ResearchGate

Consultez les discussions, les statistiques et les profils d'auteurs de cette publication sur: https://www.researchgate.net/publication/331089642

Impact de la gestion des griefs des employés sur le rendement organisationnel

Article · Janvier 2019

CITATIONS
0

LISE
5,574

1 auteur:

Onyebuchi Obiekwe
Université des sciences et technologies de Rivers State

23 PUBLICATIONS **32** CITATIONS

VOIR LE PROFIL

Certains des auteurs de cette publication travaillent également sur ces projets connexes:

Project recherche académique Voir le projet

Project MONDIALISATION Voir le projet

Tout le contenu suivant cette page a été téléchargé par Onyebuchi Obiekwe le 14 février 2019.

L'utilisateur a demandé une amélioration du fichier téléchargé.

Impact de la gestion des griefs des employés sur l'organisation Performance

Obiekwe, Onyebuchi
Département de gestion Rivers State
University Port Harcourt, Rivers State,
Nigeria.
noobekhezson@yahoo.com

Eke, N. Uchechi
Temple Gate Polytechnic Aba,
Abia State, Nigeria.
Ucheke@yahoo.com

Abstrait
Cet article a théoriquement examiné l'impact de la gestion des griefs des employés sur la performance organisationnelle. Le document note qu'une gestion efficace des griefs des employés est essentielle pour une relation harmonieuse au travail, pour renforcer la loyauté et l'engagement des employés, ainsi que pour l'amélioration de la productivité et des performances globales de l'organisation. À l'inverse, le manque ou la mauvaise gestion des griefs des employés dans les organisations donne lieu à des résultats organisationnels négatifs tels qu'une productivité réduite, un problème d'absentéisme, la désobéissance aux ordres, un comportement indiscipliné et une qualité de travail réduite. L'étude a conclu qu'une gestion efficace des griefs des employés est vitale pour une relation harmonieuse patronale-syndicale qui contribue à améliorer les performances organisationnelles. Il est recommandé, entre autres, que les griefs soient traités le plus rapidement possible car ils sont signalés afin de garantir que les conséquences négatives des griefs non résolus soient considérablement réduites sur le lieu de travail. En outre, il devrait y avoir une procédure de gestion des griefs établie que les gestionnaires utiliseront comme guide pour gérer la survenue des griefs sur le lieu de travail afin d'assurer l'harmonie et l'amélioration du moral des employés, ce qui est important pour l'amélioration des performances de l'organisation. Les organisations devraient veiller à ce que les responsables de la gestion des griefs des employés soient bien formés pour leur permettre de gérer très bien les problèmes de griefs et de conflits, et devraient également informer leurs employés des modalités de procédure de règlement des griefs disponibles dans leur organisation,

Mots clés: *Grief des employés, **g** gestion de la fiabilité, harmonie industrielle, performance organisationnelle.*

introduction

Aujourd'hui, la nécessité de maintenir une relation harmonieuse sur le lieu de travail afin de stimuler le moral des employés, d'améliorer l'efficacité organisationnelle et d'améliorer la productivité organisationnelle a fait de la gestion des griefs des employés une préoccupation organisationnelle sérieuse et vitale. La gestion des griefs des employés est devenue une priorité absolue pour de nombreux gestionnaires et directions bien pensés dans notre domaine commercial contemporain, car les organisations qui cherchent à tirer le meilleur parti de chacun de leurs employés doivent avoir la capacité de maintenir une relation patronale-syndicale harmonieuse qui est vitale. pour la survie, le succès, l'efficacité et l'amélioration des performances de l'organisation. L'importance d'une gestion efficace des griefs des employés a amené les organisations à commencer à restructurer leur fonctionnement

des procédures pour tenir compte des sentiments, des opinions et des points de vue de leurs employés afin de gagner la confiance, la loyauté et l'engagement de tous les employés, en particulier lorsqu'il s'agit d'employés ayant des canaux pour exprimer leurs griefs à la direction.

La nature et les dimensions des défis rencontrés aujourd'hui résultant d'une mauvaise gestion des griefs des employés sont quelque chose que chaque organisation doit essayer d'éviter à tout prix. En fait, toute organisation qui néglige de mettre en place un mécanisme approprié de règlement des griefs des employés se rend vulnérable aux inefficacités systémiques qui peuvent probablement consommer l'ensemble de l'organisation. La gestion des griefs des employés est donc vitale pour une harmonie industrielle et une productivité organisationnelle continues. Les procédures de règlement des griefs découlent du sentiment des employés d'avoir été violés par leurs collègues ou la direction. Lorsqu'une bonne procédure de gestion des griefs est en place, l'organisation est plus susceptible de connaître un moral élevé des employés, un engagement, une opportunité de réconciliation,

Certes, le rôle et l'objectif de la direction ne se limitent pas à attirer, retenir, motiver les employés, instiller les sanctions nécessaires pour susciter des réponses comportementales des employés, mais aussi à garantir qu'une procédure efficace de gestion des griefs est en place au sein de l'organisation. Bean (1996) a noté que les problèmes liés aux griefs résultaient de l'insatisfaction des employés à l'égard du traitement qui leur avait été infligé. Les griefs résultent également du désaccord des employés avec la politique de leur entreprise (Ayadurai, 1996). En d'autres termes, lorsqu'une politique d'entreprise n'est pas claire pour un employé et n'indique pas spécifiquement quoi et comment les choses devraient être faites, gagnées ou les moyens d'exprimer l'insatisfaction des employés, un grief est susceptible de se produire. Hardeman (2004) a observé que la question des griefs au sein de l'organisation est identifiée comme la protestation de l'employé contre l'application des politiques jugées injustes ou injustes. À son avis, Salamon (2000) déclare que le grief doit nécessairement se produire lorsque la direction ne respecte pas ou ne respecte pas les termes de l'accord qu'elle a conclu avec les employés et / ou leurs représentants. Cependant, comme il peut ne pas être totalement possible d'empêcher les griefs de se produire dans l'organisation, le régler aussi vite qu'il se produit à la racine est très vital afin d'empêcher le grief de dégénérer au point où il devient un problème susceptible de consommer une organisation. Lorsque des griefs surviennent, la productivité diminue, car le moral et les engagements des employés sont généralement affectés (Juneja, 2018). Salamon (2000) déclare que le grief doit nécessairement se produire lorsque la direction ne respecte pas ou ne respecte pas les termes de l'accord qu'elle a conclu avec les employés et / ou leurs représentants. Cependant, comme il peut ne pas être totalement possible d'empêcher les griefs de se produire dans l'organisation, le régler aussi vite qu'il se produit à la racine est très vital afin d'empêcher le grief de dégénérer au point où il devient un problème susceptible de consommer une organisation. Lorsque des griefs surviennent, la productivité diminue, car le moral et les engagements des employés sont généralement affectés (Juneja, 2018). Salamon (2000) déclare que le grief doit nécessairement se produire lorsque la

Le traitement efficace des griefs des employés est aujourd'hui un rôle essentiel des responsables du personnel dans les organisations. Danku, Apeteley, Aboagye et Benyebaar (2015) soutiennent que lorsque les griefs sont laissés sans traitement ou mal traités, ils ont une profonde influence sur la motivation, les relations morales, patronales et syndicales et affectent négativement la productivité de l'organisation, par conséquent, doivent être traités avec tous gravité. ACAS (2011) postule que les managers essaient de réduire les griefs et autres défis qui surviennent sur le lieu de travail d'une organisation en utilisant la procédure établie. La direction et les superviseurs immédiats ont donc un rôle sérieux à jouer dans la gestion efficace des griefs des employés.

Les griefs sont donc des signes d'insatisfaction de la part de membres individuels d'une organisation et de groupes dont les membres ont un intérêt commun. La suppression des griefs a des implications profondes pour la survie, la croissance et la performance des organisations industrielles. Les griefs des travailleurs réprimés peuvent entraîner des grèves informelles, du sabotage, un degré élevé d'absentéisme, un moral bas, des querelles, des soupçons, un manque d'engagement et des accidents sur le lieu de travail avec ses graves conséquences sur la productivité et l'amélioration des performances. Meyer (1994) soutient qu'un grief confirmé a montré que le comportement d'un gestionnaire violait un droit des travailleurs. Noe, Hollenbeck, Gerhart et Wright (2003) soutiennent que la présence de

les griefs dans une organisation sont un signe de beaucoup de problèmes tout comme trop peu de griefs. Par conséquent, peu ou pas de taux de griefs peut suggérer une crainte de répondre à un grief, ce qui signifie un manque de confiance en lui ou que la procédure de règlement des griefs n'est pas efficace. Ainsi, les organisations désireuses d'efficacité et d'augmentation des performances doivent avoir une procédure de traitement des griefs des employés bien structurée. Cet article cherche à utiliser une approche théorique pour examiner l'impact de la gestion des griefs des employés sur le rendement organisationnel en milieu de travail. Certaines causes de griefs en milieu de travail ont été identifiées et de précieuses recommandations ont été formulées, entre autres.

Revue de littérature

Procédure de règlement des griefs des employés fait référence à tout sentiment d'insatisfaction ou d'injustice authentique ou imaginaire qu'un employé éprouve à propos de son travail et de sa nature, des politiques et procédures de gestion qui sont exprimées par l'employé et portées à la connaissance de la direction et de l'organisation (Juneja, 2018) . Rose (2004) définit le grief comme toute insatisfaction concernant le travail et le lieu de travail exprimée par l'employé de manière formelle à son supérieur immédiat. Les griefs sont des signes d'insatisfaction d'un membre individuel à l'égard de la façon dont les choses se déroulent dans leur milieu de travail. Ainsi, le grief des employés fait référence à tout acte d'insatisfaction des employés causé par son supérieur immédiat en ce qui concerne son travail et son lieu de travail (Rose, 2004).

1999). C'est tout mécontentement de mécontentement, exprimé ou non, et qu'il soit valide ou non, résultant de tout élément lié à l'organisation que l'employé pense, croyait ou même juge injuste, injuste ou inéquitable qu'il a subi (Dwivedi, 2009). En raison de divers changements intervenus dans les organisations, et également en raison de différences dans la façon dont les gens se comportent et perçoivent les choses, il y a des chances que des plaintes et des conflits doivent exister sur les lieux de travail.

Un grief pourrait donc découler d'une interprétation, d'une administration ou d'une violation alléguée ou erronée des conditions générales ou spécifiques de la convention collective entre la direction et le travail, et lorsque les attentes des employés ne sont pas satisfaites de l'organisation à la suite de quoi un sentiment de le mécontentement et l'insatisfaction surviennent. Un grief est généralement rempli par un employé lorsqu'il estime que ses droits ont été violés ou que cet aspect de l'accord de travail qu'il a conclu avec une organisation, personnellement ou par le biais d'une convention collective du syndicat ou des agences concernées, a été modifié. Bean (1994) estime que les griefs sont généralement associés à l'insatisfaction ressentie par un employé à l'égard de ses conditions et procédures de travail

Grief des employés r représente un sentiment d'insatisfaction ou de mécontentement de la part d'un travailleur résultant des actions ou de la décision des superviseurs ou de la haute direction. Il s'agit de tout sentiment réel ou imaginaire d'injustice personnelle qu'un employé éprouve concernant sa relation de travail. Hardeman (2004) définit la procédure de règlement des griefs comme une méthode par laquelle les employés font connaître leur voix sur les pratiques et / ou les décisions de gestion, afin de les résoudre correctement. Jones et Gorge (2000) postulent que les désaccords font toujours inévitablement partie de la vie organisationnelle. Cependant, la direction a toujours mis en place des processus et des procédures qui peuvent être suivis pour s'assurer que chacun de ces conflits et griefs sont résolus. Ces processus sont appelés procédures de règlement des griefs des employés,

la procédure de règlement des griefs formulée peut améliorer les résultats organisationnels positifs et contribuer à l'efficacité de la gestion, ainsi qu'à la création d'une relation harmonieuse entre la direction et le travail. Le processus est plus formel et nécessite qu'il soit strictement suivi. Par conséquent, les griefs individuels traités en plusieurs étapes, comme indiqué dans les griefs collectifs, sont résolus lors d'une réunion patronale-syndicale. En d'autres termes, la procédure de règlement des griefs est un mécanisme de communication ascendante adopté par les organisations industrielles dans le but de faire remonter la réclamation des travailleurs à la surface pour traitement. Ces définitions impliquent qu'une procédure de réclamation bien formulée peut améliorer les résultats organisationnels positifs et contribuer à l'efficacité de la gestion, ainsi qu'à la création d'une relation harmonieuse entre la direction et le travail.

Selon Ubeku (1975; 211) «Un employé ne peut pas faire un travail efficace s'il est lésé contre son superviseur ou l'organisation en général. La dépression qu'il éprouve en raison de ses griefs fera baisser son moral et, par conséquent, son efficacité diminuera, qu'il apprécie le travail ou qu'il soit bien payé ou non. À moins que la personne qui effectue le travail ne se sente traitée équitablement, son moral en sera affecté ». Cependant, lorsqu'un employé se sent lésé à la suite d'une négligence, d'une décision ou d'une action injuste ou injuste du gestionnaire ou du supérieur hiérarchique, il a la possibilité de faire connaître son sentiment ou son grief à la haute direction par le biais de procédures de règlement des griefs mises en place par la direction. . Selon Juneja (2018), le grief fait baisser le moral et l'efficacité des employés et, sans surveillance,

Importance des procédures de règlement des griefs

Le potentiel des griefs est toujours présent au travail. Il n'y a pratiquement aucune entreprise qui puisse fonctionner sans une forme de grief ou l'autre. Cependant, la manière et la rapidité avec lesquelles ces griefs sont traités en disent long sur l'harmonie, la productivité et la performance de l'organisation. Par conséquent, le traitement des griefs au moyen de procédures appropriées joue un rôle clé dans le règlement des erreurs et des faiblesses de la direction. Si les griefs sont traités avec une préoccupation et une considération appropriées, ils initieront des changements positifs dans l'organisation, améliorant ainsi la productivité organisationnelle et la satisfaction des employés. L'importance de la mise en place d'une procédure de règlement des griefs dans une organisation est que si un employé n'a pas la possibilité d'exprimer son grief, cela créera un impact organisationnel négatif qui peut inclure une productivité réduite, un problème d'absentéisme, la désobéissance aux ordres, un comportement indiscipliné et une qualité de travail réduite, entre autres. Selon Bagraim (2007), la raison d'être des procédures de règlement des griefs est d'aider chaque organisation à atteindre son meilleur en termes de performance des employés et de prestation de services. Il a toutefois souligné que dans la plupart des cas, les procédures sont centrées sur la direction et peuvent ne pas permettre aux employés de manifester leur insatisfaction à l'égard de leur situation de travail. la justification des procédures de règlement des griefs est d'aider chaque organisation à atteindre son meilleur en termes de performance des employés et de prestation de services. Il a toutefois souligné que dans la plupart des cas, les procédures sont centrées sur la direction et peuvent ne pas permettre aux employés de manifester leur insatisfaction à l'égard de leur situation de travail. la justification des procédures de règlement des griefs est d'aider chaque organisation à atteindre son meilleur en termes de performance des employés et de prestation de services. Il a toutefois souligné que dans la plupart des cas, les pr

Ubeku (1975: 218) a soutenu que «là où il n'y a pas de mécanisme pour le règlement efficace des griefs; ils peuvent avoir des influences perturbatrices sur le fonctionnement de l'organisation. Une bonne procédure de règlement des griefs aide à régler les problèmes de règlement des griefs le plus tôt possible et aide à résoudre ces différends le plus près possible de leur source (Cole, 2002: 443). Il y a de fortes chances que le moral baisse, l'engagement diminue et que le travailleur se livre à un acte de sabotage en guise de remboursement au superviseur ou à la direction. Afin d'assurer la stabilité du lieu de travail, une coopération entre les employeurs et les travailleurs, ainsi qu'une paix industrielle et une procédure de réclamation efficace sont en place dans une organisation. En effet, on sait que les griefs des travailleurs supprimés ont donné lieu à des accidents du travail, à l'absentéisme, à des grèves et à différentes formes de sabotage industriel,

La présence de procédures de traitement des griefs aidera les employés à résoudre leurs problèmes et leurs préoccupations et est importante pour maintenir une productivité élevée et une satisfaction élevée des employés (Huselid 1995; et Huselid, Jackson et Schuler, 1997).

Une bonne procédure de règlement des griefs aide la direction à comprendre les sentiments et l'attitude des travailleurs concernant les politiques, les pratiques et les règles des organisations, les aidant ainsi à apporter les améliorations nécessaires aux politiques et règles. Il sert également de moyen de communication vers le haut à la direction de l'organisation et les sensibilise à la frustration, aux problèmes et aux attentes générales des employés. Par conséquent, aidez un employé à relâcher les pressions qui se sont accumulées à cause du grief. Il sert d'outil pour la direction afin de maintenir une relation ouverte et harmonieuse avec les employés sur le lieu de travail, d'identifier les pratiques douteuses et les zones de mécontentement dans l'organisation et fournit des mesures pour corriger les pratiques ou politiques douteuses ou défectueuses,

Dimensions de la gestion des griefs des employés

Une gestion efficace des griefs est un élément essentiel de la gestion du personnel; c'est le processus de gestion qui consiste à traiter le grief qui s'est produit en milieu de travail de manière plus productive. Une gestion efficace des griefs des employés garantit un environnement de travail harmonieux et paisible car elle redresse le grief à la satisfaction mutuelle des employés et des gestionnaires, et aide également la direction à élaborer des politiques et des procédures acceptables pour les employés. Par conséquent, l'utilisation d'une approche efficace dans la gestion d'un grief des employés est essentielle pour résoudre équitablement l'insatisfaction des employés. À eux seuls, Mante-Meija et Enid (1991) soutiennent que le choix d'un moyen efficace de gérer les doléances d'un employé garantit la justice dans la gestion des doléances des employés et aide les managers à baser leurs décisions sur des codes de conduite éthiques.

La négociation collective

Selon Poole et Warner (2001), la négociation collective est le processus institutionnel par lequel les travailleurs syndiqués et leur direction ou employeurs négocient dans le but de déterminer les conditions d'emploi appropriées des travailleurs. C'est le processus par lequel un accord entre la direction et les travailleurs est atteint en ce qui concerne les salaires, les heures de travail et les conditions de travail des employés chez l'organisation (www.mywestford.com, 2016).

Les négociations sur le lieu de travail sont généralement entreprises par le syndicat des employés au nom d'un ou de plusieurs employés afin de présenter un front formidable que la direction a du mal à refuser. Il couvre généralement les négociations générales sur les heures de travail des employés, la santé et la sécurité, les salaires et les griefs, la formation, les heures supplémentaires, les mécanismes de réclamation et même les droits des employés à participer au travail (Futureofworking.com 2016). La négociation collective est un processus de négociation entre les employeurs et un groupe d'employés visant à conclure des accords pour réglementer les salaires, les conditions de travail, les avantages sociaux et d'autres aspects de l'indemnisation et des droits des travailleurs. Les intérêts des employés sont généralement présentés par les représentants d'un syndicat auquel appartiennent les employés.

Poole et Warner (2001) ont noté que la négociation collective aide à contrebalancer l'avantage indu que les employeurs ont lorsque les employés négocient ou font collectivement leurs revendications. Avec la négociation collective, les intérêts des employés sont généralement présentés par les représentants d'un syndicat auquel ils appartiennent. La négociation collective est donc un ingrédient essentiel de l'harmonie industrielle dans les relations professionnelles. La négociation collective

contribue à faciliter les relations entre les employés et les employeurs et à empêcher les employés de mener des actions de grève, à assurer la sécurité et la stabilité des mandats des employés, à offrir une protection à tous les employés, à garder les employés abusifs impuissants et à promouvoir l'esprit d'unité parmi les employés (Futureofworking.com 2016).

Politique de porte ouverte: cela fait référence à la politique de communication d'une organisation dans laquelle la haute direction encourage l'ouverture et la transparence de la part des employés de l'organisation en leur accordant un accès illimité aux bureaux de la haute direction pour qu'ils puissent déposer leurs plaintes ou apporter des idées qui, selon eux, aideront à faire avancer l'organisation. . Selon Francis (2018), une politique de porte ouverte permet à un employé d'approcher la haute direction et de discuter de questions telles que la performance au travail, les conflits entre collègues, les idées innovantes pour l'amélioration des affaires et les politiques de l'entreprise. De plus, la politique de la porte ouverte encourage une communication efficace entre l'employé et la direction. Cela élimine également toute confusion lorsque les employés interagissent directement avec leurs supérieurs. En outre, il encourage une discussion saine sur le lieu de travail et permet aux employés de demander l'aide de leur patron et de discuter librement des choses avec eux pour une meilleure clarté. En outre, la politique de la porte ouverte favorise un environnement de coopération et de respect entre l'équipe de direction et les employés (Juneja, 2018).

Concept de performance organisationnelle

La performance organisationnelle peut être considérée comme le produit ou les résultats réels qu'une organisation a obtenus (ou les buts et objectifs). Il s'agit de la mesure dans laquelle une organisation a pu performer en comparant ses objectifs, ses cibles ou ses propositions avec ceux de son concurrent. Selon Emenike (2016), la performance organisationnelle se réfère à «la manière dont la société fonctionne selon des critères tels que la rentabilité, la part de marché, le retour sur actif et le retour sur investissement. En d'autres termes, le niveau de rentabilité, la part de marché que l'entreprise contrôle dans l'industrie et les rendements de leurs actifs et investissements définissent une performance organisationnelle ». Darroch et Mcnaughton (2005) définissent la performance des entreprises comme la position d'une entreprise dans une industrie par rapport à la concurrence et à la moyenne de l'industrie ». La performance organisationnelle est donc le résultat de la performance ou des individus et des groupes entiers dans l'organisation. La performance individuelle conduit à la performance du groupe (unité / département) et la performance de tous les groupes se traduit par la performance de l'organisation.

Scholam, Rose et Krupp (2005) ont fait valoir que «la performance organisationnelle peut être opérationnalisée de nombreuses manières, notamment« la rentabilité, la part de marché, le rendement des actifs ou des investissements, les changements de part de marché ou de rentabilité et le succès de nouveaux produits. Ils ont également identifié la fidélité des clients, la croissance des ventes et la survie à long terme. Ils soutiennent que «les performances des entreprises peuvent être satisfaisantes ou insatisfaisantes selon qu'elles sont respectivement élevées ou faibles. Drucker (1994) postule que la performance des entreprises est l'équilibre entre tous les facteurs de production (humains et matériaux) qui donnera la plus grande production pour les plus petits efforts ». Pour reprendre les mots de Chen et al (2006), la performance organisationnelle est la «transformation des intrants en extrants pour atteindre certains résultats. Madanchian, Hussein, Noordin et Teherdoost (2006) ont noté que la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs est la performance organisationnelle. À son avis, Daft (2000) définit la performance organisationnelle comme «la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs en utilisant les ressources de manière efficace et efficiente».

Rentabilité

Le profit est important pour chaque organisation commerciale. Obiekwe (2012) note que la rentabilité est l'objectif principal de toute entreprise commerciale. Sans profit, il sera très difficile pour une entreprise de survivre à long terme. La principale raison pour laquelle les entreprises

les organisations adoptent diverses stratégies commerciales dans d'autres afin d'obtenir des avantages concurrentiels du fait qu'elles peuvent acquérir les ressources financières nécessaires pour soutenir la composante humaine qui anime l'organisation et continuer à fournir des biens et des services de la manière la plus opportune qu'elles souhaitent. Enekwe *et al.* (2013) postulent que le profit est la capacité d'une entreprise à obtenir un rendement suffisant sur le capital et les employés utilisés dans l'exploitation de l'entreprise. Obiekwe (2012) soutient que «la rentabilité est mesurée par le revenu et les objectifs de toutes les entreprises commerciales. Marianne (2013) note que la rentabilité est le principal bras des entreprises et aussi les mesures d'efficacité les plus appropriées dans des affaires concurrentielles.

Relation entre la gestion des griefs des employés et le rendement organisationnel

Les gens sont un ingrédient important pour la survie et la productivité des organisations. La capacité des directions à garantir que leurs griefs sont traités de manière impartiale, juste et équitable est un atout pour toute équipe de direction, car une bonne gestion des griefs des employés garantit une relation harmonieuse entre la direction et les travailleurs. Lorsque des relations de travail harmonieuses existent, les employés deviennent plus engagés et cela les oblige à faire plus d'efforts, ce qui contribue à améliorer les performances. Melchades (2013) déclare que «la performance des employés est affectée par toute nature de grief, et la gestion des griefs traite directement avec les travailleurs et tout ce qui les concerne, et peut donc influencer les performances des travailleurs et la productivité des organisations».

On sait que les griefs des travailleurs supprimés ont donné lieu à des accidents au travail, à l'absentéisme, à des grèves et à différentes formes de sabotage industriel, à un moral bas et à une réduction de l'engagement des employés. Par conséquent, lorsque la gestion des griefs des employés est en place, le moral des travailleurs s'améliore, l'engagement augmente et même un comportement de citoyenneté organisationnelle se développe, qui sont tous essentiels à l'amélioration des performances organisationnelles. Selon Akanji (2005), une gestion des griefs des employés bien construite et efficace induit une performance positive, tandis qu'un processus de gestion des griefs des employés mal conçu est destructeur car il réchauffe l'environnement de travail et provoque la dislocation et la disharmonie de l'ensemble de l'organisation avec une réduction concomitante des productivité et performance des organisations. Grâce à de bonnes stratégies de gestion des conflits, des faiblesses dans la prise de décision organisationnelle sont révélées, ce qui peut inciter l'établissement à opérer des changements et à rechercher des solutions positives (Longe, 2015). Par conséquent, la direction a le devoir de résoudre correctement les conflits dans le but d'augmenter les performances organisationnelles, car le résultat d'une telle action se traduira par une bonne communication, une bonne gestion du temps, une bonne coopération et une productivité accrue de l'entreprise (Obasan, 2011).

Conclusion

La gestion efficace des griefs des employés aide la direction à comprendre les sentiments et l'attitude des travailleurs concernant les pratiques et les règles des organisations en matière de politiques. Il sert de moyen de communication vers le haut à la haute direction de l'organisation et fournit les moyens d'identifier les pratiques, procédures et politiques administratives appropriées qui peuvent faire en sorte que les plaintes des employés soient prises en compte, et il sert d'outil permettant à la direction de maintenir une approche ouverte et une relation harmonieuse avec les employés sur le lieu de travail, réduisant ainsi les crises inutiles, ce qui favorise les mauvaises performances organisationnelles et l'inefficacité.

De plus, la pratique de gestion des griefs des employés aide les gestionnaires à identifier les pratiques douteuses et les domaines de mécontentement dans l'organisation et fournit des mesures pour corriger les pratiques ou politiques douteuses ou défectueuses. L'étude révèle également l'importance d'utiliser

la négociation collective en tant qu'outil essentiel de gestion des griefs pour une relation patronale-syndicale efficace qui contribue à promouvoir la rentabilité et l'augmentation de la part de marché des organisations, conduisant ainsi à une amélioration de la performance, de l'efficacité et de la survie de l'organisation.

5. Recommandations

Sur la base de notre documentation et des conclusions tirées, nous recommandons que les griefs soient traités le plus rapidement possible car ils sont signalés afin de garantir que les conséquences négatives d'un grief non résolu ne se manifestent pas sur le lieu de travail. Deuxièmement, étant donné que la plupart des griefs sur les lieux de travail sont liés à l'évaluation du rendement, aux récompenses et aux incitations, au salaire et aux conditions de travail générales, la direction devrait veiller à améliorer les conditions de travail de ses employés. En outre, les organisations devraient veiller à ce que les responsables de la gestion des réclamations des employés soient bien formés pour leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires en matière de relations humaines et la connaissance des lois du travail et du travail du pays pour accroître leur capacité de traitement des réclamations et des conflits.

Références

ACAS (2011). Manuel consultatif sur la discipline et les griefs au travail (Royaume-Uni). Récupérer de Site Web de l'ACAS: www.acas.org.uk/index.aspxpavt-icleid=890 .

Akanji, I. (2005). Perspectives en matière de gestion des conflits en milieu de travail et nouvelles approches pour vingt-et-unième siècle. Dans Albert IO (Ed.), *perspective sur la paix et les conflits en Afrique: essais en l'honneur du général.* Abdusalam Abubakar, Ibadan: John Arches Publishers. Amah, E. (2014). *Culture d'entreprise et efficacité organisationnelle.* Ibadan: Ibadan University Press.

Avery, RD et Jones, A. (1985). Les usages de la discipline en milieu organisationnel: In Staw, BM & Cumming. CI (éd.). Recherche sur le comportement organisationnel. An Annual Series of Analytical Essay and Critical Reviews, Greenwich, CT: Jai Press, 367-370 Ayadurai. D. (1996). *Relations professionnelles en Malaisie: droit et pratique.* Kuala Lumpur: Journal de droit malais. Bagraim, J. (2007). *Motiver la main-d'œuvre sud-africaine.* Dans Werner, A. (Ed.) *Comportement organisationnel, une perspective sud-africaine contemporaine.* Pretoria: Van Schaik. Pp.68-98 Bean, R. (1994). *Relations industrielles corporatives: introduction aux relations transnationales points de vue,* Londres: Routledge.

Chen, JC, Silverthorne, C. et Hung JY (2006). Communication organisationnelle, stress au travail, l'engagement organisationnel et la performance professionnelle des professionnels de la comptabilité à Taiwan et en Amérique. *Journal du leadership et du développement organisationnel.* 27 (4): 242-249. Cole, Géorgie (2000). *Renforcer la gestion des ressources humaines, la gestion des griefs changement.* Afrique du Sud: Publishing Faculty of Commerce and Administration, NorthWest University. D'Cruz, MN (1999). *Un guide pratique de la procédure de règlement des griefs, des fautes professionnelles et des enquête.* Kuala Lumpur: publication de Leeds.

Danku, LS, Apeletey, AF, Aboagye, J. & Benyebaar, C. (2015). Évaluer la discipline procédure de traitement et de gestion des griefs dans les services éducatifs au Ghana. *Journal international de recherche académique en éducation et développement progressifs,* 4 (1): 79-87.

Darroch, J. et McNaughton, (2002). Au-delà de l'orientation marché: gestion des connaissances et l'innovation de l'entreprise néo-zélandaise. Drucker, P. (1955). *La pratique de la gestion.* Londres: Heinemann

Dwivedi, RS (2009). *Un manuel de gestion des ressources humaines.* Inde: V *ikas* Édition House PVT Ltd.

Emenike, PN (2012). Innovation organisationnelle et performance des entreprises: une enquête entreprises manufacturières à Port Harcourt. *Thèse de MBA non publiée,* Département de gestion, Université de Port Harcourt, Nigéria.

Enekwe, CI, (Okwo, IM et Ordu, MM (2013). L'analyse des ratios financiers comme déterminant de rentabilité dans l'industrie pharmaceutique du Nigeria. *Journal international de gestion d'entreprise.* 8 n ° 8. Francis, KA (2018). Porte ouverte politique dans les affaires. Récupéré de: https://smallbusiness.chron.com/open-door-policy-business-143.html

Gupta, CB (2006). *Théorie et pratique de la gestion des ressources humaines.* Sultan Chard & Sons. Hardeman, T. (2004). Plaintes, griefs et dénonciation de la réglementation administrative (En ligne) disponible à: http://www.faith.edu.ph/manila/uploads/file/polices/grievance-policyweb.pdf(accessedmarch22,2010) .

http://www.mywestford.com/importance-of-collective-bargaining-in-industrial-relations/ (2016).

https://futureofworking.com/10-advantages-and-disadvantages-of-collective-bargaining/

Huselid, MA, (1995). L'impact des pratiques de gestion des ressources humaines sur le chiffre d'affaires, la productivité et la performance financière des entreprises. *Academy of Management Journal, 38 (3): 635-672.*

Huselid, MA, Jackson, SE et Schuler, RS (1997). Ressources humaines techniques et stratégiques l'efficacité de la gestion comme déterminants du rendement de l'entreprise. *Journal de l'Academy of Management,* 40 (1): 171-88. Jones, GR et Gorge, JM (2000). *Gestion contemporaine,* Boston: Mc-Graw-Hill.

Juneja, P. (2018). Grief des employés - moyens efficaces de traiter le grief. Récupéré de:

https://www.managementstudyguide.com/employee-grievance.htm Longe, O. (2015). Impact de la gestion des conflits en milieu de travail sur le rendement organisationnel: Un cas d'entreprise manufacturière nigériane. *Journal of Management and Strategy,* 6 (2): 83-92

Madanchian, Nusein, Nussein, N, Noordin, F et Taherdoost, F. (2016) Effets du leadership sur la performance organisationnelle. *Économie et éducation:* 115-119, ISBN: 978-1 61804-369-6. Récupéré de: www.wseas.us/e bibliothèque / conférence / 2016 / bercelona / EDBA-17.pdf .

Marianne, S. (2013). *Rentabilité Développement de services à valeur ajoutée dans l'entreprise cliente.* Une thèse présentée au département d'administration des affaires. Université des sciences appliquées Lappeenranta Saimaa.

Meija, M. et Enid, A. (1991). Concevoir un instrument pour résoudre les conflits individuels Institution «totale». *Connaissances et politiques,* 4 (3), 58-73.

Melchades, V. (2013). Le rôle d'une procédure efficace de gestion des griefs dans l'amélioration du le rendement au travail. Un mémoire de MBA soumis à l'Open University of Tanzania. Meyer, D. (1994). L'effet policier du traitement des griefs par les quartiers de St Steve dans une section locale Syndicat. *Journal of Labor Research.* 15 (1) 33-52. Noe, RA, Hollenbeck, JR, Gerhart, B et Wright, PM (2003). *Ressource humaine la gestion.* New York: John Wiley and Sons Inc.

Obasan, K. (2011, août). Impact de la gestion des conflits sur la productivité des entreprises: un étude évaluative. *Australian Journal of Business and Management Research, 1 (*5), 44-49.

Obiekwe, O. (2012). Développement du capital humain et survie organisationnelle au Nigéria l'industrie banquaire. *Thèse MSC* soumis au Département de gestion, Faculté

of Management Sciences, Université de Port Harcourt, Nigéria. Poole, M. et Warner, M. (2001). *Gestion des ressources humaines,* Londres: Thompson Learning. Salamon, M. (2000). *Relations industrielles: théorie et pratique.* Grande-Bretagne: Prentice Hall. Ubeku, AK (1975). *Gestion du personnel au Nigeria,* Benin City: Ethiope Publishing

Société.

Voir les statistiques de publication