

Sébastien COMPARET

LE SYSTEME MCDONALD'S EN FRANCE

Les fondements d'une culture d'entreprise

L'Harmattan

TABLES DES MATIERES

INTRODUCTION	p. 5
L'introuvable neutralité	p. 6
L'histoire d'une légende	p. 9
Décryptage d'un système	p. 12
DESCRIPTION THEATRALE :	
LE TEMPS, LES LIEUX,	
LES PERSONNAGES	p. 17
Conjuguer le travail avec les études	p. 17
- L'apprentissage d'une double vie	p. 17
- Deux univers concurrentiels	p. 20
Le temps	p. 22
- Une course contre la montre	p. 23
Les lieux	p. 23
Les personnages	p. 25
- L'arriviste	p. 27
- Le soldat	p. 28
- Le complaisant	p. 29
- Le soumis	p. 29
- Le planqué	p. 30
- Le placardisé	p. 31
Les relations dans l'entreprise	p. 31
La vie chez McDonald's : une valse à trois temps	p. 33
- Le temps de la découverte	p. 34
- Le temps de l'engagement	p. 34
- Le temps de la désillusion	p. 35
PREMIERE PARTIE	
LES FONDEMENTS	p. 37
L'ESPRIT D'ENTREPRISE	p. 39
Un système avantageux à moindre coût	p. 39
Aux origines de la culture d'entreprise	p. 41
L'irrationnel devient la norme	p. 43

La dualité de l'esprit d'entreprise	p. 48
LES PRINCIPES DU MANAGEMENT MCDONALD'S	p. 53
Le nouvel esprit du capitalisme	p. 53
La maîtrise du management moderne	p. 56
- La réinvention du langage productif	p. 56
- Des nouvelles formes hiérarchiques	p. 57
Les grands principes du management McDonald's	p. 59
- Toujours couvrir sa hiérarchie	p. 59
- Ne jamais être en situation de faiblesse	p. 60
- Ne jamais dire qu'il y a un problème	p. 61
- Empêcher les groupes de se souder dans la contestation	p. 61
Principes de négociation	p. 62
- Ne jamais négocier collectivement	p. 62
- Exploiter le silence	p. 63
- Tourner la discussion vers ce que l'on maîtrise	p. 64
 LE ROLE CLE DU DIRECTEUR	p. 65
Les fondements du pouvoir du directeur	p. 66
Le charisme, la carotte et le bâton	p. 69
- Les trois leviers du Prince	p. 69
- La magie de l'anticipation	p. 71
Le jeu dangereux de la flatterie	p. 72
 SECONDE PARTIE DE L'ADHESION AU REJET	p. 75
 LE SYSTEME DE PROMOTION	p. 77
Le système de promotion chez McDonald's	p. 79
- La théorie : le triple fondement de la promotion sociale	p. 79
- La pratique : la politique de la carotte	p. 81
Le principe de Peter	p. 83
- L'analyse de la "hiérarchologie"	p. 83
- Du jugement de la compétence	p. 85

- Les prolongements de Peter : Scott Adams	p. 86
- L'entreprise parfaite de Peter	p. 87
TENIR LES SALARIES	p. 89
Prévenir les conflits sociaux	p. 89
- Des salariés peu investis	p. 91
- Des salariés peu rodés aux rapports de force	p. 93
- Une politique d'entreprise qui veille au grain	p. 93
Organiser la surveillance	p. 95
REUSSITES ET LIMITES	
DU MANAGEMENT MCDONALD'S	p. 97
Saisir les enjeux de pouvoir	p. 98
Créer un processus d'adhésion	p. 101
- Organiser une ambiance de travail	p. 101
- Créer des liens personnels entre dominants et dominés	p. 104
- L'implication vue comme un jeu	p. 105
La perversion du système	p. 107
EPILOGUE	
VERS UN NOUVEAU	
SYSTEME DE PRODUCTION	p. 111
McDonald's comme illustration	
de la chasse aux temps morts	p. 113
Le cumul des contraintes	p. 116
- La triple contrainte	p. 116
- Les conséquences d'une telle coercition	p. 118
- L'urgence comme norme de travail	p. 119
Un cadre général d'accroissement	
des contraintes de travail	p. 120
- Une organisation qui devient la norme dans le secteur de la restauration	p. 120
- Le travail de plus en plus contraignant	p. 121
CONCLUSION	p. 125