

RÉSUMÉS

L'APPROPRIATION D'UN OUTIL DE LA QUALITÉ DES SOINS À L'HÔPITAL

Marc DUMAS

Université de Bretagne Occidentale
(Laboratoire ICI EA 2652-UBO)

Florence DOUGUET

Université de Bretagne Sud
(Laboratoire ARS EA 3149-UBO)

Jorge MUÑOZ

Université de Bretagne Occidentale
(Laboratoire ARS EA 3149-UBO)

L'objet de cet article porte sur l'appropriation des outils afférents à la mise en place des politiques internes de management dans le cadre des procédures d'accréditation. A ce titre, la GRH et le management tiennent un rôle central en tant qu'agent et accompagnateur des changements induits par la mise en place des démarches qualité.

Optant pour une approche qualitative et inductive et au regard du nombre conséquent de dispositifs élaborés par les acteurs, il est décidé de se concentrer sur l'outil « phare » de ces transformations : le dossier du patient.

L'étude porte sur deux services d'un centre hospitalier. Les résultats montrent que le processus d'appropriation aboutit à un ensemble de réalités collectives et individuelles. L'approche collective obéit à l'idée d'orienter l'usage de l'outil vers le patient exigeant par là une coordination forte entre les membres de l'équipe pour mener à bien le travail. L'appropriation individuelle assoit un impératif de réalisation du travail caractérisée par une faible intégration dans le groupe. Les pratiques de GRH de type administratif semblent donc avoir peu d'effets sur l'activité et la qualité. La formation à travers des modalités adaptées aux besoins du service et des personnes pourrait devenir un appui important pour le cadre.

Mots-clés : hôpital, appropriation, qualité, management, ressources humaines

POURQUOI LES CONSULTANTS FRANÇAIS VEULENT-ILS QUITTER LEURS EMPLOYEURS ?

Caroline TILLOU

Université de Toulouse
Toulouse Business School

Jacques IGALENS

Université de Toulouse
Toulouse Business School

Cet article s'intéresse à l'analyse du processus explicatif de l'intention de départ des consultants en management français. En portant notre attention sur la responsabilité de l'équipe dirigeante, nous proposons d'étudier l'influence de trois pratiques de GRH (la formation, la rémunération et les conditions de travail) par le biais de la relation d'échange établie entre les consultants et leur cabinet de conseil. Nos analyses dévoilent l'importance majeure de la qualité des conditions de travail perçue par les consultants. De même, notre étude constate la réciprocité de l'échange social en confirmant l'intérêt de distinguer les quatre dimensions de l'engagement organisationnel. Si certains résultats détonnent au regard de la littérature, ils portent un éclairage sur les spécificités relatives au départ volontaire des travailleurs du savoir en France.

Mots-clés : intention de départ, pratiques de GRH, soutien organisationnel perçu, engagement organisationnel, travailleurs du savoir.

LA FIDÉLISATION DES RESSOURCES HUMAINES EN PÉRIODE DE CRISE ÉCONOMIQUE

Laurent GIRAUD

IAE Lyon, Magellan, EMLYON Business School,
OCE

Alain ROGER

IAE Lyon, Magellan

Sandrine THOMINES

IAE Lyon

L'objectif de cet article est d'explorer la manière dont la fidélisation des salariés est abordée par les entreprises en période de crise économique. Une enquête a été menée pendant la période de crise économique de février à mars 2010 au sein de plusieurs types de structures (huit grandes entreprises du secteur privé et une grande association à but non lucratif) dans des domaines d'activité variés.

Les résultats montrent que la fidélisation des Ressources Humaines est une question d'actualité, même en période de crise économique. Alors qu'on s'attendrait à ce qu'elles centrent leurs efforts sur les réductions d'effectifs en favorisant les départs, les entreprises se soucient du maintien de leurs compétences clefs et elles cherchent à éviter des départs qui pourraient nuire à leurs performances et à leur climat social. Les organisations sur lesquelles l'impact de la crise a été le plus lourd sont particulièrement concernées par la remobilisation de leurs salariés. La fidélisation des salariés est importante pour gérer les ressources humaines et elle suppose une certaine continuité malgré les variations du contexte économique.

Mots-clés : fidélisation, ressources humaines, crise économique.

ABSTRACTS

APPROPRIATION OF TOOLS IN THE IMPLEMENTATION OF QUALITY POLICIES

Marc DUMAS

Université de Bretagne Occidentale
(laboratoire ICI EA 2652-UBO)

Florence DOUGUET

Université de Bretagne Sud
(Laboratoire ARS EA 3149-UBO)

Jorge MUÑOZ

Université de Bretagne Occidentale
(Laboratoire ARS EA 3149-UBO)

The object of this article concerns the appropriation of tools in the implementation of quality policies. HRM and management play a key role as agent and guide of the changes resulting from the implementation of quality policies.

Opting for a qualitative and inductive approach and considering the large number of devices elaborated by the actors, we decided to concentrate on the "key" tool of these transformations: the patient file. The study concerns two hospital services. The results show that the process of appropriation leads to a set of collective and individual realities. The collective approach corresponds to the idea of directing the usage of the tool to the patient requiring a strong coordination between the members of the team for successful completion of the task. Individual appropriation requires that the task be performed in such a way that group integration remains weak. The practices of administrative MRH seem to have few effects on the activity and the quality. Training through modalities adapted to the needs of the service and the people involved could provide considerable support to managers.

Keywords: Hospital, appropriation, quality, management, human resources

WHY DO CONSULTANTS WANT TO LEAVE THEIR JOB?

Caroline TILLOU

Université de Toulouse
Toulouse Business School

Jacques IGALENS

Université de Toulouse
Toulouse Business School

This article explores the explanatory process of French consultants' intention to leave. While examining managerial responsibility, we analyse the influence of three distinct HR practices (training, compensation and working conditions) and more precisely, their impact on social exchange relationships established between consultants and their consultancies.

Our results emphasize the importance of consultants' perceptions of the quality of working conditions. We also observe reciprocity in social exchange relationships which confirms the interest of distinguishing the four dimensions of organisational commitment. This research also offers some contrasting results with empirical literature: they shed light on voluntary turnover specificities of knowledge workers in France.

Keywords: intention to leave, HR practices, perceived organizational support, organizational commitment, knowledge workers.

BUILDING HUMAN RESOURCES LOYALTY DURING AN ECONOMIC CRISIS

Laurent GIRAUD

IAE Lyon, Magellan, EMLYON Business School,
OCE

Alain ROGER

IAE Lyon, Magellan

Sandrine THOMINES

IAE Lyon

The objective of this article is to explore the way in which employee loyalty is addressed by companies during an economic crisis. A study has been conducted at the middle of the last economic downturn from February to March 2010 in several kinds of structures (eight big companies from the private sector and a significant non-lucrative organization) within different businesses.

Results show that building human resources loyalty is an issue high on companies' agendas, even during an economic crisis. While one would expect that companies focus their effort on staff redundancies by fostering turnover, they rather care about keeping their key competencies and struggle to avoid turnover which could hinder their performance and their social climate. The organizations on which the economic crisis had the heaviest impact are particularly concerned with staff remobilization. Employee loyalty building looks then important to manage human resources and requires continuity despite the variations of the economic context.

Keywords: loyalty, human resources, economic crisis.