

Table des matières

Préface	9
François COOREN	
Introduction	15
Chapitre 1. L’utopie de l’organisation planifiée et stable	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 leurres 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