

## CAS N° 22

### CONFLIT CHEZ BURGER MART

Plus Line Bromont repense aux derniers événements, plus il lui semble que cette journée chez Burger Mart a été inhabituelle. Devrait-elle licencier Marie, ou Jeanne, ou les deux? Que faire? Une fois encore, elle se remémore les faits. Marie, gérante adjointe de l'équipe de nuit, accomplit un excellent travail chez Burger Mart depuis plus de trois ans. Elle travaille 30 heures par semaine, tout en terminant sa deuxième année de cégep et en mettant de l'argent de côté pour s'acheter une nouvelle voiture. Line espère qu'elle s'inscrira au programme de formation destiné aux cadres de Burger Mart et qu'elle poursuivra ses études dans le secteur professionnel du collège. Marie n'a que 18 ans et gagne à peine plus que le salaire minimum, mais on peut compter sur elle. Habituellement, elle est pétillante, épanouie et toujours prête à plaisanter. Cependant, depuis quelque temps, Line a remarqué que Marie n'est plus la même. Son ami Bernard est peut-être la cause de ce changement d'attitude. Il vient d'être accepté à l'Université de Sherbrooke, alors que, pour que sa candidature soit retenue, Marie a dû terminer deux cours de mathématiques au cégep, durant l'été. Line ne veut pas voir Marie aller à l'université. Elle pense que sa relation avec Bernard ne sera qu'une passade.

Quant à Jeanne, elle est calme, parfois maussade, mais se montre certainement la plus brillante des étudiantes qui composent le groupe. Elle travaille depuis quatre ans chez Burger Mart et demande toujours à faire des heures supplémentaires. Toutefois, elle n'est pas ponctuelle et ne s'intègre pas au groupe. Le divorce récent de ses parents en est peut-être la cause. Ou peut-être est-ce sa volonté d'épater la galerie en affirmant à qui veut l'entendre qu'elle s'apprête à entrer à l'Université Laval grâce à une bourse qui lui permettra de mener ses études à temps plein. De toute façon, il est clair qu'elle ne s'intègre pas. Elle est désormais la seule à avoir connu Line avant que celle-ci soit nommée responsable du groupe.

D'une certaine façon, l'incident est presque drôle. Après avoir vérifié les stocks des congélateurs, Line a aperçu Marie en train de parler à Jeanne. Elle l'a entendue lui reprocher ses retards et le mauvais nettoyage des friteuses avant la préparation des frites fraîches. Jeanne a rétorqué en traitant Marie d'«habitante», parce qu'elle a perdu le premier bouton de son uniforme.

Les commandes tardaient à être servies et les clients commençaient à s'impatienter. Line a alors compris les raisons de ce retard. Elle a vu Marie toucher Jeanne du doigt et la pousser légèrement. Jeanne s'est retournée lentement et s'est saisie d'un contenant de 10 litres d'huile qu'elle a versé sur la tête de Marie.

Comme Marie allait empoigner Jeanne, elles ont glissé toutes les deux sur le sol couvert d'huile. Lyne a renvoyé chez elles les deux jeunes femmes, et il a fallu 30 minutes à l'équipe pour nettoyer les dégâts.

## ÉTUDE DE CAS 22 (suite)

### Questions

1. Quels sont les antécédents ou les conditions sous-jacentes au conflit opposant Jeanne et Marie?
2. Mis à part le conflit interpersonnel entre Jeanne et Marie, quels types de conflits peuvent entrer en ligne de compte dans ce cas?
3. Quel style de gestion des conflits proposeriez-vous à Line, et pourquoi?
4. Que recommanderiez-vous à Line pour réduire les probabilités de conflits entre les employés, à l'avenir?
5. Comment évalueriez-vous la communication entre Line et les deux étudiantes?