

Maîtrise des processus de management par les cadres du service social Lausanne. Construction et validation d'un questionnaire 360°.

Anne-Marie SUBILIA, spécialisation Management Humain

Directeur de mémoire : Pr. Adrian BANGERTER, Université de Neuchâtel
Expert : Eric MAYOR, Université de Neuchâtel

Janvier 2014

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

Maîtrise des processus de management par les cadres du service social Lausanne. Construction et validation d'un questionnaire 360°.

Anne-Marie SUBILIA

Résumé

Afin de faire face aux défis posés par son environnement économique et politique, le Service social Lausanne a élaboré un programme d'accompagnement de ses cadres.

Un questionnaire 360° évaluant la maîtrise des principaux processus de management propres au service a été élaboré, afin de pouvoir produire un état des lieux des compétences actuelles des cadres. Le but de ce travail est de passer en revue les étapes de construction et de validation du questionnaire, et d'évaluer ses forces et ses points d'amélioration, pour pouvoir le rendre à la fois renouvelable, pérenne et efficace.

Les résultats des 222 questionnaires récoltés semblent plutôt encourageants sur le plan statistique et méthodologique. Néanmoins, l'implémentation d'une telle démarche suppose un changement important dans la manière d'aborder l'évaluation des compétences et les relations de confiance au sein des différents échelons de la hiérarchie. Il faut donc probablement compter sur le temps pour qu'une telle démarche puisse trouver sa place au sein du service.

Mots Clés

360° Feedback, validation statistique, questionnaire, management, administration publique.