

Sommaire

Introduction	11
1^{re} partie - LES FONDEMENTS DE L'EFFICACITÉ DES ORGANISATIONS : UNE APPROCHE HÉRITÉE DES SCIENCES EXACTES	13
Chapitre 1 - Les principes fondateurs	15
a - Choisir ses modèles de référence.....	15
b - Ce que doit savoir un manager dans son difficile exercice de création de la valeur.....	21
Chapitre 2 - La maîtrise opérationnelle	25
a - Le problème de l'entropie dans les organisations	25
b - Les bases de la maîtrise	28
c - La maîtrise avancée	28
Chapitre 3 - L'organisation et le pilotage des systèmes	31
a - L'adaptation de la structure organisationnelle.....	31
b - Le système de management	32
Chapitre 4 - Les chemins de l'excellence	35
a - Qu'est-ce que l'excellence ?	35
b - La tentation du Lean	38
Conclusion de la première partie.....	41

2^e partie - CRITIQUE DES THÉORIES DES ORGANISATIONS - L'APPROCHE PAR LES SCIENCES HUMAINES	43
Chapitre 1 - Analyse critique	45
a - La nature du travail	46
b - La limite des modèles issus des sciences exactes.....	50
c - L'apport de la sociologie.....	53
d - Retour d'expérience critique du Lean.....	57
Chapitre 2 - La nécessité d'une psychologie du travail	63
a - La psychologie, élément essentiel du management.....	63
b - Les apprentis sorciers de la psychologie du travail.....	66
c - Le management des relations humaines	69
d - Les éclairages de la psychodynamique du travail.....	70
Chapitre 3 - Regard sur le management	79
a - La vision de l'homme au travail	79
b - Les limites du management par objectifs.....	81
c - L'entretien d'évaluation en question	84
d - La nouvelle croyance aux valeurs des entreprises	86
e - Les bienfaits de la résistance au changement.....	88
f - Confusion entre faute, erreur et échec	89
Conclusion de la deuxième partie	91
3^e partie - CONCILIATION DES APPROCHES TECHNIQUES ET HUMAINES	93
Chapitre 1 - S'occuper prioritairement du contenu du travail	95
a - Pourquoi s'occuper du travail ?	96
b - Pourquoi nos modèles oublient-ils la réalité du travail ?	96
c - Quatre pistes de solutions	100
Chapitre 2 - Améliorer collectivement l'organisation du travail ...	103
a - Quelques repères sur l'organisation du travail.....	103
b - Le modèle systémique	105
c - La supervision active	107
d - L'évolution de la structure	114

Chapitre 3 - Développer l'intelligence pratique	117
a - Qu'est-ce que l'autonomie ?	117
b - La résolution de problèmes, moteur de l'amélioration continue... ..	120
c - L'autonomie, une clé du développement de l'intelligence pratique et collective	122
Chapitre 4 - Favoriser la coopération	123
a - La force du groupe.....	123
b - La confiance, condition de la coopération	125
c - L'équipe autonome	128
d - Les systèmes collaboratifs	130
Chapitre 5 - Faire évoluer les modes de management	133
a - Quel rôle pour le manager de demain ?.....	134
b - Les nouvelles compétences du manager 3.0	139
Conclusion de la troisième partie	141
Annexes	145
Annexe 1 : Le Lean management.....	147
Annexe 2 : Le six sigma	151
Annexe 3 : L'agilité	153
Annexe 4 : Le modèle de Deming et la systémique.....	155
Annexe 5 : La maîtrise de base	163
Annexe 6 : La maîtrise des produits et des procédés.....	175
Annexe 7 : La maîtrise statistique des procédés	183
Annexe 8 : L'adaptation de la structure organisationnelle	189
Annexe 9 : Le processus de gouvernance ou système de management.....	191
Annexe 10 : La tentation du « Lean »	197
Bibliographie	215
À propos de l'auteur.....	217