Table des matières

Avant-propos 7

Préface 11

Introduction 13

Premier paradigme
Du profit au développement personnel et sociétal 14

Deuxième paradigme
De l'autorité solitaire au pouvoir équilibré et réciproque 15

Troisième paradigme
De la consultation à l'implication partenaire 16

Quatrième paradigme
De l'utilisation sans frein à la protection des ressources naturelles 17

Partie 1. La clé du changement 19

Les différentes approches du changement 19

Le sens du changement 21

Les traits communs et les différents modèles de changement 22

L'enrichissement mutuel des modèles de changement 34

La capacité de changer 39

Le rôle des acteurs dans le changement et leur nécessaire alignement 42

Les valeurs qui soutiennent le changement 49

L'image du changement 51

La symbolique de la nature pour la clé du changement 51

Partie 2. La clé du service 55

Les destinataires du service 55

L'élément moteur des décisions 57

Créer la proximité avec le client pour un meilleur service 58

La mise en œuvre de la co-construction dans la relation avec le client 61

Prévenir et répondre aux ruptures de la valeur du service 68

Les valeurs qui soutiennent le service 71

L'image du service, votre symbole quand il est question de servir 73

La symbolique de la nature pour la clé du service 74

Partie 3. La clé de la stratégie 75

Les composantes d'une démarche stratégique efficace 75

Anticiper grâce aux signaux de l'environnement 79

Intégrer les systèmes information et décision 86

Les valeurs qui soutiennent la stratégie 97

L'image qui se présente à vous quand on évoque l'avenir 100

La symbolique de la nature pour la clé de la stratégie 101

Partie 4. La clé de l'initiative 103

Développer et valoriser l'initiative dans les unités opérationnelles 103

L'initiative dans la démarche projet 105

L'initiative dans les activités opérationnelles 112

L'initiative dans l'amélioration de la qualité 115

Les ressorts de la communication pour favoriser l'initiative 121

Identifier les freins à l'initiative 123

Le sens de la démarche entrepreneuriale 124

Les images de l'entrepreneur pour vous
et dans votre équipe 125

La symbolique de la nature pour la clé de l'initiative 127

Partie 5. La clé du management 129

La carte managériale dans une entreprise aux portes de l'humain 129

La définition des priorités 140

Projeter les solutions et non seulement les problèmes 144

L'acceptation de l'erreur dans les équipes 146

L'enjeu de la transversalité : casser les vitres du service 148

Dépasser la double contrainte managériale 150

Les valeurs qui soutiennent le management 153

L'image du territoire que vous occupez avec votre équipe, votre place et celle de chacun(e) 154

La symbolique de la nature pour la clé du management 155

Partie 6. La clé relationnelle 157

Le nécessaire travail sur l'identité du groupe 157

Les contraires sont complémentaires 161

Le partage par le co-développement professionnel 163

Le sens et l'importance du temps consacré à vos rencontres 166

Les valeurs qui favorisent le développement relationnel 169

L'image qui illustre le vécu des relations 173

La symbolique de la nature pour la clé relationnelle 175

Partie 7. La clé du développement humain 177

Les fondamentaux du développement humain 177

La pratique du changement dans le développement personnel 180

L'attention portée au bien-être et au bien-vivre 189

La pleine conscience porteuse de développement humain 192

Équilibrer les responsabilités individuelle et collective 197

Cultiver le vide par la prise de recul 202

La DRH au service du développement humain 205
Les valeurs et comportements qui favorisent le développement humain 208
L'image du développement humain.....209
La symbolique de la nature pour la clé du développement humain.....210

Partie 8. La clé du leadership.....213

Le lien étroit entre motivation et leadership 213
Les caractéristiques du leadership circulaire 215
Les composantes du développement du leadership 219
Retourner le parapluie.....224
Ranimer un collaborateur.....225
Les valeurs qui traduisent le leadership.....227
L'image du type de leadership que vous voulez exercer 228
La symbolique de la nature pour la clé du leadership.....229

Partie 9. Les conditions de réussite du passage vers une entreprise humanisée.....231

Pratiquer les valeurs supports 231
Définir un processus d'apprentissage 233
Favoriser l'émergence.....235
Transformer l'homo economicus en homo durabilis 240
Dédicacer des ressources pour le changement de paradigmes 241
Créer le cadre éthique de l'humanisation 242

Conclusions.....245

Remerciements.....249

Bibliographie.....251

Annexe 1. Des illustrations de la gouvernance partagée.....259

Annexe 2. Une expérience citoyenne au Québec.....265

Annexe 3. Le détail du cycle de vie d'un projet 267