



Chapitre 9 : Comment le management prend-il en compte les attentes des acteurs dans l'organisation ?

Travaux en demi groupe

Etude de cas sur Amazon

Identifier la divergence et la convergence des intérêts entre les acteurs internes de l'organisation



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes :

1. Quelle est la nature du conflit qui oppose Amazon à deux de ses employés ? Quels sont les intérêts défendus par les deux salariés ? et ceux d'Amazon ?
2. Expliquez comment Amazon a réglé ce conflit. La méthode de règlement de ce conflit s'inspire-t-elle des thèses de Fayol ou de celles de Follet ? Justifiez votre réponse.

Document 1 : Amazon accusé de faire pression sur des salariés protestataires

« Amazon menace de licencier les employés qui dénoncent le rôle de l'entreprise dans la crise climatique. » Le collectif Employés d'Amazon pour la justice climatique, qui critique depuis plusieurs mois la politique environnementale du leader mondial de l'e-commerce, dénonce, dans un communiqué du jeudi 2 janvier, des mesures de rétorsion. Un avocat d'Amazon a envoyé une lettre à deux membres de ce groupe [leur signifiant] qu'une infraction aux règles de communication externe de l'entreprise pourrait « engendrer une action corrective, allant jusqu'au licenciement ». [...]. De son côté, le collectif note que l'e-mail exposant ces nouvelles règles a été envoyé le 5 septembre 2019, le lendemain de l'annonce de la participation d'employés d'Amazon à la marche pour le climat du 20 septembre. Et que la veille de la marche, l'entreprise a fini par s'engager à réduire ses émissions nettes de CO₂ à zéro d'ici à 2040 et à utiliser 100 % d'énergies renouvelables d'ici à 2030 – une « claire victoire » pour la mobilisation des employés protestataires.



Alexandre Piquard, « Après Google, Amazon accusé de faire pression sur des salariés protestataires », www.lemonde.fr, 3 janvier 2020.

Document 2 : La notion de conflits chez Fayol et Follet

Pour Henri Fayol, les conflits au sein de l'entreprise sont à classer parmi les accidents et catastrophes naturelles, ne relevant pas de la « fonction administrative », mais de la « fonction de sécurité », au même titre que « le vol, l'incendie, l'inondation », il propose de les réprimer durement. Mary Follett a une autre vision des conflits. Elle considère que « ce que les gens entendent souvent par "éliminer les conflits" est en fait "éliminer la diversité". Mais ce n'est pas la même chose. Nous pouvons souhaiter abolir les conflits, mais nous ne pouvons pas supprimer la diversité. [...] Le conflit n'est pas nécessairement l'expression brutale et coûteuse d'incompatibilités, mais un processus normal par lequel des différences précieuses pour la société s'affirment et font progresser tous ceux qui sont concernés. » Donc, le conflit n'est ni bon ni mauvais, c'est la manifestation d'une différence, l'expression naturelle de la diversité indispensable à la vie. Il faut simplement chercher à en tirer le meilleur parti.

D'après Marc Mousli, « Éloge du conflit. Mary Parker Follett et le conflit constructif », *Négociations*, 2005.