

Table des matières

INTRODUCTION.....	7
1. EMPRISE DES NORMES ET DÉNI DU TRAVAIL : LE CAS DES AGENTS DE LA SNCF AU CONTACT DU PUBLIC.....	17
Les agents d'ambiance confrontés à <i>l'humanisation des gares</i>	25
<i>Catégoriser pour agir</i>	27
<i>Les émotions comme moteur de l'action</i>	33
<i>Les effets induits par le lancement du Transilien et de l'humanisation des gares</i>	38
Les agents d'escale aux prises avec les « attitudes de service »	47
<i>Le travail des agents d'escale : du prescrit au réel</i>	48
<i>Les effets induits par la mise en œuvre des « attitudes de service » à l'Escale</i>	53
La prégnance des normes de service.....	63
2. DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AUX « RESSOURCES PSYCHOLOGIQUES ET SOCIALES » DU MÉTIER : LE CAS DES AGENTS DE CONTACT D'UNE PRÉFECTURE.....	73
Le concept de « risque psychosocial » et le bien-fondé des démarches de prévention des risques psychosociaux.....	76
Dans les entrailles d'une préfecture.....	81

Une ingénierie ne produisant pas de sens.....	87
Des conditions de travail délétères.....	95
Les « ressources psychologiques et sociales » des agents en contact avec les usagers.....	104
Quels enseignements tirés de cette enquête ?.....	111
3. CONTROVERSES AUTOUR DE L'ÉVALUATION DE LA RECHERCHE DANS LES UNIVERSITÉS.....	117
La loi relative aux libertés et responsabilités des universités (LRU) et le projet de réforme du statut des enseignants-chercheurs.....	120
Les logiques d'évaluation en vigueur dans la communauté scientifique.....	127
<i>L'évaluation de la recherche sur la base des indices de citations.....</i>	130
<i>La folie des classements en tout genre.....</i>	140
Les effets pervers induits par ces outils.....	157
Le cas des sciences économiques.....	167
4. REPENSER LA QUESTION DE L'ÉVALUATION DU TRAVAIL.....	179
Des normes et des indicateurs qui sont le fer de lance du <i>New Public Management</i> ?.....	186
Desserrer l'étau des normes.....	199
<i>Organiser la critique.....</i>	200
<i>Inventer des alternatives crédibles.....</i>	203
<i>Rompre avec l'imaginaire véhiculé par le New Public Management.....</i>	212
La clinique de l'activité et la notion de « métier ».	216
Chausser les lunettes du don pour repenser l'évaluation du travail.....	227
CONCLUSION.....	237
BIBLIOGRAPHIE.....	245