

Sommaire

L'auteur	VII
Remerciements.....	VIII
Préface	XIII
Avant-propos	XV
Préambule - Le pourquoi du comment.....	XVII

Partie 1

La passion au travail, est-ce envisageable ?

1	Parlons d'abord performances et qualité	3
2	Parlons ensuite travail, organisation et contexte	5
2.1	Bon sens paysan	5
2.2	Vite fait, bien fait.....	7
2.3	Aujourd'hui plus qu'hier et bien moins que demain	7
2.4	Intelligence vaut mieux que force brutale	8
2.5	Le changement est une constante	9
2.6	La déprime.....	10
2.7	Debout, c'est l'heure	11
2.8	Je vais bien, merci, et vous ?	11
2.9	Tu l'as ou tu ne l'as pas	12
3	Un exemple édifiant et quelques bases de travail	15
3.1	Mieux vaut tard que jamais.....	15
3.2	La tête hors de l'eau	16
3.3	Le germen de la passion.....	17
3.4	Enseignants et managers, même combat.....	18
3.5	Le bonheur au coin de la rue – <i>Happiness manager</i>	18
3.6	Les métiers difficiles	19
4	Démarche qualité et médicosocial	21
4.1	Préambule d'une belle histoire	21
4.2	Exister pour quelqu'un – Jacques P., médecin coordonnateur.....	22

4.3	Aimer ses clients	23
4.4	Écouter ses équipiers	24
4.5	Apprécier son entourage	24
4.6	Donner du sens	25
4.7	Encourager à comprendre	26
4.8	Exalter le groupe	27
4.9	Promouvoir la bonne humeur	29
5	Les effets de la passion au travail	31
5.1	Le plaisir d'être ensemble	31
5.2	La relève des défis	34

Partie 2

Les bases d'un amour du travail

6	Bien-être ou bonheur ?	39
6.1	Parlons d'abord « bien-être »	39
6.2	Le bonheur au travail (avec un peu de philosophie)	40
7	Quelques ingrédients majeurs du bien-être	43
7.1	Le respect	43
7.2	La reconnaissance	44
7.3	L'ambiance	45
7.4	Le travail d'équipe	46
7.5	L'apprentissage	47
8	Un projet d'amélioration de la QVT	49
8.1	QVT, quèsaco ?	49
8.2	L'identification des attentes des salariés	51
8.3	Un outil adapté	52
8.4	Le principe de l'abaque de Régnier	52
8.5	L'utilisation de l'abaque	54
8.6	La conception des affirmations (items)	54
8.7	L'analyse des abaques	55
8.8	Le choix des actions	57

Partie 3

Un environnement favorable

9	Les événements indésirables	61
9.1	L'enregistrement des faits	61
9.2	L'analyse des faits	62
9.3	Les groupes d'amélioration continue	62
9.4	La méthodologie de résolution de problème	63
10	Une culture de la qualité en interne	67
10.1	Les clients et les fournisseurs internes	67
10.2	L'être humain est bon	68

10.3	Quelle culture instaurer (discussion à bâtons rompus)	69
10.4	Les valeurs	70
10.5	Pourquoi une telle culture est-elle possible ?	71
10.6	Aimer son client interne.....	72
11	La relation avec la hiérarchie	75
11.1	La naissance des petits chefs	75
11.2	Et si on reprenait tout depuis le début ?	76
11.3	Le management nutritionnel	79
11.4	Le principe de subsidiarité	81
12	Le leadership	83
12.1	Vous avez dit " <i>leadership</i> " ?.....	83
12.2	L'entreprise.....	85
12.3	La gestion	86
12.4	La communication	87
12.5	Le système d'information	90
12.6	Quelques considérations en vrac sur le <i>leadership</i>	91
13	Management et organisation	95
13.1	Les entreprises X et les entreprises Y.....	95
13.2	L'organisation analytique	97
13.3	Critiques sympathiques de l'organisation analytique	99
13.4	La nécessité d'une organisation systémique	100
13.5	Un environnement confortable	103
14	Objectifs et résultats	105
14.1	Le cycle PDCA	105
14.2	Objectifs ou prévisions ?	106
14.3	Doit-on faire encore des prévisions ?	108
14.4	Le management de l'incertain	109
14.5	Qualité et performance (bis).....	110
14.6	Performance et qualité (ter)	112

Partie 4

Bonheur et passion

15	Les besoins d'hier et d'aujourd'hui.....	115
15.1	La pyramide de Maslow	115
15.2	La pyramide de Getz	117
16	La satisfaction aux besoins élémentaires de motivation.....	119
16.1	La pérennité	119
16.2	La santé et la sécurité au travail	120
16.3	L'appartenance	121
16.4	Le besoin d'estime.....	123
16.5	Le besoin d'accomplissement	124

17	Une feuille de route	127
17.1	Première étape : amorcer les entretiens en face-à-face	128
17.2	Deuxième étape : définir la finalité (ou politique qualité).....	130
17.3	Troisième étape : favoriser l'égalité intrinsèque	131
17.4	Quatrième étape : instaurer le principe de subsidiarité.....	133
17.5	Cinquième étape : engager un projet d'amélioration de la QVT.....	135
17.6	Sixième étape : permettre l'acquisition permanente de connaissances.....	137
17.7	Septième étape : inviter à la découverte du monde	139
17.8	Performance des salariés et performance des entreprises.....	140

Conclusion

Une spirale vertueuse

Quelques considérations en bonus.....	145
L'agilité	145
L'ajustement mutuel	146
L'amélioration permanente	146
L'autonomie	147
Le bonheur	147
Le changement	148
La communication	148
La décision	149
Le développement personnel.....	149
L'efficience	149
L'intuition	150
Le <i>leadership</i>	150
La mission	151
La polyvalence	152
Les risques	152
La sincérité.....	153
La stratégie	153
La valeur ajoutée	154
Les vertus.....	154
La vision	155

Bibliographie.....	157
---------------------------	------------