

Sommaire

Préface	9
Introduction	13

Première partie

Considérations théoriques

Qu'est-ce que le changement ?	19
Définition du changement	19
Définition des organisations	20
Concepts clés	21
Les neuf prémisses du changement	25
Le changement s'organise par l'opposé et se réalise par ce qui se ressemble mais qui n'est pas identique	25
Changement signifie discontinuité qualitative	27
Le changement n'est pas quantifiable	28
Le changement implique la croissance ou la décroissance radicale de la complexité	29
Changer de mode ne signifie pas qu'il y a eu changement	30
Lorsqu'il y a eu changement, il est impossible de ne pas changer ; tout le système impliqué est concerné par le changement	32
Changer implique un effort tandis que le changement se réalise sans effort	34
Le changement intervient lorsqu'une nouvelle information est apportée à l'organisation	35
L'observation du changement implique de considérer le niveau d'échelles où il se produit	37
Les niveaux d'agencement d'une entité et du changement	39
Les niveaux d'agencement d'une entité	39
Les niveaux du changement	44
La corrélation entre les niveaux d'agencement et les niveaux de changement	50
Les types de changement	53
Les types de changement d'ordre général	53
Les types de changement d'ordre social	55

Deuxième partie

L'art de résoudre les problèmes

La méthode stratégique résolutive : intervention et changement	61
Modèle ou méthode	61
Une méthode stratégique	63
La question de l'information	67
Définitions	67
Catégorisation des informations par rapport aux niveaux du changement	73
Les prémisses de la résolution de problèmes	81
La définition du problème	81
Les quatre prémisses du traitement du problème	90
Les variables quantitatives et qualitatives pour vérifier les modifications produites	99
Les variables quantitatives	100
Les variables qualitatives	101

Troisième partie

Le changement à l'œuvre - La praxis de l'intervention

Considérations préliminaires	105
Les éléments du changement	107
À propos de l'intervention	107
À propos du client	110
À propos de l'intervenant	111
L'amorçage du changement	115
La demande de traitement du problème	115
Le sondage et la compréhension préliminaire de l'intervenant du problème à traiter ..	121
L'intuition de l'intervenant	122
La dynamique du changement	127
Les préalables au processus stratégique	127
La question de comprendre et d'être compris	129

La structure de l'entretien	135
L'étape sociale	135
L'étape opérationnelle	136
La conclusion	137
L'organisation du processus de changement	139
La définition du problème en termes résolubles	139
L'adhésion du client à la définition du problème	141
L'inventaire des solutions déjà tentées	145
La planification du changement	147
L'ancrage du changement	150
Conclusion	153
Lexique	155
Bibliographie	161