

# Table des matières

<b>Préface</b> . . . . .	9
François COOREN	
<b>Introduction</b> . . . . .	15
<b>Chapitre 1. L’utopie de l’organisation planifiée et stable</b> . . . . .	21
Sylvie GROSJEAN	
1.1. Des organisations sous turbulence . . . . .	21
1.1.1. Sortir de l’hypothèse de la stabilité organisationnelle : le changement continu . . . . .	22
1.1.2. Saisir l’organisation en mouvement : aller au cœur des pratiques et du processus d’ <i>organizing</i> . . . . .	24
1.2. Face à l’instabilité et aux imprévus : composer avec des tensions organisationnelles et construire collectivement du sens . . . . .	26
1.2.1. Instabilité et tensions organisationnelles : le quotidien des professionnels de la santé . . . . .	27
1.2.1.1. Un quotidien à apprivoiser : surcharge communicationnelle et stress numérique . . . . .	28
1.2.1.2. Agir face au stress numérique : organiser son environnement de travail . . . . .	30
1.2.1.3. Agir face à l’imprévu : lire, écouter, sentir son environnement pour improviser collectivement . . . . .	32
1.2.2. Le mythe de la décision planifiée : comprendre la fabrique de la décision clinique . . . . .	35

1.2.2.1. La prise de décision clinique : une activité située, distribuée et multisensorielle . . . . .	37
1.2.2.2. Quand le plan ne tient plus et que la situation ne fait pas sens : enquêter et décider . . . . .	38
1.3. Conclusion . . . . .	40

## **Chapitre 2. L'utopie de l'organisation numérique . . . . . 41**

Anne MAYÈRE

2.1. Un idéal computationnel en expansion . . . . .	41
2.1.1. Le numérique comme « nouvelle essence » de l'organisation . . .	41
2.1.2. « Technologies de l'information et de la communication » et « systèmes d'information » : interroger les termes mobilisés . . . . .	44
2.1.2.1. Les technologies de quelle information ? . . . . .	44
2.1.2.2. Des TI aux TIC, NTIC, TNIC et au numérique . . . . .	46
2.1.2.3. Les systèmes d'information des organisations . . . . .	47
2.1.2.4. Questionner la distinction entre SI et TIC, équipement et usages . . . . .	48
2.1.3. L'utopie des systèmes d'information intégrés . . . . .	49
2.1.3.1. De quelques repères temporels . . . . .	50
2.1.3.2. Système d'information et projet organisationnel . . . . .	50
2.2. L'organisation numérique en action . . . . .	53
2.2.1. L'utopie de l'intégration à l'épreuve des faits : pluralité, hybridation, incrémentation . . . . .	53
2.2.2. L'organisation numérique à l'épreuve des pratiques : le cas d'une organisation de santé . . . . .	58
2.2.2.1. La montée en puissance des architectes et de leurs emboîtements . . . . .	58
2.2.2.2. Une intégration « fait-main » . . . . .	61
2.3. Conclusion . . . . .	64

## **Chapitre 3. L'utopie de l'organisation parlant d'une seule voix . . . 67**

Sylvie GROSJEAN

3.1. Les organisations : une polyphonie persistante qui façonne la réalité organisationnelle . . . . .	67
3.1.1. Le récit organisationnel comme outil de management : un idéal mis à l'épreuve . . . . .	68
3.1.2. La polyphonie organisationnelle : entre domination et harmonisation . . . . .	70

3.2. Quelques concepts pour appréhender la polyphonie organisationnelle. . . . .	72
3.2.1. Un point de départ : les notions de dialogisme et de polyphonie . . . . .	72
3.2.2. La polyphonie organisationnelle : multiplicité des voix et leur mise en scène dans des conversations, des écrits et des artefacts . . . . .	74
3.3. La polyphonie organisationnelle comme constitutive de savoirs : le cas de la communication sur la sécurité en entreprise . . . . .	77
3.3.1. La sécurité au travail : du récit organisationnel formaté aux récits polyphoniques . . . . .	78
3.3.2. Construction d'un récit polyphonique : « mettre en scène » des actants et « faire parler » l'évènement . . . . .	79
3.3.3. « Faire parler » des artefacts et « mettre en scène » la voix de l'organisation . . . . .	84
3.4. Conclusion . . . . .	87

## **Chapitre 4. L'utopie de l'organisation comme lieu d'épanouissement. . . . .**

89

Luc BONNEVILLE

4.1. L'organisation : lieu d'émancipation ou d'aliénation ? . . . . .	89
4.2. Les organisations et le travail comme lieux d'épanouissement ? . . . . .	91
4.2.1. L'organisation productiviste et ses utopies : un point de départ . . . . .	91
4.2.1.1. La révolution industrielle. . . . .	91
4.2.1.2. Taylorisme et fordisme : des utopies ? . . . . .	93
4.2.1.3. Le travail sous les Trente Glorieuses (1945-1975) . . . . .	95
4.2.1.4. Le processus d'informatisation des organisations . . . . .	98
4.2.2. Quelques enjeux contemporains . . . . .	100
4.2.2.1. L'hypermodernité des organisations . . . . .	100
4.2.2.2. Des organisations « voraces » ? . . . . .	102
4.2.2.3. Souffrance et malaise en organisation . . . . .	104
4.3. Trois exemples clés . . . . .	106
4.3.1. Étudier le travail dans les organisations mêmes . . . . .	106
4.3.1.1. Le travail dans le secteur privé . . . . .	106
4.3.1.2. Dans le secteur de la santé . . . . .	108
4.3.1.3. Le cas de l'université contemporaine. . . . .	109
4.3.2. Le travail est-il libérateur ou aliénant ? . . . . .	111
4.3.2.1. Que doit-on espérer du travail ? . . . . .	111
4.3.2.2. Promesses et leurre de l'organisation . . . . .	112
4.4. Conclusion . . . . .	113

**Chapitre 5. L’utopie de l’organisation désincarnée** . . . . . 115  
Sylvie GROSJEAN

5.1. La part négligée de l’organisation :  
sa dimension esthétique et sensible . . . . . 115

5.1.1. De l’intérêt d’une approche esthétique de l’organisation. . . . . 117

5.1.2. Le travail esthétique des acteurs organisationnels :  
« faire sens » d’une réalité . . . . . 118

5.1.2.1. L’environnement sonore de l’hôpital : incarnation  
d’émotions, de relations et inscription dans une temporalité . . . . . 120

5.1.2.2. Les territoires de l’hôpital : l’espace sensoriel  
de la chambre d’hôpital . . . . . 124

5.2. La dimension incarnée et sensorielle de l’organisation . . . . . 127

5.2.1. Le corps au travail, le corps organisé . . . . . 127

5.2.2. Le corps organisant ou la part sensorielle du travail  
d’organisation . . . . . 129

5.2.2.1. Le corps sensible et organisant  
au cœur de la pratique professionnelle . . . . . 130

5.2.2.2. Engagement corporel et travail sensoriel :  
le cas des infirmières . . . . . 132

5.3. Conclusion . . . . . 136

**Conclusion** . . . . . 137

**Bibliographie** . . . . . 139

**Index** . . . . . 163