

SOMMAIRE

Introduction

Chapitre 1 – L'intégration réticulaire

- L'intégration recherche/industrialisation
- L'intégration fonctionnelle dans l'entreprise
 - L'intégration fonctionnelle : le cas de l'ingénierie simultanée*
 - L'intégration par les données*
- L'intégration dans la firme étendue
- Significations du réseau

Chapitre 2 – Du flux tendu au travail en groupe

- La genèse du juste-à-temps
- L'essence cachée du flux tendu
 - La maintenance préventive et les 5S*
 - La démarche de la qualité totale*
 - Le changement rapide de production*
 - L'amélioration permanente de l'appareil productif*
 - Les fonctions inavouées des techniques socio-productives*
 - Flux tendu et travail sous contrainte de temps : le modèle FMR*
- L'avènement du *teamwork*
 - La responsabilité collective*
 - Le développement de la polyvalence*
 - Auto-organisation du travail et pression des pairs*
 - L'invention du team leader*
 - Équipe, groupe et team, un débat sémantique*
- Première cohérence de la combinatoire productive

Chapitre 3 – Le modèle de la compétence

- Implication contrainte et coopération forcée
- Définir le concept de compétence
 - De la qualification à la compétence*
 - Du poste à l'individu*
 - Évaluation des compétences : le comportement d'abord*
- Deuxième cohérence de la combinatoire productive
 - Mesurer l'implication*
 - Compétences et formation professionnelle*

Chapitre 4 – La refondation du travail : flux tendu et mobilisation des salariés

- Le juste-à-temps dans l'industrie
- Le flux tendu dans le travail intellectuel : *le groupware*
 - Le projet, une activité collective*
 - Coordination et rationalisation du travail*
- Le hub, mise en flux des activités des activités des aéroports

La politique des hubs
Polyvalence et contraintes par le temps
Les hôtesse de caisse et le flux client
Le client-roi organise le flux
De nouveaux clients toujours disponibles
La restauration rapide ou l'exacerbation du flux tendu
Le double flux tendu
Des procédures détaillées à l'extrême
L'implication dans la restauration rapide
Un modèle productif fondé sur l'instabilité de la main d'œuvre
Le flux tendu d'appels téléphoniques dans les centres spécialisés

Chapitre 5 – Fragmentation des marchés du travail et mobilisation des salariés

Structure de l'entreprise fordienne et flexibilité traditionnelle
“Small is beautiful“
Le modèle d'Atkinson de la firme flexible
La généralisation du modèle cœur/périphérie
Le double niveau de la centrifugation
Quatre cas illustrant le continuum cœur/périphérie
La mobilisation des salariés dans le modèle cœur/périphérie
Mobilité sociale et implication contrainte
Du marché interne à la centrifugation
Pérennité du modèle cœur/périphérie et de la fragmentation des marchés du travail

Chapitre 6 – Services et technologies de l'information : le travail en col blanc

L'explosion des services
Définitions et nature des services
Le triangle de l'activité de service
De l'achat d'un bien à l'accès au service
Les services comme achat de temps de travail : définition de la relation de service
Services et temps
De l'interaction à la réparation
Information, communication et co-production du service
Services et information
Deux types de communication
Services et société de l'information
La relation de service, une relation doublement triangulaire
Relation de service et relation salariale
La mise en flux des services
La poussée des centres d'appels
La fluidification de la grande distribution
Co-production du service et dégradation des services
Vers une cartographie des fonctions des salariés
Du travail relationnel à la codification du signifié
Les résistances à l'industrialisation des services
Autonomie et travail sur le signifié

Chapitre 7 – Un travail plus dur mais plus intéressant ? Intensification et autonomie

Peut-on percer l'opacité de l'entreprise ?

De nouvelles formes d'intensification du travail

Des voies convergentes d'intensification du travail malgré la diversité des activités

Les 35 heures et l'intensification du travail

Intensification et évaluation des charges de travail

Définition de la charge de travail

La perception de la charge de travail

Négocier la charge de travail et son attribution

Et la souffrance au travail ?

Contraintes, autonomies jeux sociaux

Autonomie octroyée, autonomie conquise

De la régulation conjointe au compromis productif

Autonomie, jeux et ajustements sociaux

Fonctions sociales du jeu dans l'espace de travail

Jeux sociaux et acceptabilité du travail

Autonomie et rationalisation de la subjectivité

Chapitre 8 – Syndicalisme et mondialisation

Les fondements structurels de l'affaiblissement syndical

L'amélioration générale des conditions tangibles de travail

Des pratiques managériales de substitution au syndicat

La poursuite des politiques anti-syndicales

Syndicalisme et revenus : des promesses patrimoniales à la baisse des retraites

Gains virtuels, mobilisation réelle

Retraites : la vérité tronquée

Plein emploi : la fausse solution des 35 heures

Les TIC peuvent-elles créer massivement des emplois

Les lois Aubry et les créations d'emplois

Partager les emplois et les richesses

Un syndicalisme à transformer

Vers un syndicalisme d'expertise ?

De la gestion des œuvres sociales à l'expertise technologique

L'expertise stratégique et financière chez les syndicalistes

Communication et mobilisation

L'internationalisation du syndicalisme

Ancrage national et urgences internationales

De la lutte des classes aux luttes "anti-mondialisation" ?

Conclusion

De la mondialisation au flux tendu

Des 35 heures au modèle social européen