

# Sommaire

Résumé du livre .....	15
Avant-propos .....	19
Préface .....	21
Introduction – La renaissance du XXI <sup>e</sup> siècle ? .....	23
Chapitre 1 – Vers un nouveau management .....	29
<b>Pourquoi la collaboration en réseau est nécessaire</b> .....	29
<i>La mobilisation des talents aux quatre coins du monde</i> .....	29
<i>Le développement des alliances</i> .....	30
<i>L'énergie cinétique d'une entreprise, c'est le travail en réseau</i> .....	31
<b>Repenser l'entreprise</b> .....	33
<i>Le modèle industriel : la division du travail</i> .....	33
<i>Le modèle postindustriel : le développement de la culture</i> .....	34
<b>L'économie en réseau</b> .....	37
<i>L'exemple des forces armées</i> .....	37
<i>Des exemples d'« opérations en réseau » en entreprise</i> .....	39
<b>Le management « net-centric »</b> .....	43
<i>Lâcher prise et faire confiance</i> .....	43
<i>Commander plutôt que contrôler</i> .....	44
<i>Maîtriser les flux de connaissances</i> .....	46
Chapitre 2 – Les fondations de la confiance : l'attitude personnelle ...	49
<b>Pourquoi faire confiance ?</b> .....	50
<i>La confiance interpersonnelle</i> .....	50
<i>Confiance et engagement</i> .....	50
<i>Confiance et circulation du savoir</i> .....	51
<b>Le capital social : présence ou absence</b> .....	52
<b>L'état des lieux dans les entreprises : peut mieux faire</b> .....	55
<b>La confiance par l'attitude</b> .....	57
<b>La confiance par la marque</b> .....	59
Chapitre 3 – La voie de la confiance : la collaboration .....	61
<b>Il est bien difficile de collaborer...</b> .....	62
<i>Ce n'est pas naturel</i> .....	62
<i>On n'y a pas souvent intérêt</i> .....	63
<i>On s'y prend mal</i> .....	64
<i>Le problème, c'est moi !</i> .....	66
<b>Le cadre systémique : les quatre espaces de communication</b> .....	67

Chapitre 4 – Les technologies de la confiance : les outils de collaboration .....	73
Internet, plate-forme de l'innovation .....	74
Une dynamique d'adoption dans les entreprises .....	75
Le mouvement du Web 2.0 .....	76
Les modes sociaux de circulation du savoir sur Internet .....	79
<i>Les moteurs de recherche ne suffisent plus</i> .....	79
<i>Le mode « publish and process »</i> .....	80
Les applications élémentaires de collaboration en ligne .....	81
La nécessaire interopérabilité des applications : la question centrale des métadonnées .....	84
La loi de puissance de la participation .....	87
Chapitre 5 – Les structures sociales de la confiance : réseaux et communautés .....	91
La dynamique sociale de la confiance .....	92
<i>Le développement des réseaux sociaux</i> .....	92
<i>Quand les réseaux deviennent communautés</i> .....	93
<i>Une typologie de communautés</i> .....	95
La vie des communautés professionnelles .....	98
<i>L'entreprise est un archipel</i> .....	98
<i>La communauté centrale : le « noyau dur » de l'entreprise</i> .....	100
<i>L'espace communautaire</i> .....	101
L'économie en réseau .....	103
<i>Au-delà du marché</i> .....	103
<i>L'économie du don : le logiciel libre</i> .....	104
<i>Un modèle de l'économie en réseau : la production cinématographique</i> .....	107
Les communautés de pratique .....	108
<i>De quoi s'agit-il ?</i> .....	108
<i>La participation est périphérique</i> .....	110
<i>Domaine, communauté et pratique</i> .....	111
<i>Le cycle de vie d'une CoP</i> .....	113
L'intelligence des communautés de pratique .....	117
<i>Rompre l'isolement, recruter des talents</i> .....	118
<i>Développer l'engagement en particulier des jeunes</i> .....	119
<i>Réduire les risques, réduire les coûts</i> .....	120
<i>Innover, déplacer le marché</i> .....	121
<i>Transformer la relation client, augmenter les ventes</i> .....	122
<i>Vectoriser l'information</i> .....	125
Il n'y a pas que de bonnes communautés .....	128
Chapitre 6 – La confiance au quotidien : faire vivre une communauté .....	131
Vendre son projet de communauté .....	132
Distribuer les rôles .....	133
<i>Les rôles internes</i> .....	133

<i>Les rôles externes</i> .....	137
<b>Structurer l'espace communautaire</b> .....	142
<i>Le hall d'accueil</i> .....	146
<i>L'espace privé</i> .....	152
<i>Le café</i> .....	153
<i>Les tables rondes</i> .....	156
<i>L'espace projets</i> .....	159
<i>L'amphithéâtre</i> .....	161
<i>La bibliothèque</i> .....	163
<i>Quand les espaces fonctionnent ensemble : séminaires et places de marché</i> .....	167
<b>Animer une communauté de pratique</b> .....	168
<i>Équilibrer l'émergence et la configuration</i> .....	168
<i>Les techniques d'animation</i> .....	170
<i>Les méthodes de collaboration</i> .....	173
<b>Les métriques de succès</b> .....	175
<i>Le coût d'une communauté de pratique</i> .....	175
<i>La mesure des bénéfiques</i> .....	176
<i>Les « bonnes histoires »</i> .....	179
<b>Chapitre 7 – Vers une culture de la confiance : transformer l'organisation</b> .....	183
<b>Un modèle cible : le triptyque de l'entreprise en réseau</b> .....	185
<i>La hiérarchie fonctionnelle</i> .....	185
<i>Les équipes projet</i> .....	186
<i>Les communautés</i> .....	188
<i>Le triptyque au quotidien</i> .....	191
<i>Transformer l'organisation</i> .....	193
<b>Lever les obstacles au changement culturel</b> .....	195
<i>La langue</i> .....	196
<i>L'écrit</i> .....	197
<i>Le manque de temps</i> .....	198
<i>Le retour sur investissement</i> .....	201
<i>La pensée analytique</i> .....	202
<i>Les baronnies</i> .....	203
<b>Vers une nouvelle gouvernance des systèmes d'information ?</b> .....	207
<i>Créer une agence pour le travail en réseau</i> .....	207
<i>Une nouvelle gouvernance des systèmes d'information</i> .....	210
<b>Synthèse : le « décalogue du changement culturel »</b> .....	215
1. <i>Tu profiteras d'une crise</i> .....	216
2. <i>Tu feras du changement un programme d'entreprise</i> .....	218
3. <i>Tu communiqueras beaucoup pour capter l'attention</i> .....	219
4. <i>Tu t'aligneras sur la stratégie de l'entreprise</i> .....	220
5. <i>Tu donneras au programme un objectif opérationnel</i> .....	221
6. <i>Tu intégreras le changement dans les processus opérationnels</i> .....	224
7. <i>Tu obtiendras le parrainage d'un dirigeant bien en vue</i> .....	225
8. <i>Tu confieras le programme à des professionnels du terrain</i> .....	226

9. Tu leur donneras la maîtrise du système d'information .....	228
10. Tu mesureras les progrès accomplis .....	229
Conclusion – Le leadership à l'ère de la collaboration .....	233
L'araignée et sa toile : l'entreprise apprenante .....	234
Une « école de guerre » pour les managers ? .....	234
Le pouvoir ou le changement .....	236
Annexes .....	241
Annexe 1. Comment se crée un modèle mental ? .....	241
Annexe 2. Dynamique de création des réseaux sociaux .....	243
Bibliographie .....	249
Index des noms propres .....	253
Index général .....	257
Traduction des « bulles » .....	259