

# TABLÉ DES MATIÈRES

<b>Préface</b> .....	5
<b>Introduction</b> .....	11
<b>Chapitre 1. Un cadre institutionnel complexe qui mêle public et privé</b> .....	15
<b>Chapitre 2. La construction d'un régime social en marge</b> .....	33
<b>Chapitre 3. Une culture de certitudes et d'éternité</b> .....	39
1. Un monde fermé et coupé de l'extérieur.....	42
2. La qualité du travail.....	43
3. La réticence au changement.....	45
4. Les chefs.....	46
5. Les dirigeants et le président.....	49
6. L'expérience du métier.....	50
7. Autonomie, liberté et arrangements .....	51
<b>Chapitre 4. Le contrat psychologique</b> .....	55
1. Être reconnu.....	59
2. Être traité de manière juste.....	61
3. Être rassuré.....	64

<b>Chapitre 5. Une nouvelle SNCF</b> .....	67
1. Les impacts des changements vus collectivement : la conflictualité.....	73
2. Les impacts des changements vus individuellement : les risques psychosociaux (RPS).....	80
<b>Chapitre 6. Trois convictions</b> .....	87
1. La conviction que l'humain est au cœur de la performance.....	87
2. La conviction que la réussite des transformations et la santé au travail passent par le management de proximité.....	97
3. La conviction qu'il faut mettre les études et enquêtes au service de l'action des managers.....	104
<b>Chapitre 7. Le triangle du manager</b> .....	115
1. Une vision systémique du management.....	115
2. Le triangle des managers et l'évaluation des risques psychosociaux.....	122
3. Le triangle du manager et l'engagement des salariés.....	130
<b>Chapitre 8. Le clavier du manager</b> .....	139
1. Lien personnes/travail.....	145
2. Lien entreprise/travail.....	152
3. Lien entreprise/personnes.....	165
<b>Chapitre 9. La performance par la fierté</b> .....	175
1. La fierté du travail.....	177
2. La fierté d'appartenance à l'entreprise.....	178
3. La fierté de soi.....	180
<b>Conclusion</b> .....	183
<b>Glossaire</b> .....	187
<b>Remerciements</b> .....	189