

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