

SOMMAIRE

Remerciements	9
Préface	11
Introduction	15

CHAPITRE 1

Le chef : la coordination dans la tête d'un individu	29
1. Différents types de pouvoir du chef	34
2. Dynamique du management	47
3. Des difficultés d'être chef.....	54
4. Quelques conseils pour être un bon chef	57

CHAPITRE 2

Le relais : la coordination grâce à des intermédiaires sans lien hiérarchique	63
1. Être un relais	69
2. La diplomatie.....	71
3. Le capital social ou capital relationnel.....	73
4. Le contexte d'un relais.....	74
5. Quelques conseils pour être un bon relais.....	76
6. La participation des personnes de l'extérieur aux décisions organisationnelles	79

CHAPITRE 3

Les règles et les procédures : la coordination objectivée..... 81

1. Programmes et projets..... 86
2. Différentes règles et son élaboration 87
3. La démarche qualité 90
4. La flexibilité grâce à l'utilisation des politiques
opérationnelles..... 91
5. Les règles, les procédures, les politiques et le pouvoir dans
les organisations 93
6. Avantages et difficultés des règles..... 94

CHAPITRE 4

Le système buts-stratégie-objectifs-délégation- évaluation (BSODE)..... 97

1. Les buts..... 100
2. La stratégie de l'entreprise.....110
3. Les objectifs..... 111
4. La délégation 118
5. L'évaluation 129

CHAPITRE 5

Les réunions : la coordination par l'ajustement mutuel direct formel..... 145

1. Les différents types de réunions..... 150
2. Le fonctionnement d'une structure matricielle (la double
autorité) 153
3. Quelques conseils pour le management des réunions..... 155
4. Quelques conseils pour le participant..... 158
5. Avantages et inconvénients des réunions 159

CHAPITRE 6**La communication informelle : la coordination**

spontanée	165
1. La communication informelle au service de la performance de l'entreprise.....	168
2. La différence entre la communication formelle (officielle) et l'informelle (spontanée).....	171
3. L'analyse des modalités de la communication informelle	174
4. La communication informelle est avant tout une relation humaine.....	176
5. L'importance de la disponibilité dans les communications informelles.....	181
6. Difficultés et avantages de la communication informelle	183

CHAPITRE 7**La technique : la coordination par le partage des réflexes basés sur des compétences.....**

187	
1. Les connaissances	193
2. Le management des connaissances (<i>knowledge management</i>)	197
3. Les avantages et les difficultés du partage des connaissances	198
4. Un exemple de problèmes de communication technique : le cas de la banque.....	199

CHAPITRE 8**L'idéologie : la coordination par le partage des réflexes basés sur des valeurs.....**

203	
1. Concept de valeur	210
2. Éthique, morale et entreprise.....	213

3. Les difficultés et les résistances liées à une idéologie dans les organisations..... 216

Conclusion219

Annexe 229

Bibliographie..... 235