



SAINT JONSSON Anais

21, rue Gaston de Saporta
13625 Aix en Provence CEDEX 1
Tel: 04 42 17 05 86

anais.saint-jonsson@univ-amu.fr

Fonctions actuelles

- **Septembre 2018** - ... : Codirectrice du Master **Management qualité & Gestion des risques sociétaux** (IMPGT / AMU)
- **Décembre 2017** - ... : Maître de conférences en sciences de gestion à l'Institut de Management Public et Gouvernance Territoriale (IMPGT) d'Aix-en-Provence, Aix-Marseille Université

Formation universitaire

- **2011-2015** : **Doctorat ès Sciences de gestion, Management Public**, Institut de Management Public et Gouvernance Territoriale, Aix-en-Provence. La thèse a été **soutenue le 11 décembre 2015**, a obtenu la **mention Très Honorable**. Les travaux portaient sur les apports des approches processus et de l'informatique décisionnelle à la fiabilité organisationnelle d'un SDIS. Le doctorat a été **qualifié par le Conseil National des Universités en février 2016**.
- **2010-2011** : **Master Recherche en Sciences de Gestion**, IAE d'Aix en Provence & Institut de Management Public et Gouvernance Territoriale, obtenu avec mention assez bien, Aix en Provence.
- **2009-2010** : **Master I : Droit et Management des Collectivités Territoriales**, obtenu avec mention assez bien, Institut de Management Public et Gouvernance Territoriale, Aix en Provence.
- **2006-2009** : **Licence d'Économie et Gestion**, Spécialité Management International, obtenue avec mention bien, Faculté d'Économie Appliquée, Université Paul Cézanne, Aix en Provence.
- **2006** : Obtention du Baccalauréat scientifique, mention très bien.

Activités de recherche

Domaines de recherche

- Qualité des services publics
- Haute fiabilité organisationnelle
- Management des systèmes d'information

Publications dans des revues à comités de lecture

- Agopian P., Alfano N., Bertolucci M., Saint Jonsson A. & Tiberghien B. (2018), « Accès aux soins en contexte de désertification médicale : un rôle tampon joué par la « chaîne de secours » ? Le cas des sapeurs-pompiers français », *Gestion & Management Public*, à paraître.
- Agopian P., Alfano N., Bertolucci M., Saint Jonsson A. & Tiberghien B. (2016), « La contribution des SDIS à la problématique de l'accès aux soins : réflexion autour de la notion de désert médical », *Revue Générale de Droit Médical*, n° 58, mars 2016, pp. 25-46.
- Rochet C., Saint A., Tiberghien B., Agopian P., Paris-Laporte C. and Soulleihet V. (2013), "Process Modeling and Public Value: Performance Measurement for Emergency Assistance Services?", *International Business Research*, Vol. 6, No. 2, February 2013, Special Issue: Innovation, entrepreneurship and development, pp. 126-136.

Ouvrages et participation à des ouvrages collectifs

- Saint Jonsson, A. & Bertolucci M., (2018), « Le changement par le management de la qualité au sein d'un service départemental d'incendie et de secours », dans Espagno-Abadie, D. & Peneranda, A. *Changements prévus, changements subis dans la fonction publique*, Presses de l'EHESP.
- Rochet, C. & Saint Jonsson, A. (2017), « À propos des projets de systèmes d'information et des technologies de communication en contexte public : Cas - la transformation organisationnelle d'un service d'incendie et de secours », dans Mazouz B. *et coll.*, *Gestion de projet en contexte public*, Presses de l'Université du Québec.
- Rochet, C. & Saint, A. (2014), « L'inattendu, une ressource pour le stratège dans l'organisation résiliente : le cas d'un service d'incendie et de secours », dans Mazouz B. *et coll.*, *La Stratégie des Organisations de l'Etat*, Presses de l'Université du Québec.
- Rochet C. & Saint A. (2012), « Le domaine de l'innovation », dans S. Lamouroux (coord.), *Cas en management public*, éd. EMS management & société, pp. 226-238.

Publications dans des congrès à comité de lecture

- Saint Jonsson A., Monet J-P. (2018), « Le commandant des opérations de secours, la technologie, la décision », *Biennale de la recherche de l'Ecole Nationale Supérieure des Officiers des Sapeurs-Pompiers*, Aix-en-Provence, France, 6-7 juin.
- Saint Jonsson A., Alaux C. (2018), « Les démarches qualité dans les collectivités territoriales : de la satisfaction de l'utilisateur à la participation citoyenne », *Symposium international Regards croisés sur les transformations et la gestion des organisations publiques*, Tunis, Tunisie, 1-2 mars.
- Agopian P., Alfano N., Bertolucci M., Saint Jonsson A. & Tiberghien B. (2015), « La notion de « désert médical » revisitée : pour une vision dynamique de l'accès aux soins à travers le prisme de la chaîne de secours », *Colloque international AIRMAP 2015*, Lyon, France, 28-29 mai.
- Saint Jonsson A. (2015), « Maturité de l'organisation à devoir de fiabilité, Recherche-intervention via le développement du système d'information du SDIS des Bouches du Rhône », *Atelier doctoral du Colloque international AIRMAP 2015*, Lyon, France, 28-29 mai.
- Tiberghien B., Agopian P., Rochet C. & Saint A. (2014). « Réduction des dépenses de fonctionnement et gestion des sapeurs-pompiers volontaires : les apports d'une démarche qualité », *Colloque international AIRMAP 2014*, Aix-en-Provence, France, 20-21 mai.
- Rochet C., Saint A. & Agopian P. (2014), "Contributions of an "HRO culture" in the management of catastrophic accident: the case of French rescue teams", *Congrès annuel IISA*, Ifrane, Maroc, 13-17 juin.
- Saint A., Bertolucci M., Tiberghien B., Rochet C. Agopian P. (2013), « Le manager dans l'urgence : entre réflexes et réflexion. Le cas du secours à personne dans la gestion des Accidents Catastrophiques à Effets Limités (ACEL) », *2013 European Group of Public Administration annual conference*, Edimbourg, Ecosse - RU, 11-13 septembre 2013.
- Saint A. (2013), « La fiabilité dans les interventions de secours : une approche par les systèmes d'information », *Atelier doctoral ADIMAP du Ve Symposium International « Regards croisés sur les transformations de la gestion et des organisations publiques »*, ville de Luxembourg, Luxembourg, 21-22 novembre 2013.
- Saint A., Paris-Laporte C., Agopian P., Rochet C. et Tiberghien B. (2012), « Inclusion du management par les performances dans le management par les valeurs du SDIS 13 », *Colloque international AIRMAP 2012*, Paris, France, 5-6 décembre.
- Rochet C., Saint A., Tiberghien B., Agopian P., Paris-Laporte C. et Soulleihet V. (2012), "Process modelling and public value: performance measurement for emergency assistance services?", *2012 European Group of Public Administration annual conference*, Bergen, Norvège, 5-8 septembre.

Autres activités professionnelles

Membre de comités de lecture

- Reviewer pour la revue *International Journal of Public Policy*

Activités pédagogiques

Matières enseignées

2015-2019 Institut de Management public et gouvernance territoriale

- **MASTER 2 Management qualité et gestion des risques sociétaux**
 - Qualité des grands services publics
 - Management des systèmes d'information & Qualité
 - Gestion des risques et fiabilité organisationnelle
 - Management de projet
- **MASTER 2 Droit et management des collectivités territoriales**
 - Méthodologie du mémoire
- **MASTER 2 Management des administrations publiques**
 - Management & architecture des systèmes d'information
- **MASTER 2 Marketing & communication publique**
 - Gestion de l'utilisateur-client
- **MASTER 1 Management des établissements sanitaires & sociaux**
 - Introduction à la qualité dans les établissements sanitaires & sociaux
- **MASTER 1 Droit et management des organisations et manifestations culturelles**
 - Gestion des systèmes d'information dans les organisations artistiques, culturelles et créatives
- **LICENCE Management public**
 - L3 Qualité des services publics
 - L3 Gestion des systèmes d'information dans le secteur public

2016-2019 Défense Conseil International

- Introduction aux sciences sociales
- Introduction au management public
- Economie de la Méditerranée

2016-2018 Ecole de l'Air de Salon-de-Provence

- Management de l'activité

2018-2019 Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers

- Démarche d'amélioration continue
- Gestion de projet
- Méthodologie de mémoire
- Management des situations compliquées

2014-2018 Centre de formation départemental des sapeurs-pompiers des Bouches-du-Rhône

- Management par la qualité
- Gestion de projet
- Sensibilisation à la haute fiabilité organisationnelle
- Sensibilisation à l'évaluation des activités

2016-2018 Institut Régional d'Administration de Lyon

- Gestion de l'utilisateur-client

Autres activités

Activités administratives

- Direction du master 2 Management qualité et gestion des risques sociétaux.
- Mise en œuvre du master 2 Droit et management des collectivités territoriales en partenariat avec l'ENSOSP pour la formation des élèves colonels de sapeurs-pompiers.
- Participation à l'organisation de colloques à l'IMPGT.

Autres activités pédagogiques

- Encadrement de projets étudiant portant sur l'évaluation de la qualité des services publics avec mise en relation de commanditaires territoriaux.
- Accompagnement des étudiants dans la recherche de stage du niveau Licence 3 au niveau Master 2 grâce aux interlocuteurs de notre activité professionnelle (2014-2018).
- Co-conception d'un parcours de formation en management public à destination des cadres de la fonction publique territoriale (catégories A & B) et des officiers de sapeurs-pompiers : souhaitant doter l'ensemble des cadres de son établissement, soit plus d'un millier d'agents, d'une culture commune gestionnaire modernisée, le directeur départemental du Sdis13 a souhaité voir mettre en œuvre une formation adaptée à ses équipes, interactive avec les problématiques de terrain tout en intégrant quelques grandes thématiques majeures pour le secteur de la sécurité civile : la résilience, la réflexivité... (projet débuté en 2016, mis en œuvre en 2018)
- Tutorat de mémoires - suivi et direction de mémoire de fin d'études (L3 à M2)
- Jury de soutenances et corrections de mémoires (L3 à M2)
- Salons d'étudiants

Autres activités de recherche

- Encadrement de projets de recherche (Ex : Evaluation économique de la valeur du sauvé par les sapeurs-pompiers, commande du Centre des Hautes Etudes du Ministère de l'Intérieur)
- Réalisation d'études statistiques comparatives successives pour le Service Départemental d'Incendie et de Secours (2011-2017). Comparaison annuelle des données nationales de la sécurité civile publiée par la DGSCGC.
- Réalisation d'études statistiques successives pour la Ville de Saint-Etienne (2011) à l'aide de SPSS suite à des enquêtes de satisfaction auprès de l'ensemble des acteurs de la ville.

Activités de vulgarisation scientifique

- Participation à la campagne 2017 / **Controversations - débats de science et société**, visant à présenter au grand public des débats scientifiques d'actualité. Présentation des travaux sur la fiabilité et la qualité des services publics le 30 Mars 2017 à la Bibliothèque de l'Alcazar, Marseille.
- Participation au concours **Ma thèse en 180 secondes** édition 2015. Retenue parmi les 8 lauréats d'Aix-Marseille Université. **Présentation à la finale régionale** le 17 avril 2015, campus Saint-Charles.