

Soutenance de thèse de Madame Valérie GOUFFE
Sous la direction de Madame Emmanuelle CARGNELLO-CHARLES Maître de Conférences HDR
Centre de Recherche et d'Etudes en Gestion, CREG

Résumé :

Avec les récentes réformes, dont la loi Hôpital, Patient, Santé et Territoires (HPST) de Juin 2009, l'hôpital s'est transformé non seulement dans sa forme organisationnelle par la mise en œuvre des pôles mais aussi dans son rapport à son environnement. Cette organisation polaire vise à rechercher une performance par une approche médico-économique. Ainsi les dispositifs de gestion ont été mis en place et cherchent à rendre compte de cette performance. Dans ce contexte, comment peuvent travailler des professionnels de champs aussi différents que celui de la gestion et celui du soin ? La gestion sous-entend une optimisation des moyens, alors que le service public défend en priorité des valeurs d'utilité sociale et d'attention aux usagers. Les acteurs du soin ont une forte identification professionnelle à cette mission d'utilité sociale. Dans ce travail, nous proposons d'identifier en quoi les décalages culturels au sein des pôles hospitaliers, participent à une perte de sens et de reconnaissance des agents à leur travail. Ces écarts culturels seront appréciés plus précisément au travers de l'appropriation des outils de gestion. Cette étude se base sur des entretiens réalisés au sein de différents hôpitaux (CHU et CH) et de secteur Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) et psychiatrie. Elle révèle la nécessité de pratiques managériales innovantes tournées notamment vers la gestion interculturelle afin que chaque acteur de ces nouvelles structures hospitalières se sente compris et intégré dans cette dynamique. L'étude proposée peut constituer un retour d'expérience intéressant pour mieux comprendre et améliorer l'utilisation des nouveaux outils de gestion. Des préconisations sont proposées et peuvent constituer des pistes de réflexion afin de répondre aux défis actuels de l'hôpital public.

Mots clefs : Performance, appropriation, gestion, interculturelité

Summary:

With the latest reforms, among which the Hospital, Patient, Healthcare and Territory (HPST) Law, the French Hospital has changed not only the form of its organisation through the implementation of a polar organisation, but also its environmental concern. This polar organisation aims to strive for performance and efficiency via a managerial and medical approach. Thus, some management tools have been set up aimed in particular at giving feedback on such performance. In this context, how can professionals from such distinct fields as management and healthcare work? Management implies the optimization of resources when the public sector above all upholds values of social usefulness and patient care. Healthcare actors feel very much involved in this mission of social usefulness. In this work we propose to identify how cultural gaps within hospital poles contribute to a loss of meaning and acknowledgment among healthcare agents. Those cultural gaps will be examined more particularly through management tool appropriation. This study relies on interviews conducted in various healthcare facilities (PCO and psychiatric hospitals of various capacities such as CHU and CH). It reveals the need for innovative managerial practices, especially designed for intercultural management, so that every actor of these new hospital facilities may feel that they are understood and integrated in this dynamic process. The proposed study can make up interesting feedback to better understand and improve the use of these new management tools. Recommendations are issued that can be food for thought to meet the current challenges of public hospitals.

Key words: Performance, appropriation, management, interculturalism