**Chapitre 1 – Introduction au comportement organisationnel**

**Exercices supplémentaires - corrigé**

**Vrai ou faux**

1. Le comportement organisationnel est l’étude du comportement humain au sein des organisations.

**Réponse : Vrai.**

1. Le comportement organisationnel est un ensemble de connaissances interdisciplinaires étroitement liées à la psychologie, à la sociologie, à la justice pénale et à l’anthropologie.

**Réponse : Faux.**

1. Le comportement organisationnel est une discipline qui vise uniquement la compréhension du comportement des groupes.

**Réponse : Faux.**

1. La recherche dans le domaine du comportement organisationnel se fonde sur la pensée scientifique, ce qui signifie que les chercheurs soumettent les explications qu’ils proposent à une mise à l’épreuve rigoureuse et ne retiennent que les explications scientifiquement vérifiables.

**Réponse : Vrai.**

1. Dans le domaine du comportement organisationnel, les modèles scientifiques ne mettent pas en relation les causes présumées et les résultats, en raison de l’élément humain.

**Réponse : Faux.**

1. Lorsque les chercheurs en comportement organisationnel procèdent à une collecte de données dans un milieu organisationnel réel, ils utilisent les études de cas comme méthode de recherche.

**Réponse : Faux.**

1. Lorsque les chercheurs en comportement organisationnel procèdent à une collecte de données à l’aide de questionnaires et d’entrevues s’adressant à des échantillons de la population, ils utilisent la méta-analyse comme méthode de recherche.

**Réponse : Faux.**

1. L’un des apports essentiels de la science du comportement organisationnel est de créer et de mettre à l’épreuve des modèles de prise de décision et d’action étayés par des données probantes.

**Réponse : Vrai.**

1. La recherche dans le domaine du comportement organisationnel s’est maintenant enrichie d’une abondance de données empiriques relatives aux problèmes interculturels.

**Réponse : Vrai.**

1. Une organisation est un regroupement d’individus qui travaillent à un objectif commun.

**Réponse : Vrai.**

1. Dans une culture fondée sur l’autoritarisme et la hiérarchie, les gens hésitent à prendre des décisions ou à agir de leur propre chef; ils ont tendance à prendre peu d’initiatives et à attendre qu’on les approuve.

**Réponse : Vrai.**

1. Heureusement, les parties prenantes d’une organisation ont toutes les mêmes intérêts et les mêmes objectifs commerciaux.

**Réponse : Faux.**

1. Selon les organisations, le climat organisationnel peut être décontracté et informel ou au contraire bien structuré.

**Réponse : Vrai.**

1. La diversité de la main-d’œuvre se rapporte aux différences que présentent les membres d’une organisation sur les plans du sexe, de l’origine ethnoculturelle, de l’origine ethnoculturelle, de l’âge, de l’état physique et mental, et de l’orientation sexuelle ou l’identité de genre.

**Réponse : Vrai.**

1. Au Canada et au Québec, la proportion de personnes issues de minorités visibles augmente au sein de la main-d’œuvre.

**Réponse : Vrai.**

1. L’inclusion est l’un des critères clés qui permettent de reconnaître une organisation favorable au multiculturalisme.

**Réponse : Vrai.**

1. L’efficacité fonctionnelle désigne l'obtention, par un individu, une unité de travail ou une organisation dans son ensemble, des résultats escomptés, autant sur le plan du rendement quantitatif que qualitatif.

**Réponse : Vrai.**

1. Dans les milieux de travail d’aujourd’hui, les gestionnaires qui recourent à la direction et au contrôle dans leurs relations avec leurs employés obtiennent de meilleurs résultats que ceux qui utilisent l’encadrement et le soutien.

**Réponse : Faux.**

1. Les quatre fonctions de base des gestionnaires sont la délégation, la direction, le contrôle et la prise de décision.

**Réponse : Faux.**

1. Lorsque les gestionnaires communiquent avec le personnel afin de lui insuffler de l’enthousiasme, de le motiver à faire du bon travail et de maintenir de bonnes relations interpersonnelles, ils exercent la fonction de direction.

**Réponse : Vrai.**

1. Henry Mintzberg a défini les divers rôles joués par les gestionnaires comme étant techniques, humains et conceptuels.

**Réponse : Faux.**

1. Les rôles informationnels d’un gestionnaire sont notamment des rôles de représentation, de leadership et de liaison.

**Réponse : Faux.**

1. Selon Henry Mintzberg, lorsqu’un gestionnaire se consacre à la gestion des perturbations, il assume un rôle interpersonnel.

**Réponse : Faux.**

1. Les rôles décisionnels consistent notamment dans la détermination des problèmes à résoudre et la recherche de nouvelles possibilités d’activités, dans l’intervention dans la résolution des conflits, dans l’affectation des ressources selon leur utilisation et dans des discussions avec diverses entités.

**Réponse : Vrai.**

1. Selon Robert Katz, l’importance relative des compétences techniques, humaines et conceptuelles varie selon les responsabilités du gestionnaire.

**Réponse : Vrai.**

1. L’intelligence émotionnelle, c’est-à-dire la capacité de se connaître et de gérer efficacement ses émotions, fait partie des compétences conceptuelles définies par Robert Katz.

**Réponse : Faux.**

1. Les leaders réussissent lorsque les subordonnés les suivent non pas parce qu’ils sont obligés de le faire, mais parce qu’ils le veulent bien.

**Réponse : Vrai.**

1. Selon Archie B. Carroll, le gestionnaire qui choisit délibérément de se conduire de manière contraire à l’éthique est un gestionnaire immoral.

**Réponse : Vrai.**

1. La pleine conscience éthique est une « conscience enrichie » qui incite le gestionnaire à s’interroger sans cesse sur l’éthique au fil des décisions qu’il est amené à prendre et des comportements qu’il adopte.

**Réponse : Vrai.**

1. Les chercheurs en comportement organisationnel croient qu’il existe une « meilleure » façon ou manière universelle de gérer les gens et les organisations.

**Réponse : Faux.**

1. L’un des apports les moins importants du comportement organisationnel est de concevoir et de mettre à l’épreuve des modèles menant à des prises de décision reposant sur des données probantes.

**Réponse : Faux.**

1. L’intelligence émotionnelle comprend les compétences humaines suivantes : conscience de soi, maîtrise de soi, motivation, empathie et aptitudes sociales.

**Réponse : Vrai.**

1. La règle des échanges établit que si quelqu’un fait quelque chose pour une autre personne, cette dernière se sentira obligée de rendre la pareille.

**Réponse : Faux.**

1. Le leadership ascendant consiste à transférer des problèmes et des responsabilités à un palier supérieur.

**Réponse : Faux.**

**Questions à choix multiple**

1. Lequel des énoncés suivants n’est pas une description correcte de l’évolution de l’étude scientifique des organisations?
   1. Les premières études systématiques de la gestion portaient surtout sur les conditions matérielles du travail et sur les grands principes de l’administration et du génie industriel.
   2. À mesure que la recherche sur la gestion a évolué, on a mis l’accent sur le facteur humain, en étudiant notamment les comportements individuels, la dynamique des groupes et les relations entre gestionnaires et travailleurs.
   3. Devenu une discipline à part entière, le comportement organisationnel vise aujourd’hui à comprendre le comportement humain au sein des organisations.
   4. Le comportement organisationnel en tant que discipline continue d’évoluer et porte sur l’influence des structures, des systèmes et des processus organisationnels sur le rendement.
   5. **Dans la recherche en comportement organisationnel, on a commencé à mettre l’accent sur le facteur humain dès le XVIIIe siècle.**
2. À laquelle des disciplines suivantes les connaissances interdisciplinaires que regroupe le comportement organisationnel ne sont-elles pas liées?
3. La psychologie.
4. **La physique.**
5. La sociologie.
6. L’anthropologie.
7. L’économie.
8. Les modèles scientifiques mettent en relation des \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ et des \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
   1. **variables indépendantes; variables dépendantes**
   2. variables particulières; variables contingentes
   3. variables prouvées; variables non prouvées
   4. variables découvertes, variables non divulguées
   5. variables fortement médiatisées; variables non divulguées
9. Au lieu de présumer qu’il existe une *bonne* façon de gérer les employés d’une organisation, quelle approche les chercheurs en comportement organisationnel (CO) adoptent-ils pour tenter de déterminer comment comprendre les différentes situations et y faire face?
10. L’approche scientifique.
11. L’approche du génie industriel.
12. **L’approche de la contingence.**
13. L’approche de l’intelligence émotionnelle.
14. L’étude expérimentale.
15. Lorsque les chercheurs en CO analysent en profondeur certaines situations particulières, quelle méthode utilisent-ils?
    1. Les enquêtes par sondage.
    2. **Les études de cas.**
    3. Les méta-analyses.
    4. Les enquêtes sur le terrain.
    5. Les études expérimentales.
16. Lequel des éléments suivants ne fait pas partie des tendances actuelles du monde des affaires?
    1. L’importante influence des technologies de l’information.
    2. Le respect des nouvelles attentes de la main-d’œuvre.
    3. La priorité donnée au travail d’équipe.
    4. **L’intensification d’un leadership axé sur une direction centralisée.**
    5. Des cheminements professionnels en mutation.
17. Laquelle des caractéristiques suivantes reflète le mieux la nouvelle génération de travailleurs?
    1. **Une moindre acceptation de la hiérarchie.**
    2. Un moindre recours aux hautes technologies.
    3. Un moindre respect pour la compétence.
    4. Des efforts moindres pour trouver un équilibre entre les responsabilités professionnelles et la vie personnelle.
    5. Une plus grande attention portée à la structure.
18. Un regroupement d’individus qui travaillent à un objectif commun est un(e) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. club
    2. syndicat
    3. **organisation**
    4. mission
    5. équipe
19. La correspondance entre la culture d’une organisation et les caractéristiques de ses membres porte le nom de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. **concordance**
    2. alliance
    3. union
    4. harmonie
    5. accord
20. L’ensemble des attitudes, des valeurs et des croyances communes qu’acquièrent les membres d’une organisation et qui guident leur comportement définit \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. la mission organisationnelle
    2. le but organisationnel
    3. la stratégie organisationnelle
    4. **la culture organisationnelle**
    5. les protagonistes organisationnels
21. Les tendances démographiques qui déterminent la diversité de la main-d’œuvre au sein de la société canadienne et québécoise sont déterminées par \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. la présence d’un plus petit nombre de femmes sur le marché du travail
    2. la présence d’un plus petit nombre de travailleurs âgés de 55 ans et plus
    3. la proportion plus faible de couples à deux soutiens
    4. **une proportion croissante de personnes issues des minorités visibles sur le marché du travail**
    5. la présence d’un nombre croissant d’hommes blancs sur le marché du travail
22. La mesure qui permet d’évaluer le degré selon lequel une organisation respecte et valorise la diversité en s’ouvrant à quiconque se montre capable d’accomplir adéquatement son travail, quelles que soient les différences qui pourraient le caractériser, s’appelle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. la diversité de la main-d’œuvre
    2. **l’inclusion**
    3. le multiculturalisme
    4. la sensibilité culturelle
    5. la culture constructive
23. La personne qui aide ses collègues à atteindre à la fois un rendement excellent et un degré élevé de satisfaction personnelle est un \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. cadre supérieur
    2. **gestionnaire efficace**
    3. directeur
    4. superviseur
    5. membre d’équipe
24. Supposons qu’un dirigeant d’entreprise décide d’élaborer une politique visant à accroître l’engagement de son entreprise envers ses employés, puis de mettre au point une série de procédés pour implanter cette politique. Laquelle des fonctions de gestion exerce-t-il alors?
    1. **La planification.**
    2. L’organisation.
    3. La direction.
    4. La gestion.
    5. Le contrôle.
25. Supposons qu’un gestionnaire décide de mettre sur pied un comité chargé d’élaborer des procédés pour répondre aux besoins en formation de toute l’entreprise, puis nomme des individus pour diriger des programmes de formation particuliers. Laquelle des fonctions de gestion exerce-t-il alors?
    1. La planification.
    2. **L’organisation.**
    3. La motivation.
    4. La direction.
    5. Le contrôle.
26. Supposons qu’un gestionnaire lance un programme d’action positive pour accroître les possibilités de promotion des minorités, puis qu’il communique de manière claire et convaincante les objectifs de ce programme à tous les employés. Laquelle des fonctions de gestion exerce-t-il alors?
    1. La planification.
    2. L’organisation.
    3. **La direction.**
    4. La motivation.
    5. Le contrôle.
27. Supposons qu’un gestionnaire suive les progrès réalisés grâce à un programme d’action positive visant à assurer la promotion des minorités au sein de l’entreprise, examine les changements d’attitude des employés à cet égard, convoque une réunion spéciale pour discuter des problèmes et apporte les ajustements appropriés au programme. Laquelle des fonctions de gestion exerce-t-il alors?
    1. La planification.
    2. L’organisation.
    3. La direction.
    4. **Le contrôle.**
    5. La délégation.
28. Ayant défini une série de rôles que le gestionnaire doit être prêt à jouer, Henry Mintzberg les a répartis en trois catégories. Lesquelles?
29. Les rôles interpersonnels, stratégiques et décisionnels.
30. Les rôles stratégiques, informationnels et politiques.
31. **Les rôles interpersonnels, informationnels et décisionnels.**
32. Les rôles de supervision, d’exercice de l’autorité et de décision.
33. Les rôles de supervision, d’information et de stratégie.
34. Lesquels des rôles suivants font partie des rôles informationnels définis par Henry Mintzberg?
    1. La représentation, le leadership et le rôle de propagation ou de porte-parole.
    2. **La collecte et le contrôle des données, la diffusion des données et le rôle de propagation ou de porte-parole.**
    3. La négociation, l’entrepreneuriat et la répartition des ressources.
    4. Le leadership, la diffusion des données et l’entrepreneuriat.
    5. L’entrepreneuriat, la gestion des perturbations et la répartition des ressources.
35. Laquelle des descriptions suivantes des rôles du gestionnaire selon Mintzberg est correcte?
36. Les rôles interpersonnels sont notamment le contrôle des données, la diffusion des données et le rôle de propagation ou de porte-parole.
37. Les rôles informationnels sont notamment la représentation, le leadership et la liaison.
38. **Les rôles décisionnels sont notamment l’entrepreneuriat, la gestion des perturbations, la répartition des ressources et la négociation.**
39. Les rôles décisionnels sont notamment le leadership, la gestion des perturbations et le rôle de propagation ou de porte-parole.
40. Les rôles informationnels sont notamment la représentation, le contrôle des données, le leadership et le rôle de propagation ou de porte-parole.
41. Quelles catégories de compétences essentielles au travail de gestion Robert Katz distingue-t-il ?
42. Les compétences techniques, interpersonnelles et informationnelles.
43. **Les compétences techniques, humaines et conceptuelles.**
44. Les compétences interpersonnelles, décisionnelles et informationnelles.
45. Les compétences d’organisation, de planification et de leadership.
46. Les compétences de leadership, les compétences décisionnelles et les compétences humaines.
47. Lorsqu’ils tentent de trouver une solution acceptable à un problème, quel type de compétences définies par Katz les gestionnaires qui se fient à leur compréhension d’autrui et font preuve d’empathie utilisent-ils?
48. Les compétences d’encadrement.
49. Les compétences conceptuelles.
50. Les compétences de créativité.
51. Les compétences techniques.
52. **Les compétences humaines.**
53. L’intelligence émotionnelle comprend toutes les compétences humaines suivantes, sauf une. Laquelle?
    1. La conscience de soi.
    2. La maîtrise de soi.
    3. **Les compétences techniques.**
    4. L’empathie.
    5. Les aptitudes sociales.
54. Quelle catégorie de compétences essentielles au travail de gestion utilise un gestionnaire qui recourt à un mode de pensée critique et analytique pour élaborer une stratégie organisationnelle adaptée à un environnement mondial très compétitif?
    1. Les compétences de supervision.
    2. **Les compétences conceptuelles.**
    3. Les compétences créatives.
    4. Les compétences techniques.
    5. Les compétences humaines.
55. Lequel des éléments suivants fait référence à l’ensemble des relations et des réseaux sur lequel le gestionnaire peut, au besoin, s’appuyer pour accomplir ses tâches?
56. **Le capital social.**
57. La chaîne de valeur.
58. L’exécution des tâches.
59. La diversité de la main-d’œuvre.
60. Le système ouvert.
61. Le « centre de gravité éthique » peut se déplacer dans un sens positif ou vertueux grâce à un leadership \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. caractérisé par l’intelligence émotionnelle
    2. immoral
    3. amoral
    4. **moral**
    5. philanthropique
62. Selon Archie B. Carroll, la majorité des gestionnaires ont un comportement \_\_\_\_\_\_\_\_\_.
    1. immoral
    2. **amoral**
    3. moral
    4. conscient
    5. Aucun de ces comportements.
63. Selon Archie B. Carroll, le gestionnaire \_\_\_\_\_\_\_\_ est celui qui néglige de prendre en considération les questions d’ordre éthique avant de prendre une décision ou d’adopter un comportement.
64. immoral
65. **amoral**
66. moral
67. conscient
68. inconscient
69. Les réalités du monde des affaires d’aujourd’hui incluent toutes les tendances suivantes, sauf une. Laquelle?
    1. La disparition de la direction centralisée.
    2. La priorité donnée au capital humain.
    3. La volonté d’adopter des comportements conformes à l’éthique.
    4. **Un accent mis sur les personnes travaillant de façon indépendante.**
    5. Les cheminements professionnels en mutation.
70. Jordan s’efforce d’adapter sa communication de telle sorte qu’elle favorise certaines interprétations et en défavorise d’autres. C’est ce qu’on appelle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .
71. la règle de réciprocité
72. **le cadrage**
73. la délégation ascendante
74. La règle d’interprétation
75. les échanges sociaux
76. La règle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ établit que si quelqu’un fait quelque chose pour une autre personne, cette dernière se sentira obligée de rendre la pareille.
77. des faveurs
78. des obligations
79. **de réciprocité**
80. des échanges
81. du compromis

**Phrases à compléter**

* + - 1. Lorsque la satisfaction à l’égard du travail augmente, l’absentéisme \_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : diminue**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est une approche de gestion qui s’appuie, en matière de prise de décision, sur des faits indéniables et des preuves empiriques.

**Réponse : La gestion fondée sur des données probantes**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est l’ensemble des attitudes, des valeurs et des croyances communes qu’acquièrent les membres d’une organisation et qui guident leur comportement.

**Réponse : La culture organisationnelle**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ désigne la présence, au sein de la main-d’œuvre, d’une variété d’individus se différenciant par le sexe, l’origine ethnoculturelle, l’âge, l’état physique et mental, et l’orientation sexuelle ou l’identité de genre.

**Réponse : La diversité de la main-d’œuvre**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ sont les deux principaux résultats qui intéressent le gestionnaire efficace.

**Réponse : L’efficacité; la satisfaction professionnelle**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à une fonction du gestionnaire qui consiste à mettre sur pied des structures de travail, à répartir des tâches et à définir des rythmes de travail, mais aussi à distribuer les ressources en fonction des objectifs à atteindre.

**Réponse : L’organisation**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à une fonction du gestionnaire qui consiste à veiller au bon déroulement du plan d’action en faisant le suivi du rendement et en prenant, au besoin, les mesures correctives appropriées.

**Réponse : Le contrôle**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à une fonction du gestionnaire qui consiste à communiquer avec le personnel afin de lui insuffler de l’enthousiasme, de le motiver à faire du bon travail et de maintenir de bonnes relations interpersonnelles.

**Réponse : La direction**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à une fonction du gestionnaire qui consiste à établir des objectifs de rendement stratégiques et spécifiques, et à déterminer les actions à entreprendre pour les atteindre.

**Réponse : La planification**

* + - 1. Les rôles \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ du gestionnaire qui impliquent des relations directes avec d’autres personnes.

**Réponse : interpersonnels**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_correspond à la capacité de reconnaître ses propres sentiments et ceux des autres, de se motiver soi-même et de bien gérer ses émotions en soi-même et dans ses relations avec autrui.

**Réponse : L’intelligence émotionnelle**

* + - 1. La capacité de comprendre les émotions d’autrui s’appelle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : l’empathie**

* + - 1. Lorsque la satisfaction à l’égard du travail augmente, l’absentéisme \_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : diminue**

* + - 1. Au lieu de présumer qu’il existe une *bonne* façon de gérer les employés d’une organisation, les chercheurs en CO préfèrent adopter \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, par laquelle ils reconnaissent la nécessité d’adapter le style de gestion aux particularités de la situation dans laquelle elle s’exerce.

**Réponse : l’approche de la contingence**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ consiste à adapter sa communication pour qu’elle favorise certaines interprétations et en défavorise d’autres.

**Réponse : Le cadrage**

* + - 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ réfère à un système qui interagit avec son environnement et s’y adapte pour survivre.

**Réponse : Un système adaptatif complexe**

**Questions à développement**

* + - 1. Énoncez les tendances actuelles qui ont une incidence sur le comportement organisationnel et expliquez la raison pour laquelle elles se manifestent.

**Réponse suggérée :** Neuf tendances influent actuellement sur le milieu de travail.

(1) L’importance des liens et des réseaux s’explique par le fait que le travail est de plus en plus effectué par l’entremise de liens personnels et de réseaux; la capacité à

nouer des liens favorables, en personne et en ligne, est donc une aptitude professionnelle essentielle. (2) La volonté d’adopter des comportements conformes à l’éthique correspond au fait qu’on tolère de moins en moins les organisations et leurs dirigeants qui trahissent la confiance du public et qu’on exige de plus en plus l’adoption d’une conduite éthique dans le milieu de travail. (3) La vue élargie du leadership correspond au fait qu’à cause des nouvelles demandes et pressions, les organisations ne peuvent plus compter uniquement sur les gestionnaires pour maintenir leur leadership. (4) La priorité donnée au capital humain et au travail d’équipe s’explique par le fait que pour réussir, on doit se reposer de plus en plus sur le capital humain et sur le travail d’équipe; pour réussir, on doit s’appuyer sur la connaissance, l’expérience et l’engagement envers les autres, qui constituent une ressource humaine précieuse. (5) La disparition de la direction centralisée s’explique par l’incapacité des structures hiérarchiques traditionnelles à faire face aux pressions et à répondre aux exigences auxquelles les organisations d’aujourd’hui doivent répondre. Des structures flexibles et des cadres de travail participatifs les remplacent donc. (6) L’influence croissante des technologies de l’information s’explique par la place grandissante que prennent les nouvelles technologies dans tous les aspects du monde du travail, par le rôle qu’elles prennent dans l’organisation du travail et dans les processus et les systèmes organisationnels. (7) Le respect des nouvelles attentes de la main-d’œuvre répond à la tolérance moindre de la nouvelle génération de travailleurs à l’égard de la hiérarchie, à son exigence de plus de flexibilité et à l’importance moindre qu’elle accorde au statut professionnel. Les organisations cherchent davantage à aider leurs membres à concilier leurs responsabilités professionnelles et leur vie personnelle. (8) Les cheminements professionnels sont en mutation parce que de plus en plus d’employeurs ont recours à la sous-traitance et à l’externalisation à l’étranger et qu’un nombre croissant d’individus travaillent à titre d’entrepreneurs indépendants plutôt qu’à titre de travailleurs salariés à temps plein. (9) Enfin, il existe des préoccupations relatives à un développement durable. De plus en plus, les gestionnaires et les membres des organisations prennent des décisions et fixent des objectifs en tenant compte de l’environnement, de l’équité climatique et de la préservation des ressources.

* + - 1. Définissez la diversité de la main-d’œuvre. Pourquoi la diversité de la main-d’œuvre est-elle un enjeu important dans les organisations d’aujourd’hui?

**Réponse suggérée :** La diversité de la main-d’œuvre est la présence, au sein des organisations, d’une multitude de gens différents par leur sexe et leur origine ethnique, leur âge, leur état physique et mental, et leur orientation sexuelle ou identité de genre. Elle est un enjeu important pour les organisations d’aujourd'hui, car il est désormais de plus en plus nécessaire, pour réussir sur le marché du travail, de disposer d’une série de compétences permettant de collaborer avec un vaste éventail de personnes de tous âges et des deux sexes, venant de divers horizons, ayant différentes origines raciales et ethniques, et donc différentes cultures.

* + - 1. Les compétences humaines comme l’intelligence émotionnelle sont indispensables dans les organisations contemporaines. Énumérez et définissez les cinq grandes dimensions de l’intelligence émotionnelle que les gestionnaires d’aujourd’hui peuvent et doivent développer.

**Réponse suggérée :** La première dimension de l’intelligence émotionnelle est la conscience de soi, qui est la capacité de comprendre ses propres humeurs et émotions. La deuxième est La maîtrise de soi, c’est-à-dire la capacité de réfléchir avant d’agir et de maîtriser ses pulsions. La troisième est la motivation, se définissant comme la capacité de travailler avec ardeur et persévérance. La quatrième est l’empathie, ou la capacité de comprendre les émotions d’autrui. Enfin, la cinquième regroupe les aptitudes sociales, c’est-à-dire les aptitudes permettant d’établir et d’entretenir de bonnes relations avec les autres.

* + - 1. En matière d’éthique et de moralité, Archie B. Carroll fait une distinction entre les gestionnaires. Énoncez et expliquez brièvement les trois catégories de gestionnaires qu’il définit.

**Réponse suggérée :** Archie B. Carroll distingue le gestionnaire immoral, le gestionnaire amoral et le gestionnaire moral. Le gestionnaire immoral ne souscrit à aucun principe d’éthique. Quelle que soit la situation, il agit et prend des décisions uniquement en fonction de ses propres intérêts. Le gestionnaire amoral, en revanche, omet de considérer les enjeux éthiques de ses décisions et de ses comportements. S’il agit parfois de façon contraire à l’éthique, c’est involontairement. Enfin, le gestionnaire moral intègre des principes et des visées éthiques dans son comportement personnel. Pour ce gestionnaire, adopter et maintenir un comportement conforme à l’éthique devient un but, une exigence, voire une habitude bien ancrée.