

LA FIABILITÉ ORGANISATIONNELLE

La lutte contre la Dangersité Sociale Inhérente (DSI)

Table des matières

Résumé.....3

Gouvernance 11

LE MOT DU COMITÉ DE RÉDACTION13

- Le parcours de RIPCO depuis 200513
- Liste des membres du Comité de rédaction15
- Liste des membres du Conseil Scientifique15
- Liste des thématiques précédentes16
- Soumettre, s’abonner, commander, consulter un article17

Prologue

LA CÉCITÉ ORGANISATIONNELLE INHÉRENTE

À L’ESSENCE DU MANAGEMENT21

Réflexions sur la Dangersité inhérente au management des ressources humaines à l’époque post moderne

Baptiste RAPPIN

Des techniques de recrutement pour organisations terroristes.....22

Aux pratiques de GRH pour gardiens de camps de concentration24

Premiers enseignements25

Du camp comme nomos biopolitique du monde moderne.....27

Le management des ressources humaines comme gouvernement de l’exception permanente30

La fin de l’Institution et le triomphe de l’organisation.....33

Bibliographie

Chapitre 1 :

RENFORCER LA FIABILITÉ SOCIALE INHÉRENTE GRÂCE À DES OUTILS ET À DES RÔLES ADAPTÉS37

QUEL IMPACT EXERCE L’ÉVALUATION DES COMPÉTENCES AU NIVEAU DE LA FIABILITÉ SOCIALE DE L’ENTREPRISE ?39

Étude de l’appréciation des salariés sur cette question

Erick LEROUX

Évaluation des compétences et pilotage social41

• Approche de l'évaluation des compétences	41
• Le dispositif d'évaluation : vers quelles finalités.....	42
• Évaluation des compétences et pilotage social	43
Validation empirique, principaux résultats et discussion	45
• Le choix de la méthodologie	45
• Présentation des résultats	46
Discussion	49
Conclusion	52
Bibliographie	53
Annexe	54

GÉRER LES NOMBREUX CONFLITS DE RÔLE POUR RÉDUIRE LE STRESS DES DIRIGEANTS DE PROXIMITÉ

Le cas de la SNCF

Sylvie CODO, René MOKOUNKOLO, Marcel LOUREL

Contexte organisationnel	56
Cadre conceptuel	57
• L'âge et le stress professionnel : des relations peu explorées.....	58
• Le conflit de rôle et le stress professionnel : des relations empiriques	59
• Le soutien social et le stress professionnel	59
Méthodologie	61
• Participants	61
• Outils	61
• Procédure.....	63
• Analyses statistiques.....	63
Résultats	64
• Impact de l'âge sur le stress des dirigeants de proximité.....	64
• Liens entre conflits de rôle, le soutien social perçu et le stress professionnel	65
Discussion	67
Conclusion et implications managériales, limites et perspectives	69
Références bibliographiques	71

L'ALLOCATION TRAVAIL-LOISIRS, UN OUTIL POUR FIABILISER LA RELATION ENTRE CONDITIONS DE TRAVAIL ET STRESS PROFESSIONNEL

Une étude auprès de personnel travaillant dans le secteur hôtelier

Sari MANSOUR

Les effets des conditions de travail sur le stress professionnel via le conflit travail-loisirs : une revue de la littérature	79
• Le conflit travail-loisirs médiatise-t-il la relation entre les exigences de travail et le stress professionnel ?	79
• Le conflit travail-loisir médiatise-t-il la relation entre les ressources de travail et le stress professionnel ?	80

Étude auprès du personnel en contact dans le secteur hôtelier	82
• La méthodologie de la recherche	82
• Résultats de la recherche	86
Discussion	89
Conclusion	90
• Implications managériales	91
• Limites et perspective de la recherche	91
Bibliographie	92

Chapitre 2 : RENFORCER LA FIABILITÉ SOCIALE INHÉRENTE PAR LA FORMATION

99

FORMER LES MANAGERS PUBLICS, PLAÇÉS SOUS LE « REGARD DE L'AUTRE », À FAIRE FACE COURAGEUSEMENT

101

Le cas des administrateurs territoriaux

Pyun HAE-OK

Former les managers à la multiplicité et la complexité de leur réalité	102
Collectivités Territoriales, organisations publiques en constante évolution ..	103
Étude du cas : la formation et la gestion des administrateurs territoriaux ...	105
Méthodologie	105
Résultats	107
• Résultats de la recherche documentaire et des entretiens	107
• Résultats de l'étude monographique et de l'enquête	110
Conclusion	113
Bibliographie	114

RETOUR D'EXPÉRIENCE : L'APPRENTISSAGE, VOIE ROYALE POUR INTÉGRER LA DIVERSITÉ AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE

117

La fonction publique, terre promise par les élus à la diversité reléguée à « fond de cale ».

Philippe NASZÁLYI, Gilles HERMOSO

Les enjeux de la formation d'un encadrement multidirectionnel à Evry	119
• L'adaptation d'un DEUST (Bac+2)	119
• La création des Bac+3	120
• Les Compléments aux formations	121
Analyse des publics et de leurs origines : connaître la diversité	122
• Les origines géographiques des étudiants, de leurs familles et les fratries	122
• Habitat et revenus	123
• Les jeunes et leurs études, les parcours	124
« Validation des acquis buissonniers » et Pré-professionnalisation	128

- La préprofessionnalisation, mise en place pour la recherche de contrats et ses résultats129
- L'organisation du dispositif et le suivi pour un « Développement Durable Professionnel »130
- L'ensemble de la population estudiantine traitée par le dispositif.....131
- Conclusion sur le dispositif**.....132
- Conclusion générale** : Un dispositif à étendre pour faire “accéder aux ponts supérieurs ceux qu'on avait relégués à fond de cale.....133

LE HOLISME, UN OUTIL POUR DÉVELOPPER LA FIABILITÉ SOCIALE 137

La performance n'est pas réductible à la somme des compétences en raison de la difficile l'identification des comportements pertinents : le cas des managers publics territoriaux.

Denis CRISTOL

- La problématique des compétences reste ouverte**138
 - Les compétences observables 138
 - Les compétences invisibles 139
- Pourquoi parler de compétences floues ?**.....139
 - Les mots pour dire la compétence managériales.....139
 - Comprendre la logique floue 142
- Une tentative d'identifier les compétences floues**144
 - Définition 145
 - Analyse des compétences relevées 146
- Conclusion**.....149
 - Axe 1 : la complexité 150
 - Axe 2 : le développement personnel 150
 - Axe 3 : la projection vers le futur 151
- Bibliographie**

**Chapitre 3 :
RENFORCER LA FIABILITÉ SOCIALE INHÉRENTE
EN ADAPTANT SES COMPORTEMENTS.....155**

FAIRE DE LA RELATION MANAGÉRIALE UNE RELATION D'AIDE157

La théorie de l'attachement pour produire un management, sécurisant ses collaborateurs, face à une Forte Dangerosité Inhérente à la situation.

Sylvie DEFFAYET DAVROUT & Monica PEDRAZZA

- Définition**158
 - Relation managériale et relation d'aide : des objectifs bien distincts158
 - Une finalité et des processus communs159
- L'interaction affective dans les dyades professionnelles**159
- État de l'art**160

- Rendre compte des compétences relationnelles communes aux deux métiers :
l'apport de la théorie de l'attachement 160
- Les relations au travail : l'enjeu de fournir de la sécurité 162
- La question de recherche** 164
- Méthodologie** 164
- Source des données 164
- Méthodologie des recherches qualitatives : une approche par Incidents Critiques
- Méthodologie de la recherche quantitative 165
- Traitement des données 165
- Résultats** 166
- Reconnaître et exprimer ses limites 166
- Manifester ses émotions négatives 167
- Chercher et fournir du soutien et du support 169
- Avoir confiance en soi et dans les autres 170
- Trouver l'équilibre entre distance/proximité 172
- Conclusion** 173
- Bibliographie** 175

L'UTILISATION D'INTERNET PAR LES PATIENTS-TOURISTES POUR DIMINUER LA FORTE DANGÉROSITÉ INHÉRENTE A UN SERVICE DE CROYANCE 179

Le cas du tourisme de chirurgie esthétique en Tunisie, une étude netnographique

Yousra HALLEM, Isabelle BARTH

- Le tourisme médical : un service émergeant à l'ère d'Internet**..... 182
- Le tourisme médical : un phénomène ancien mais en pleine reconfiguration . 182
- Le rôle d'Internet dans le développement du tourisme médical 183
- Terrain d'étude et méthodologie**..... 186
- Terrain d'étude 186
- Méthodologie : la netnographie 186
- Comment l'utilisation d'Internet réduit la Forte Dangérosité Inhérente au tourisme médical ?** 189
- Réduire la Dangérosité Sociale Inhérente à l'Informationnel..... 189
- Réduire la Dangérosité Inhérente au social 190
- Réduire la Dangérosité Sociale Inhérente au Relationnel..... 192
- Réduire la Dangérosité Sociale Inhérente par la Discussion 195
- Conclusion**..... 197
- Bibliographie** 198

Thèse sur la notion de fiabilité organisationnelle 237

PRATIQUE DE GRH ET PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE 239

Un éclairage au travers de la notion de fiabilité organisationnelle.

Ludovic TAPHANEL

Analyse des deux retours d'expérience (REX) d'un éducateur de rue

CÉCITÉ OU CLAIRVOYANCE ORGANISATIONNELLE ?.....203

Étude du retour d'expérience (REX) d'un éducateur de rue qui opère au sein d'un Territoire à Forte Dangerosité Sociale Inhérente.

Christian BOURION & Sybille PERSSON

Problématique de recherche205

État de l'art sur la cécité organisationnelle206

• La culture de l'excuse206

• La théorie de l'inhérence207

• La théorie du bouc émissaire209

• Le Triangle de Karpman210

• La théorie du syndrome de Stockholm211

• La théorie de la dissonance cognitive211

Méthodologie.....212

• Les données212

• L'analyse des données et résultats215

Discussion216

• Confrontation des résultats aux cadres théoriques216

• Fréquence des signaux217

Conclusion et mise en perspective218

Bibliographie.....221

RÉFLEXIONS CONCERNANT LE THÈME

225

LA DANGEROUSITÉ PUBLIQUE EST-ELLE INHÉRENTE AU SOCIAL, AU MANAGEMENT OU AUX DEUX ?227

Éternel Remake de la lutte entre le principe du plaisir providentiel et celui de la réalité managériale, on peut toutefois inviter trois bonnes fées pour un management qui ne serait plus barbare.

Georges BOTET PRADEILLES

Quand l'inconscient devient le maître du jeu.....228

Et vint le Docteur Freud230

La liberté du philosophe.....231

Les 3 bonnes fées d'un management qui ne serait plus barbare233

Management, civilisation et barbarie235

RÉSUMÉS

243

ABSTRACTS

251