

Sommaire

Avant-propos.....	IV
Remerciements.....	VI
Préface.....	VII
Introduction – Quelques notions de base indispensables.....	XI

CHAPITRE 1

10 Étapes pour analyser le besoin	1
1. Cadrer l'étude	13
2. Analyser l'existant interne	17
3. Faire le benchmark interne et externe.....	21
4. Modéliser l'existant	25
5. Faire valider l'existant	29
6. Construire les axes de solutions.....	33
7. Choisir un axe de solution	37
8. Modéliser la solution choisie.....	41
9. Faire valider les modélisations	45
10. Construire le document final	49

CHAPITRE 2

25 Outils d'analyse	53
1. Note de cadrage.....	57
2. Répartition des rôles et des tâches	61
3. Entretien.....	65

4. Modèle du poste de travail	69
5. QQQQPC	73
6. Fiche d'auto pointage	77
7. Questionnaire	79
8. Feuille d'analyse	83
9. Tableau de répartition des tâches ou des fonctions	87
10. Graphe d'environnement.....	91
11. Diagramme FAST	95
12. Tableau des critères	97
13. Organigramme	101
14. Tableau des critiques	107
15. Tableau croisé des fonctions	111
16. Groupe de travail	115
17. Diagramme d'Ishikawa	119
18. Tableau des solutions	123
19. Matrice multicritère	125
20. Réunion de décision	129
21. Plan d'action	133
22. Brainstorming	137
23. Boîte à idées	141
24. DAZIBAO	145
25. Diagramme de Pareto	149

CHAPITRE 3

25 Documents prêts à l'emploi et conseils d'utilisation	153
--	------------

Conclusion	189
------------------	-----