

Formation et pratiques pro

CONSULTANT EN ENTREPRISE

Claude Louche



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION GÉNÉRALE	9
------------------------------	----------

CHAPITRE 1

LA CONSTRUCTION D'UNE PRATIQUE

1. L'Organisation Scientifique du Travail (« Scientific management »)	12
2. Courant des Relations Humaines et recherche-action	14
3. Le développement des organisations (OD)	18
4. L'approche socio-analytique	20
4.1. Niveau théorique	21
4.2. Niveau pratique	22
4.3. Conclusion	22
5. Intervention sociopédagogique	23
6. Analyse stratégique	24
7. Synthèse	28

CHAPITRE 2

INTERVENTION D'UN CONSULTANT : CADRE GÉNÉRAL

1. Définition de l'intervention	31
2. Les dimensions du changement	37
3. Analyse du contexte organisationnel	40
4. Modèle global de gestion de l'intervention	43
5. Consultant interne ou externe	46
6. Conclusion	47

CHAPITRE 3

DE LA DEMANDE AU CONTRAT

1. La demande et sa forme	49
2. Intérêt de faire appel à un consultant.	52
3. Le positionnement du consultant	52
4. La proposition d'intervention	57
5. Conclusion	59

CHAPITRE 4

LA CONDUITE DE L'INTERVENTION PAR LE CONSULTANT

1. La relation aux différents membres de l'organisation	63
2. Les attitudes d'écoute	70
3. Éléments de méthodologie	73
3.1. Intervention globale	74
3.1.1. L'enquête restituée et ses règles	74
3.1.2. Le groupe de projet	78
3.2. Autres méthodes, techniques et outils utilisés	79
3.2.1. La stratégie	84
3.2.2. La coordination	86
3.2.3. Les relations hiérarchiques	87
3.2.4. La sensibilisation aux processus relationnels	88
3.2.5. Les relations intergroupes/interservices	91
3.2.6. L'organisation du travail	93
3.2.7. Culture de sécurité	94
4. Conclusion	96

CHAPITRE 5

LE RÔLE DU CONSULTANT DANS L'IMPLANTATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

1. La particularité de l'intervention à caractère technique	101
2. Implantation de nouvelles technologies d'information et de communication	104
2.1. L'human engineering	105
2.2. Les modèles de l'acceptation des technologies	105
2.3. L'approche symbiotique	109

3. La prise en compte combinée des facteurs techniques, sociaux et organisationnels	110
4. Conclusion	112

CHAPITRE 6

L'APPORT DE LA PSYCHOLOGIE SOCIALE DANS LA GESTION DU CHANGEMENT SOCIAL

1. L'engagement	115
2. La justice organisationnelle	122
3. Conclusion	123

CHAPITRE 7

ÉVALUATION DES INTERVENTIONS EN ENTREPRISE

1. La fin de l'intervention	125
2. Les orientations en matière d'évaluation	125
2.1. Polémiques autour des premières démarches d'évaluation	126
2.2. Orientations actuelles	128
3. Facteurs de réussite	132

CONCLUSION GÉNÉRALE ET PROSPECTIVE 135

BIBLIOGRAPHIE 141

APPLICATIONS

1. Exercices	151
Exercice 1. Proposition d'intervention	151
Exercice 2. Attitudes du consultant face à ses interlocuteurs (illustration Règle 1)	151
Exercice 3. Discussion d'une intervention	153
Exercice 4. Analyse des résultats d'une intervention et méthodologie	154
Exercice 5. Les difficultés d'une informatisation	154
Exercice 6. Intervention lors d'une fusion d'entreprises	155
Exercice 7. Le cas Metal Works	157
2. Corrigés des exercices	161

ANNEXES

- | | |
|--|-----|
| 1. Repères conceptuels et outils de diagnostic | 171 |
| 2. Table des figures et des tableaux | 180 |