



HAL
open science

Comment gère-t-on au quotidien un changement d'organisation tout en maintenant le niveau de service rendu à l'utilisateur?

David Carassus

► To cite this version:

David Carassus. Comment gère-t-on au quotidien un changement d'organisation tout en maintenant le niveau de service rendu à l'utilisateur?. Séminaire des cadres, Bordeaux Métropole, Palais des congrès, Jun 2016, Bordeaux, France. hal-02141964

HAL Id: hal-02141964

<https://univ-pau.hal.science/hal-02141964>

Submitted on 9 Nov 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Une mutualisation génère de la distance entre les acteurs (individuels
– élus, admfs – et institutionnels – EPCI, communes membres ou
directions métiers, supports)

Distance

Culturelle

- Valeurs, normes sociales
- Réseaux
- Confiance

Aministrative

- Normes politiques
- Normes réglementaires
- Normes institutionnelles

Géographique

- Distance physique
- Communication
- Proximité territoriale

Economique

- taille financière
- Niveau de richesse

L'augmentation de la distance entre les acteurs, si elle n'est pas gérée, provoque des problèmes de différentes natures

Problèmes de gouvernance

Stratégique

- Sens ?
- Ambitions partagées ?
- Priorités ?

Décisionnelle

- Lourdeurs
- Logique endogène
- Focalisation sur le pouvoir et les moyens

Informationnelle

- Opacité
- Lenteur de la communication
- Logique descendante

Relationnelle

- Cloisonnement
- Bilatéralité
- Rigidité
- Poids de la hiérarchie

Problèmes RH

Problèmes / Qualité de service public

Des innovations managériales existent pour éviter/solutionner ces problèmes souvent dus à l'augmentation de la distance entre acteurs

Solutions / Innovations

Stratégique

- Projet de territoire / strat. / mandat / admn.
- Marketing territorial
- Analyse des besoins / satisfactions
- Com. Externe
- Charte valeurs

Pilotage

- Plan d'action
- Feuille de route
- Responsabil. (projet svce, CPOM, contrat engagement)
- Evaluation (Ind., TdB)

Organisat.

- Mode projet
- Dialogue de gestion rénové
- Rénovation des instances de décision
- Simplification
- Territorialisation
 - Orga. fonctionnelle et hiérarchique

Individuelle

- Gestion des RPS
- Baromètre RH
- Pilotage du changement / innovation
- Lien RH / Orga / Stratégie
- Réseaux métiers
- Com. interne