



## ALLQUALITY Rhône-Alpes Compte-rendu de la 27<sup>e</sup> rencontre 16 Novembre 2011

### 1. CONTEXTE :

27<sup>e</sup> rencontre AllQuality Rhône Alpes du 16 Novembre 2011, de 19h à 21h.  
Accueillie par le CESI - Ecully.  
11 participants.  
Animation de la rencontre : Philippe Barbaza.  
Compte-rendu : Anne Charlotte Bassinot.

### 2. QUI CHERCHE QUOI ?

- Sandra JULIEN-DAHER cherche à faire des Audit croisés entre entreprises : contacter [sandrajulien@yahoo.fr](mailto:sandrajulien@yahoo.fr)
- Laurent CAUDRON souhaite un retour d'expérience sur les stylos numériques : [laurent.caudron@irc-developpement.fr](mailto:laurent.caudron@irc-developpement.fr)
- Alexandra RONDET cherche un emploi animateur QHSE de préférence dans l'Industrie : voir CV joint

### 3. LA THEORIE ORGANISATIONNELLE DE BERNE (TOB)

**Qu'apporte la Théorie Organisationnelle de Berne dans la compréhension ou la mise en œuvre d'un Système de Management ?...**

Théorie Organisationnelle de Berne (T.O.B.) issue des travaux d'Eric Berne, fondateur de l'Analyse Transactionnelle. Voir présentation jointe.

Dans cette présentation jointe, quelques "focus" sur le tableau de Fox qui résume la T.O.B. :

#### LEADERSHIP :

- leader effectif : celui qui sait repérer ce qui est stratégique dans son environnement, celui vers qui on se tourne pour poser un problème inédit touchant à l'environnement et dont on écoute les solutions...
- leader psychologique : celui vers qui on se tourne pour poser un problème relationnel (celui qui est vu dans l'imaginaire du groupe comme le "chef spirituel"...) )
- leader responsable : celui qui est nommé en titre officiel (statut)...
- leaders historiques : fondateurs ou leaders suivants qui sont à l'origine de la culture, de la constitution, des lois, des règles...  
→ le leader "puissant" est celui qui est à la fois effectif, responsable et psychologique.
- l'appareil : fonctions de maintien des structures du groupe - police ou armée pour un état, services fonctionnels pour une entreprise (QSE entre autre !), accueil assistante pour une petite structure...

#### CANON :

- les "normes formelles" du groupe : le nom, les objectifs, les règles de fonctionnement, procédure pour modifier les règles.
- la culture du groupe (les "normes informelles") : Techniques (compétences collectives, know-how...), Etiquettes (les codes sociaux, à respecter pour ne pas être exclu), Caractère (écarts tolérés au code social) → cette culture du groupe doit être acceptée et adaptée à l'environnement; sinon : tensions, voire atteinte à l'existence même du groupe...

#### STRUCTURE PUBLIQUE :

Organigramme, liste de fonctions, fiches de postes... (structure visible et connue)

#### AJSUTEMENT DE L'IMAGO :

L'ïmago de groupe, pour chacun, est sa propre représentation, consciente ou inconsciente, de ce qu'est ou devrait être le groupe pour soi. Représentation qui repose sur ses expériences passées, ses besoins, ses émotions, etc...

Au moment de son arrivée dans le groupe, au moment d'un départ d'un membre, ou autre événement dans le groupe : un ajustement de ces représentations s'opère en 4 grandes phases : phase provisoire, phase d'adaptation, phase de tests de limites, phase secondaire de confiance authentique...

#### **Quelques différences et similitude repérées entre les modèles de système de management type ISO9001/ISO9004 et la théorie organisationnelle de Berne.**

##### A) Similitudes

Le Canon qui regroupe les règles (procédures)

Structure publique (§6.2 ISO9001)

L'appareil qui regroupe les services fonctionnels qualité par exemple

Les revues de processus (dans le sens activité), les revues de direction, les entretiens annuels d'évaluations... sont des processus de régulation/survie.

##### B) Différences

L'ajustement de l'ïmago, la culture, les régulations lors de conflit... parties de la dynamique psychosociologique du groupe qui ne sont pas abordés dans les modèles normatifs de système de management.

Le dernier niveau de l'ajustement de l'ïmago (appartenance, confiance authentique) permet le plein engagement des énergies du groupe tournées vers les activités et l'atteinte des objectifs.

Culture, structure privée, processus de régulation (des relationnels et des activités) sont à identifier et à traiter pour se donner toute les chances de pérennité et d'agilité des groupes dans leurs réponses à l'environnement...

## **4. PROCHAINE RENCONTRE**

Date : Le jeudi 12 janvier 2011 – de 19H à 21H

Thème :

Management des risques (type ISO31000) : suffisant pour maîtriser ses activités ? ou complémentaire au système de management qualité ?...

*avec apports et expériences de Anthony Chambon, notamment avec le cas de EDF.*

Lieu : à définir.