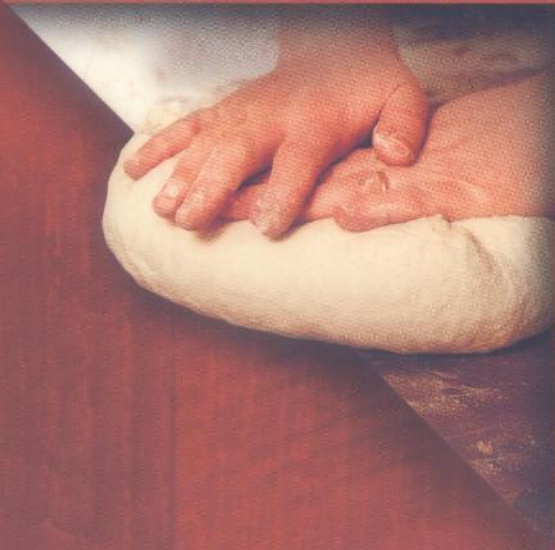
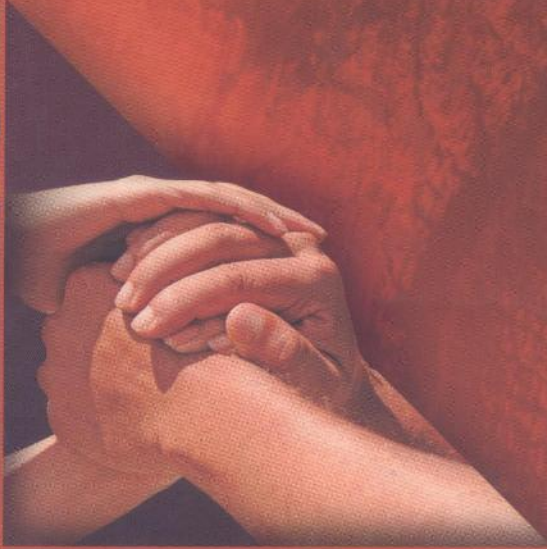


COMPORTEMENT

HUMAIN

et organisation

3^e ÉDITION



John R. Schermerhorn, Jr.
James G. Hunt
Richard N. Osborn
Claire de Billy

PS 238

35704

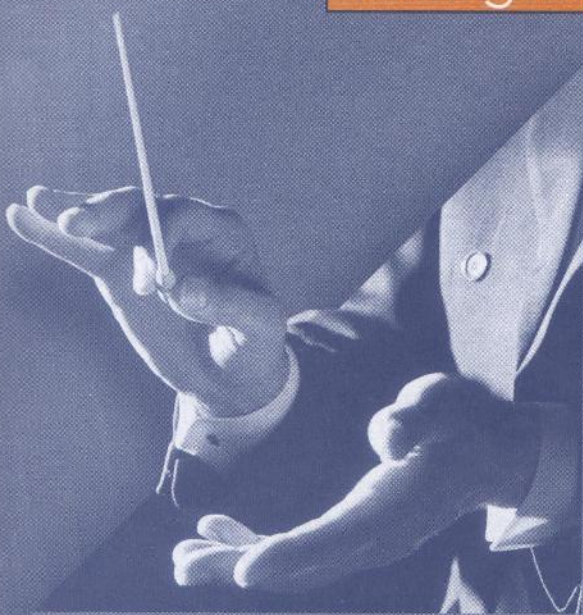
①

COMPORTEMENT

HUMAIN

et organisation

3^e ÉDITION



John R. Schermerhorn, Jr.
Ohio University

James G. Hunt
Texas Tech University

Richard N. Osborn
Wayne State University

Claire de Billy
Faculté des sciences de l'administration
Université Laval

ERPI
ÉDITIONS DU RENOUVEAU PÉDAGOGIQUE INC.

5757, RUE CYPIHOT, SAINT-LAURENT (QUÉBEC) H4S 1R3
TÉLÉPHONE : (514) 334-2690 TÉLÉCOPIEUR : (514) 334-4720
erpidtm@erpi.com www.erpi.com

SOMMAIRE

PARTIE 1

LE COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL DE NOS JOURS	3
Chapitre 1	
Introduction au comportement organisationnel	5
Chapitre 2	
Questions actuelles en comportement organisationnel	29
Chapitre 3	
Le comportement organisationnel et la dimension interculturelle	61

PARTIE 2

LES CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES ET LE COMPORTEMENT EN MILIEU ORGANISATIONNEL	89
Chapitre 4	
La personnalité et les différences individuelles	91
Chapitre 5	
La perception et l'attribution	123
Chapitre 6	
Les théories de la motivation	147
Chapitre 7	
La motivation, la conception d'un poste et le rendement	175
Chapitre 8	
La gestion du rendement et les récompenses	203

PARTIE 3

LA DYNAMIQUE DES GROUPES ET LE TRAVAIL D'ÉQUIPE	239
Chapitre 9	
Le fonctionnement des groupes	241
Chapitre 10	
Le travail d'équipe et le rendement des équipes	269

PARTIE 4

LE LEADERSHIP ET LES PROCESSUS ORGANISATIONNELS	295
Chapitre 11	
Le leadership	297
Chapitre 12	
Pouvoir et jeu politique	331
Chapitre 13	
Information et communication	367
Chapitre 14	
Le processus décisionnel	391
Chapitre 15	
Conflits et négociation	419
Chapitre 16	
Changement, innovation et stress	445

PARTIE 5

LA STRUCTURE DES ORGANISATIONS ET LA CULTURE ORGANISATIONNELLE	479
Chapitre 17	
Les caractéristiques fondamentales des organisations	481
Chapitre 18	
Conception organisationnelle et acquisition de compétences stratégiques	517
Chapitre 19	
Culture et développement organisationnels	553

MODULE COMPLÉMENTAIRE

Les fondements de la recherche en comportement organisationnel	585
---	-----

CAHIER D'APPRENTISSAGE EN CO

I. Recueil Jossey-Bass et Pfeiffer	C11
II. Études de cas	C37
III. Exercices	C81
IV. Autoévaluations	C119
Glossaire	G1
Index	I1

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	III
PRÉSENTATION	1

PARTIE 1



LE COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL DE NOS JOURS 3

CHAPITRE 1

INTRODUCTION AU COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL 5

Le chapitre en bref 5

Introduction au comportement organisationnel 7

Qu'est-ce que le comportement organisationnel ? 7

Les fondements scientifiques du comportement organisationnel 8

Les nouveaux paradigmes du comportement organisationnel 9

Les organisations en tant que cadres de travail 11

Raison d'être, mission et stratégies organisationnelles 11

Les environnements organisationnels et les parties intéressées 12

La culture organisationnelle et la diversité de la main-d'œuvre 14

L'efficacité organisationnelle 15

Le gestionnaire et le comportement organisationnel 17

Le processus de gestion 17

La nature du travail de gestionnaire 17

Les rôles, les réseaux et les modes de pensée du gestionnaire 18

Les compétences et le savoir-faire du gestionnaire 20

L'apprentissage du comportement organisationnel 21

L'apprentissage et l'expérience 22

Le plan du volume *Comportement humain et organisation* (3^e édition) 23

Guide de révision 24

Résumé 24

Mots clés 26

Évaluation des connaissances 26

CHAPITRE 2

QUESTIONS ACTUELLES EN COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL 29

Le chapitre en bref 29

L'organisation hautement performante 30

Les parties intéressées, la création de valeur et la satisfaction du client 32

Le capital humain et l'autonomisation du personnel 32

L'apprentissage et la culture de l'organisation hautement performante 35

Le multiculturalisme et la diversité de la main-d'œuvre 37

Le multiculturalisme et l'inclusion 37

Les enjeux et le défis de la diversité 38

La gestion de la diversité 40

L'éthique et la responsabilité sociale 41

La gestion morale et la conscience éthique 42

Différents points de vue sur l'éthique 43

Les inconduites et les dilemmes éthiques 44

La responsabilité sociale des organisations 45

Les changements clés dans les nouveaux milieux de travail 46

La gouvernance organisationnelle et leadership éthique 46

La qualité de vie professionnelle et le comportement organisationnel positif 47

La mondialisation de l'économie, la migration des emplois et la transformation organisationnelle 49

La gestion personnelle et la planification de carrière 51

Guide de révision 53

Résumé 53

Mots clés 56

Évaluation des connaissances 56

CHAPITRE 3

LE COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL ET LA DIMENSION INTERCULTURELLE 61

Le chapitre en bref 61

Le CO dans le contexte de la mondialisation 63

La mondialisation de l'économie 63

Les alliances économiques régionales 64

La sous-traitance et l'externalisation à l'étranger	65
Les gestionnaires sans frontières	67
La diversité des cultures et la compréhension interculturelle	68
Les dimensions populaires de la culture	68
Les valeurs et les cultures nationales	70
Comprendre la diversité culturelle	72
La diversité culturelle et les travailleurs	74
Les employeurs multinationaux	74
Les mains-d'œuvre multiculturelles et l'expatriation	76
L'éthique d'une culture à l'autre	78
L'apprentissage organisationnel dans le contexte de la mondialisation	80
Les théories de la gestion sont-elles universelles?	81
Les meilleures pratiques dans le monde	82
Guide de révision	83
Résumé	83
Mots clés	85
Évaluation des connaissances	85

PARTIE 2



LES CARACTÉRISTIQUES INDIVIDUELLES ET LE COMPORTEMENT EN MILIEU ORGANISATIONNEL

89

CHAPITRE 4

LA PERSONNALITÉ ET LES DIFFÉRENCES INDIVIDUELLES

91

Le chapitre en bref

91

La personnalité

93

Qu'est-ce qui constitue la personnalité?

93

Les déterminants de la personnalité et son
développement

93

La personnalité et l'image de soi

95

Les principaux traits distinctifs sur le plan de la personnalité

96

Les traits de personnalité selon le modèle à
cinq facteurs

96

Les traits sociaux

97

Les traits relatifs à la conception personnelle
du monde

98

Les traits relatifs à l'adaptation affective

100

Les valeurs et les attitudes

101

Les valeurs

101

Les attitudes

105

Les caractéristiques sociodémographiques et la diversité de la main-d'œuvre

108

L'équité en matière d'emploi

109

Les caractéristiques sociodémographiques

110

Les aptitudes et les capacités

113

La gestion de la diversité et des différences
individuelles

114

Guide de révision

116

Résumé

116

Mots clés

118

Évaluation des connaissances

119

CHAPITRE 5

LA PERCEPTION ET L'ATTRIBUTION

123

Le chapitre en bref

123

Le processus de perception

124

Les facteurs qui influent sur le processus
de perception

126

Les étapes du processus de perception

128

Les réactions au processus de perception

132

Les erreurs de perception les plus répandues

133

Le stéréotype ou le cliché

133

L'effet de halo

134

La perception sélective

134

La projection

135

L'effet de contraste

135

La prophétie qui se réalise

136

La gestion du processus de perception

137

La gestion des impressions

137

La gestion des erreurs de perception

137

Le processus d'attribution

138

L'importance de l'attribution

139

Les erreurs d'attribution

140

Les différences interculturelles en matière
d'attribution

141

Guide de révision

142

Résumé

142

Mots clés

143

Évaluation des connaissances

143

CHAPITRE 6

LES THÉORIES DE LA MOTIVATION

147

Le chapitre en bref

147

La motivation

148

Les théories du contenu, les théories des
processus et les théories du renforcement

149

La motivation et les différences culturelles

149

Les théories du contenu

150

La théorie de la hiérarchie des besoins

150

La théorie ERD

152

La théorie des besoins acquis

152

La théorie bifactorielle

153

Les théories des processus	155
La théorie de l'équité	156
La théorie des attentes	157
Le renforcement	160
Le conditionnement répétant et le conditionnement opérant	160
Les stratégies de modification du comportement organisationnel	161
Les stratégies de modification du comportement organisationnel : questions d'éthique	168
Guide de révision	169
Résumé	169
Mots clés	171
Évaluation des connaissances	171
CHAPITRE 7	
LA MOTIVATION, LA CONCEPTION D'UN POSTE ET LE RENDEMENT	175
Le chapitre en bref	175
Le lien entre la motivation, la satisfaction professionnelle et le rendement	177
La satisfaction professionnelle	177
La satisfaction professionnelle et le rendement	177
Un modèle intégré de la motivation au travail	179
Les diverses approches en matière de conception d'un poste	180
L'organisation scientifique du travail	180
L'élargissement des tâches et la rotation des postes	181
L'enrichissement des tâches	182
La conception de postes stimulants pour les travailleurs	182
La théorie des caractéristiques de l'emploi	183
Le traitement des données sociales	187
L'enrichissement des tâches : des considérations d'ordre pratique et culturel	187
Les technologies et la conception de poste	188
L'automatisation et la robotique	189
Les systèmes flexibles de fabrication	189
Les bureaux automatisés	189
La restructuration des processus d'affaires	190
L'aménagement du temps de travail : des approches novatrices	190
La semaine de travail comprimée	191
L'horaire de travail variable	191
Le partage de poste	192
Le télétravail et le bureau virtuel	193
Le travail à temps partiel	193
Guide de révision	196
Résumé	196
Mots clés	198
Évaluation des connaissances	199

CHAPITRE 8**LA GESTION DU RENDEMENT ET LES RÉCOMPENSES**

203

Le chapitre en bref

203

La fixation des objectifs

204

Le modèle de la fixation des objectifs

205

Les principes directeurs de la fixation des objectifs

205

La fixation d'objectifs et la gestion par objectifs

207

L'évaluation du rendement

208

Les objectifs de l'évaluation du rendement

208

Qui procède à l'évaluation du rendement?

210

L'évaluation du rendement : dimensions et normes

210

Les méthodes d'évaluation du rendement

212

Les erreurs courantes dans l'évaluation du rendement

216

L'amélioration des évaluations du rendement

217

L'évaluation des groupes de travail

218

La rémunération et les récompenses

219

La rémunération en tant que récompense extrinsèque

219

Des systèmes de rémunération novateurs

221

Le développement des ressources humaines et l'adéquation personne-poste

223

La dotation en personnel

223

La formation

227

L'élaboration du plan de carrière

228

Guide de révision

233

Résumé

233

Mots clés

236

Évaluation des connaissances

236

PARTIE 3**LA DYNAMIQUE DES GROUPES ET LE TRAVAIL D'ÉQUIPE**

239

CHAPITRE 9**LE FONCTIONNEMENT DES GROUPES**

241

Le chapitre en bref

241

Les groupes au sein des organisations

242

Qu'est-ce qu'un groupe efficace?

242

La synergie et le potentiel de rendement des groupes

244

Les groupes formels et informels

245

L'évolution d'un groupe

248

L'étape de la constitution

248

L'étape du tumulte

248

L'étape de la cohésion

249

L'étape de la performance	249
L'étape de la dissolution	249
Les fondements de l'efficacité du groupe	250
Les intrants clés du groupe	250
La dynamique de groupe et la dynamique intergroupes	254
Les réseaux de communication au sein des groupes	256
Le processus décisionnel dans les groupes	257
La prise de décision au sein d'un groupe	257
Les avantages et les inconvénients de la prise de décision collective	258
La pensée de groupe	259
Les techniques d'aide à la prise de décision collective	260
Guide de révision	262
Résumé	262
Mots clés	264
Évaluation des connaissances	265
CHAPITRE 10	
LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ET LE RENDEMENT DES ÉQUIPES	269
Le chapitre en bref	269
Les équipes et le travail d'équipe	270
Les divers types d'équipes	272
La nature du travail d'équipe	272
La diversité et le rendement des équipes	273
L'harmonisation fonctionnelle de l'équipe	274
Comment se déroule le processus d'harmonisation fonctionnelle d'une équipe?	276
Les diverses approches de l'harmonisation fonctionnelle d'une équipe	277
Améliorer le fonctionnement d'une équipe de travail	277
L'intégration des recrues	278
Le leadership lié aux tâches et le leadership lié aux relations	278
Les rôles au sein du groupe et leur dynamique	280
Les normes de l'équipe	281
La cohésion de l'équipe	283
Les principaux types d'équipes dans les nouveaux milieux de travail	285
L'équipe de résolution de problèmes	285
L'équipe interfonctionnelle	286
L'équipe virtuelle	286
L'équipe semi-autonome	287
Guide de révision	290
Résumé	290
Mots clés	291
Évaluation des connaissances	292

PARTIE 4



LE LEADERSHIP ET LES PROCESSUS ORGANISATIONNELS

295

CHAPITRE 11

LE LEADERSHIP

297

Le chapitre en bref

297

Le leadership et la gestion

299

Les théories des traits personnels et celles des comportements du leader

300

 Les théories des traits personnels du leader

300

 Les théories des comportements du leader

301

Les théories du leadership situationnel

305

 La théorie de la contingence de Fiedler

305

 La théorie du cheminement critique de House

308

 Le modèle du leadership situationnel de Hersey et Blanchard

311

 L'approche des substituts du leadership

312

La théorie de l'attribution et le leadership

314

 Les prototypes du leadership

314

 La surévaluation des incidences du leadership

316

Les nouvelles approches en matière de leadership

316

 Les théories du leadership charismatique

316

 Le leadership transactionnel et le leadership transformateur

318

 Le leadership de niveau 5

320

 Le leadership dans les équipes semi-autonomes

321

 Quelques considérations sur le nouveau leadership

322

Guide de révision

324

 Résumé

324

 Mots clés

326

 Évaluation des connaissances

327

CHAPITRE 12

POUVOIR ET JEU POLITIQUE

331

Le chapitre en bref

331

Le pouvoir et l'influence

332

 Le pouvoir hiérarchique

333

 Le pouvoir personnel

335

 L'acquisition et l'usage du pouvoir et de l'influence

336

Le pouvoir, l'autorité et l'obéissance

340

 L'obéissance

340

L'acceptation de l'autorité	341
L'obéissance et la zone d'indifférence	342
L'habilitation du personnel	343
Les éléments clés du processus d'habilitation du personnel	344
Le pouvoir en tant que ressource expansible	344
Le jeu politique en milieu organisationnel	345
Le jeu politique en milieu organisationnel : deux perspectives	345
Le jeu politique et la défense des intérêts personnels	352
Le jeu politique et la gouvernance organisa- tionnelle	353
Guide de révision	361
Résumé	361
Mots clés	363
Évaluation des connaissances	363
CHAPITRE 13	
INFORMATION ET COMMUNICATION	367
Le chapitre en bref	367
La nature de la communication	369
Le processus de communication	369
La rétroaction et la communication	370
Les canaux de communication	372
La circulation de l'information	372
Les éléments clés de la communication interpersonnelle	374
Communication efficace et communication efficiente	374
La communication non verbale	375
L'écoute active	375
Les obstacles à la communication	378
Les différences culturelles	378
Les sources de distraction environnementales	379
Les problèmes sémantiques	380
Les messages contradictoires	380
L'absence de rétroaction	380
Les effets de la position hiérarchique	381
Les enjeux actuels de la communication organisationnelle	382
La communication électronique	382
Les espaces de travail virtuels	383
La protection de la vie privée	384
La communication et le contexte social	385
Guide de révision	386
Résumé	386
Mots clés	388
Évaluation des connaissances	388

CHAPITRE 14	
LE PROCESSUS DÉCISIONNEL	391
Le chapitre en bref	391
Le processus décisionnel	392
Les contextes décisionnels	393
Les types de décisions	394
Les modèles décisionnels	395
Les théories classique et comportementale de la décision	395
Le modèle de la poubelle	396
Les réalités du processus décisionnel	397
L'intuition, le jugement et la créativité	398
L'influence des heuristiques sur le jugement	399
Le processus de créativité	400
La gestion du processus décisionnel	403
Le choix des problèmes à régler	403
Le choix et le rôle des participants au processus décisionnel	404
L'abandon d'un plan d'action décidé antérieurement	407
Les enjeux actuels en matière de processus décisionnel	409
Les TIC et le processus décisionnel	409
Les facteurs culturels et le processus décisionnel ..	410
Les questions éthiques et le processus décisionnel	412
Guide de révision	413
Résumé	413
Mots clés	415
Évaluation des connaissances	415
CHAPITRE 15	
CONFLITS ET NÉGOCIATION	419
Le chapitre en bref	419
Le conflit en milieu organisationnel	420
Le conflit de fond et le conflit émotionnel	421
Les divers niveaux de conflits	421
Le conflit constructif et le conflit destructeur	424
La culture et les conflits	425
La gestion des conflits	426
Les phases d'un conflit	426
Les divers types de situations conflictuelles et leurs principales causes	428
Les stratégies de gestion indirecte des conflits	429
Les stratégies de gestion directe des conflits	430
La négociation en milieu organisationnel	432
La négociation : définition, objectifs et résultats ..	432
Les aspects éthiques de la négociation	433

Les divers types de négociations en milieu organisationnel	433
Culture et négociation	434
Les stratégies de négociation	434
La négociation distributive	434
La négociation raisonnée	436
Comment parvenir à une entente dans une négociation raisonnée?	436
Les obstacles les plus fréquents à la négociation	437
Le rôle d'un tiers dans la négociation	438
Guide de révision	439
Résumé	439
Mots clés	441
Évaluation des connaissances	441
CHAPITRE 16	
CHANGEMENT, INNOVATION ET STRESS	445
Le chapitre en bref	445
Le changement au sein des organisations	446
Le changement planifié et le changement non planifié	447
La changement planifié : forces et cibles organisationnelles	447
Les étapes du changement planifié	449
Les stratégies de changement planifié	451
La coercition	451
La persuasion rationnelle	452
Le partage du pouvoir	452
La résistance au changement	453
Pourquoi les gens résistent-ils au changement?	453
Comment réagir à la résistance au changement?	455
L'innovation en milieu organisationnel	456
Le processus d'innovation	456
Les caractéristiques des organisations novatrices	458
La dynamique du stress	458
Qu'est-ce que le stress?	459
Les sources de stress	460
Les conséquences du stress	465
La gestion efficace du stress	468
Les stratégies organisationnelles de gestion du stress	468
Les stratégies individuelles de gestion du stress	471
Le bien-être personnel et la gestion du stress	472
Guide de révision	473
Résumé	473
Mots clés	476
Évaluation des connaissances	476

PARTIE 5

LA STRUCTURE DES ORGANISATIONS ET LA CULTURE ORGANISATIONNELLE



CHAPITRE 17

LES CARACTÉRISTIQUES FONDAMENTALES DES ORGANISATIONS

Le chapitre en bref

La stratégie et les objectifs organisationnels

 La stratégie organisationnelle

 La contribution des organisations à la société

 Les objectifs de production de l'organisation

 Les objectifs stratégiques de l'organisation

La structure formelle et la division du travail

 L'organigramme

La spécialisation verticale

 La ligne hiérarchique et l'éventail de subordination

 Les unités opérationnelles et les unités fonctionnelles

 Les systèmes d'information et les techniques de gestion

Le contrôle

 Le contrôle des résultats

 Le contrôle des processus

 Le pouvoir décisionnel : centralisation et décentralisation

La spécialisation horizontale

 La structure fonctionnelle

 La structure divisionnaire

 La structure matricielle

La coordination

 Les modes interpersonnels de coordination

 Les modes formels de coordination

La bureaucratie et son évolution

 Le modèle mécaniste

 Le modèle organique

 Les configurations hybrides

Guide de révision

 Résumé

 Mots clés

 Évaluation des connaissances

CHAPITRE 18

CONCEPTION ORGANISATIONNELLE ET ACQUISITION DE COMPÉTENCES STRATÉGIQUES

Le chapitre en bref

La conception organisationnelle

La conception organisationnelle et la taille de l'organisation	519
La conception organisationnelle et les technologies	520
La conception organisationnelle et les technologies liées aux activités d'exploitation	520
La prépondérance des technologies liées aux activités d'exploitation et le recours à l'adocratie ..	522
La conception organisationnelle et les technologies de l'information et des communications (TIC) ..	523
Les TIC et les affaires électroniques	526
La conception organisationnelle et l'environnement	528
La complexité de l'environnement	529
L'incertitude et l'instabilité de l'environnement	531
Les organisations en réseau et les alliances interentreprises	531
Les organisations virtuelles	532
La conception organisationnelle et les décisions stratégiques	535
L'apprentissage organisationnel	538
L'acquisition du savoir	538
La diffusion de l'information	541
L'interprétation de l'information	541
La conservation de l'information	543
Les cycles stratégiques d'apprentissage organisationnel	544
Le cycle négatif	544
Le cycle positif	545
Guide de révision	546
Résumé	546
Mots clés	549
Évaluation des connaissances	549

CHAPITRE 19

CULTURE ET DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNELS

553

Le chapitre en bref

553

Le concept de culture organisationnelle

555

Les fonctions de la culture organisationnelle

555

La culture dominante, les sous-cultures et les contre-cultures

558

La valorisation de la diversité culturelle

559

Les niveaux d'analyse culturelle

560

Les aspects apparents de la culture organisationnelle

561

Les récits, les rites, les rituels et les symboles

562

Les normes et les rôles

564

Les valeurs communes et la culture organisationnelle

564

Les hypothèses communes et la culture organisationnelle	565
Les significations communes	566
Les mythes organisationnels	566
L'influence des cultures nationales	568
La gestion de la culture organisationnelle	568
La philosophie de gestion et la stratégie organisationnelle	569
Créer, consolider et changer la culture organisationnelle	570
Le développement organisationnel	572
Les postulats fondamentaux du DO	572
Les valeurs et les principes du DO	573
Les fondements de la recherche-action appliqués au DO	573
Les méthodes de DO	575
Le DO et l'évolution de la culture organisationnelle ..	578
Guide de révision	578
Résumé	578
Mots clés	580
Évaluation des connaissances	581

MODULE COMPLÉMENTAIRE

LES FONDEMENTS DE LA RECHERCHE EN COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL	585
La théorie dans le domaine du CO	585
La méthode scientifique	586
Les protocoles de recherche	589
La collecte, l'analyse et l'interprétation des données	591
L'éthique scientifique	593

CAHIER D'APPRENTISSAGE EN CO

I. Recueil Jossey-Bass et Pfeiffer	C11
A. Inventaire des pratiques de leadership de l'étudiant, de Kouzes et Posner ..	
B. Exercices expérientiels extraits des manuels de formation que publie annuellement Pfeiffer ..	C31
II. Études de cas	C37
III. Exercices	C81
IV. Autoévaluations	C119

GLOSSAIRE

G1

NOTES ET RÉFÉRENCES

N1

SOURCES DES ILLUSTRATIONS

N27

INDEX

I1

« En bonnes mains, tout est possible. »

Si la société et les organisations progressent, c'est grâce au travail des individus.

Cette 3^e édition de *Comportement humain et organisation*, enrichie de nombreuses mises à jour et améliorée de façon à refléter notre monde en constante évolution, offre aux lecteurs le contenu solide et complet ainsi que le stimulant « Cahier d'apprentissage en comportement organisationnel » qui ont fait la renommée des éditions précédentes. Tout en maintenant l'accent sur les fondements du comportement organisationnel, les auteurs approfondissent ici le thème de la transformation personnelle et organisationnelle.

L'ouvrage situe l'étude du comportement organisationnel dans le contexte des enjeux, des tendances et des changements qui caractérisent la réalité et les milieux de travail d'aujourd'hui : autonomisation du personnel, santé mentale au travail, nouveau leadership, multiculturalisme et diversité de la main-d'œuvre, éthique et responsabilité sociale, mondialisation, etc.

Le manuel offre aux étudiants et à ses différents publics un cadre conceptuel qui intègre des connaissances issues des diverses sciences humaines pour mener à une meilleure compréhension du *comportement humain dans les organisations*, et à une action plus efficace au sein de celles-ci. De nombreux outils pédagogiques (études de cas, exercices et autoévaluations) faciliteront et enrichiront cet apprentissage.

Claire de Billy

Claire de Billy, titulaire d'un baccalauréat en psychologie et d'un MBA (Université Laval), est chargée d'enseignement au Département de management de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval, à Québec, depuis 1987. Elle donne des cours de comportement organisationnel et de gestion du changement aux programmes de 1^{er} et de 2^e cycles. Conférencière appréciée, elle participe à la formation continue de différents groupes de professionnels, notamment les pharmaciens dans les établissements de santé et en milieu communautaire. M^{me} de Billy a obtenu plusieurs distinctions pour la qualité de son enseignement, et la 2^e édition de *Comportement humain et organisation* lui a valu le Prix d'excellence en enseignement – catégorie volume de l'Université Laval.

ERI
ÉDITIONS DU RENOUVEAU PÉDAGOGIQUE INC.



ISBN 978-2-7613-1832-7



9 782761 318327

20358

