



De l'ouvrier comme un autre au manager de proximité : mesures et représentations du rôle 'encadrement auprès d'une population de contremaîtres traditionnels.

Patricia ARMAND, spécialisation Ressources Humaines

Directeur de mémoire : Dr. Tanja WRANIK, Université de Genève
Expert : Pierre COUCOURDE, Université de Genève

Décembre 2011

De l'ouvrier comme un autre au manager de proximité : mesures et représentations du rôle d'encadrement auprès d'une population de contremaîtres traditionnels.

Patricia ARMAND

Résumé

L'encadrant de premier niveau n'est pas seulement celui qui a été surnommé « l'homme du milieu », pris en étau entre sa hiérarchie et ses subordonnés. Il est également tiraillé entre son métier et une fonction d'encadrement à laquelle il n'a souvent pas été préparé. L'objectif de cette recherche de terrain, réalisée par le biais d'entretiens semi-directifs au sein d'une organisation du secteur public suisse romand, est de mesurer la place occupée par le rôle perçu d'encadrement humain en regard de rôles opérationnels. Après d'une population de 19 ouvriers devenus contremaîtres par ancienneté, nous postulons que ce rôle prendra peu d'importance dans la représentation de leur travail. Nous postulons qu'il prendra en revanche une place prépondérante dans leurs représentations et attentes envers un chef idéal. Nous estimons également qu'ils considéreront ce rôle comme étant plus délicat à gérer que leurs tâches techniques. Les résultats mettent en évidence une grande hétérogénéité dans l'identification au management. Ils laissent entrevoir par ailleurs que ce rôle n'est pas assez reconnu au sein de l'organisation, notamment par la ligne hiérarchique. Dans une approche systémique, des pistes pour le praticien en ressources humaines et pour le chercheur en sont dégagées.