leur origine ethnoculturelle, leur état physique et mental, leur orientation sexuelle et leur âge.

18. Que signifie l'expression « maîtrise de soi » lorsqu'on l'utilise pour parler de l'intelligence émotionnelle d'une personne ?

Réponse

L'intelligence émotionnelle est la capacité de se connaître et de gérer efficacement ses propres émotions, ainsi que ses relations avec autrui. La « maîtrise de soi » est une facette importante de cette forme d'intelligence. Elle est la capacité de réfléchir avant d'agir et, donc, de s'assurer que les actions envisagées auront l'effet escompté. Elle est la capacité de détecter rapidement une tendance personnelle à se comporter de manière perturbatrice ou peu coopérative à cause d'une réaction émotionnelle aux propos d'une personne ou à une situation, et donc de contrôler cette tendance pour éviter un comportement inapproprié.

19. Quand un gestionnaire peut-il être qualifié de leader efficace ?

Réponse

Le simple titre de gestionnaire ne garantit pas qu'une personne sera un leader efficace. Un vrai leader est quelqu'un qui interagit avec les autres et qui les incite à poser des gestes qui sont bons pour l'équipe et pour l'organisation. Le vrai leader utilise son pouvoir d'influence – et non son titre de gestionnaire, de superviseur ou de chef d'équipe – pour attirer des subordonnés qui le suivront pour ce qu'il connaît, ce qu'il valorise et ce qu'il peut accomplir. Les vrais leaders ne sont pas toujours officiellement désignés comme des gestionnaires ou des responsables. Un véritable leader peut émerger d'une équipe non pas parce qu'il a un titre d'autorité, mais parce qu'il exerce assez d'influence pour entraîner des changements et qu'il incite les autres à se comporter de manière à soutenir les réalisations de l'équipe.

QUESTION À DÉVELOPPEMENT

20. Clara, étudiante universitaire de premier cycle, participe à un projet spécial de liaison avec une école primaire de son milieu. En compagnie d'autres étudiants en gestion, elle se prépare à rencontrer pendant toute une journée des élèves de sixième année afin de les encourager à poursuivre leurs études jusqu'à l'université. Elle devra, notamment, amener ces élèves à discuter de la question suivante : « Quelles sont les tendances actuelles dans le monde du travail ? » Aidez Clara en résumant les principaux points qu'elle devrait aborder.

Réponse

Carla s'apprête à avoir une discussion extrêmement importante avec ces élèves de sixième année, car lorsque ces derniers feront leur entrée dans la vie active, les milieux de travail seront certainement très différents de ce qu'ils sont aujourd'hui. Au cours de ses échanges avec ces jeunes, elle devrait certainement évoquer les tendances actuelles suivantes dans les nouveaux milieux de travail :

- La volonté d'adopter des comportements conformes à l'éthique ;

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- L'importance du capital humain, des connaissances et de l'expérience du personnel ;
- La disparition de la direction centralisée ;
- L'importance du travail d'équipe ;
- L'influence envahissante des technologies de l'information et des communications ;
- Le respect des attentes de la main-d'œuvre ;
- Les cheminements professionnels en mutation, c'est-à-dire le fait qu'un nombre croissant de personnes travaillent à titre d'entrepreneurs indépendants plutôt que de travailleurs à temps plein et n'effectuent donc pas leur carrière au sein d'une seule et même entreprise ; un nombre croissant d'employeurs ont recours à la sous-traitance et à l'externalisation à l'étranger.

L'important, pour Carla, sera évidemment de présenter ces tendances dans un langage et avec des exemples qui lui permettront de bien se faire comprendre des élèves de sixième année. Elle pourra aussi inciter ces derniers à être ouverts au changement, à se préparer en conséquence par une formation poussée.

Dans votre réponse à cette question, vous devez montrer que Carla prend en considération l'auditoire auquel elle s'adresse.