



Chapitre 10 La fixation des objectifs stratégiques et leur évaluation

Etude de cas sur les services publics

Identifier des nœuds de conflit



A l'aide des documents et des vidéos répondez aux questions

suivants :

1. Pour chacune des situations ci-dessous, vous identifierez les parties prenantes, les nœuds de conflit présents au sein de chaque organisation et les éventuels points de consensus.

	Doc.1 Les transports à Grenoble	Doc.2 Les laboratoires d'analyse	Doc.3 La maternité de Toulouse
Parties prenantes <i>(individus ou groupes d'individus, internes ou externes, pouvant avoir une influence sur l'activité de l'organisation)</i>			
Nœuds de conflit <i>(proviennent des divergences d'intérêts entre les différentes parties prenantes)</i>			
Points de consensus <i>(accords entre deux ou plusieurs personnes sur un sujet déterminé, obtenu au moyen de discussions ou de négociations afin de parvenir à une convergence des avis)</i>			

Document 1 : Perturbation dans les transports à Grenoble

Les tramways et les bus de la M TAG vont à nouveau circuler normalement dans la métropole grenobloise. Après avoir mené une grève de 5 jours pour réclamer une meilleure reconnaissance de leur travail et une revalorisation salariale, les agents de maîtrise en charge de la sécurité du réseau ont repris le travail. Ils ont accepté les propositions faites par la direction lors d'une assemblée générale : une hausse des salaires de 3 % et une refonte de la grille salariale.



Document 2 : Grève dans les laboratoires d'analyses

Les laboratoires d'analyse sont en grève pendant trois jours. [...] Le gouvernement demande 250 millions d'économie aux laboratoires l'année prochaine suite aux rentrées importantes d'argent avec le Covid-19 – ce qui a été accepté par les laboratoires. C'est là que cela se gâte : l'État veut maintenir cette contribution jusqu'en 2026. [...] Ce n'est pas tellement la somme engagée qui pose problème à la profession mais bien la façon dont la baisse [de la tarification de tous les actes] est organisée. La conséquence de tout cela ? « *Les sites les plus isolés ne seront plus capables de faire face à certains investissements, parfois très lourds en biologie. Le risque est*

une dégradation de service pérenne, qui n'a rien à voir avec le Covid », insiste Thomas Charbonnier [biologiste]. [...] Il craint que les laboratoires de proximité doivent, à court terme, fermer définitivement. [...] La profession souhaite ouvrir une discussion avec le gouvernement concernant les modalités du projet de loi finances 2023. [...] Le Sénat a proposé une solution : transformer la mesure en une contribution exceptionnelle de 250 millions pour 2023 suivie d'une négociation sur les tarifs pour 2024 à 2026.

Aouregan Texier, *La Dépêche*, 16 novembre 2022.

Document 3 : La maternité de Toulouse en grève



[...] C'est au tour de la maternité de lancer son mouvement social ce vendredi. « *Malgré une alerte pour danger grave et imminent et l'expression large des soignants, sages femmes, médecins de la souffrance des personnels face aux risques encourus par les patientes. Aucune réponse sérieuse n'a été apportée aux agents [...]. Les personnels médicaux et soignants du secteur naissance de l'hôpital Paule de Viguier du CHU de Toulouse n'en peuvent plus de ne pas avoir les*

moyens d'exercer correctement leur métier et accompagner les couples », écrit le syndicat SUD, à l'initiative de la grève. Les grévistes de l'hôpital [...] réclament l'embauche d'une sage-femme supplémentaire 24 heures/24 et 7 jours/7, qui pourrait avoir un rôle transverse sur le grand secteur naissance et assurer la continuité des soins, la mise en place d'un binôme sage-femme/aide-soignant, des travaux dans les salles « *dont la vétusté est inadmissible* » et l'arrêt immédiat des rappels à domicile et sollicitations en jour de repos. Nathalie Laurenceau, coordinatrice en maïeutique au CHU de Toulouse, assure que des embauches sont prévues. « *Nous avons d'ores et déjà proposé aux renforts de cet été de pérenniser leur contrat dès le 1^{er} septembre* », indique-t-elle. La principale revendication, l'embauche d'une sage-femme supplémentaire [...] a donc été acté. Mais selon une aide-soignante, c'est « *maintenant que ces recrues sont nécessaires. Cet été, nous nous attendons à une activité dense* ». Quant aux rénovations des salles, elles devraient également être entreprises dans les prochains mois.