

# Gérer le changement dans les administrations

Autor(en): **Hitz, Marc**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schriftenreihe = Collection / Forum Helveticum**

Band (Jahr): **5 (1993)**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-833064>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

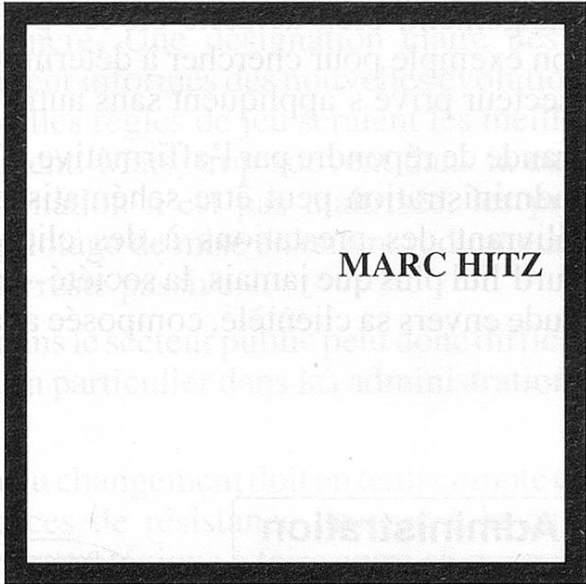
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Dans la culture d'entreprise, les administrateurs ne connaissent généralement pas leur client, leur marché et leur usine à l'intérieur. De plus, il doit faire face à des collaborateurs qu'il n'a pu choisir et à des collègues peu enclins à adhérer pleinement à une éventuelle vision.

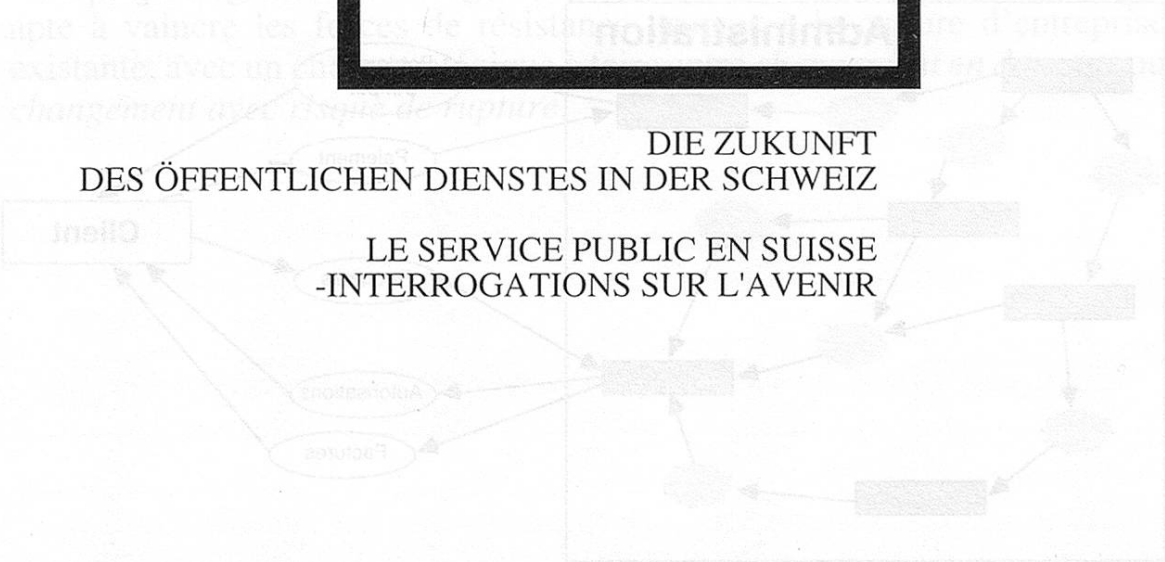
Dans un tel contexte, sans véritable « leadership », avec en plus une



**MARC HITZ**

**DIE ZUKUNFT  
DES ÖFFENTLICHEN DIENSTES IN DER SCHWEIZ**

**LE SERVICE PUBLIC EN SUISSE  
-INTERROGATIONS SUR L'AVENIR**



Quelques importants « paquets d'information » circulant par exemple entre le client et une administration communale ou cantonale (schématisation selon la méthode européenne O2-SAD).

Mais changer signifie d'abord, comme pour toute entreprise privée, avoir une vision du changement et un pilotage permanent de sa mise en œuvre. Notamment pour vaincre la résistance au changement des acteurs concernés.

Sur la base de nombreuses expériences vécues lors de mandats de conseil, une organisation disposant d'une culture d'entreprise administrative, voire bureaucratique, semble alors moins bien outillée pour opérer ce changement avec succès.

Tout d'abord, il y a lieu de rappeler qu'établir une vision n'est pas à la portée de chacun; il faut « sentir » son domaine d'activité; puis avoir de l'autorité pour définir la vision, la faire partager et la diffuser; enfin, il convient de gérer sa mise en œuvre.

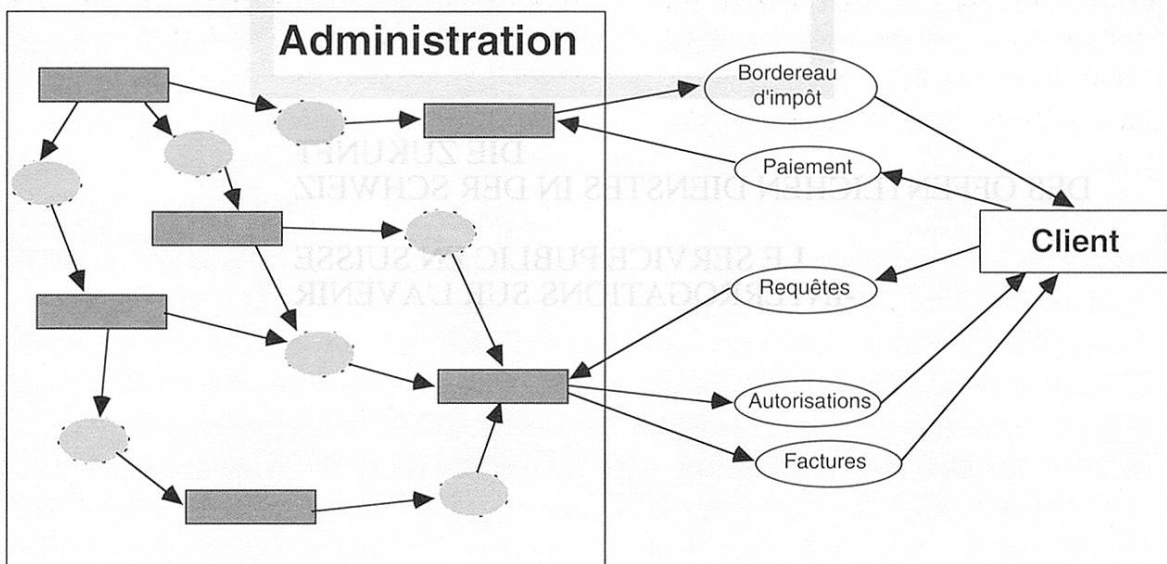
# Gérer le changement dans les administrations

Marc Hitz

## Résumé

La gestion du changement, bien actuelle en ces périodes de conjoncture instable, est un bon exemple pour chercher à déterminer si les méthodes de management du secteur privé s'appliquent sans autre au secteur public.

La tentation est grande de répondre par l'affirmative. Comme toute entreprise tertiaire, une administration peut être schématisée en tant qu'«usine à informations» délivrant des prestations à des clients qu'elle cherche à satisfaire. Et aujourd'hui plus que jamais, la société «administration» se doit de changer d'attitude envers sa clientèle, composée avant tout de citoyens et d'entreprises.



Quelques importants «paquets d'information» circulant par exemple entre le client et une administration communale ou cantonale (schématisation selon la méthode européenne OS-SAD).

Mais changer signifie d'abord, comme pour toute entreprise privée, avoir une vision du changement et un pilotage permanent de sa mise en œuvre, notamment pour vaincre la résistance au changement des acteurs concernés.

Sur la base de nombreuses expériences vécues lors de mandats de consultation, une organisation disposant d'une culture d'entreprise administrative, voire bureaucratique, semble alors moins bien outillée pour opérer ce changement avec succès.

Tout d'abord, il y a lieu de rappeler qu'établir une vision n'est pas à la portée de chacun: il faut «sentir» son domaine d'activité; puis avoir de l'autorité pour définir la vision, la faire partager et la diffuser; enfin, il convient de gérer sa mise en œuvre.

Dans la culture d'entreprise administrative, il apparaît aussi que le décideur connaît en général mal son client, son marché et son «usine à informations». De plus, il doit faire face à des collaborateurs qu'il n'a pu choisir et à des collègues peu enclins à adhérer pleinement à une éventuelle vision.

Dans un tel contexte, sans véritable «leadership», avec en plus d'éventuelles contraintes liées à des carrières politiques, la résistance au changement s'avère difficile à vaincre. Une désignation claire des «sponsors», des collaborateurs pleinement informés des nouvelles évolutions et participant à la définition des nouvelles règles de jeu seraient les meilleurs garants de la réussite d'un changement. Mais, trop souvent dans la culture d'entreprise administrative, l'information n'est pas maîtrisée, les prises de décisions laissent la place à un pilotage de mise en œuvre rudimentaire et la participation des collaborateurs reste passive.

Gérer le changement dans le secteur public peut donc difficilement se réaliser comme dans le privé, en particulier dans les administrations dirigées par des politiciens.

Tout projet de gestion du changement doit en tenir compte et trouver une voie apte à vaincre les forces de résistance propres à la culture d'entreprise existante, avec un choix stratégique à faire entre *changement en douceur* ou *changement avec risque de rupture*.

#### Members

La qualità di membro può essere acquisita da associazioni che si occupano dei problemi definiti all'articolo 2. Possono essere membri:

- a) organizzazioni centrali d'associazioni svizzere;
- b) organizzazioni che si estendono a tutta la Svizzera, non raggruppate in organizzazioni centrali;
- c) associazioni culturali d'importanza nazionale. (Art. 3 degli statuti)

#### Membres

La qualité de membre peut être acquise par des associations qui s'occupent des problèmes définis à l'article 2. Ce peut être:

- a) soit des organisations fédérales d'associations suisses;
- b) soit des organisations s'étendant à l'ensemble de la Suisse non groupées dans une organisation fédérale;
- c) soit des associations culturelles d'importance nationale. (Art. 3 des statuts)

#### Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft setzt die Beschäftigung mit den Problemen, wie sie im Artikel 2 angeschrieben sind, voraus, sie kann erworben werden:

- a) von Dachorganisationen schweizerischer Vereinigungen;
- b) von gesamt-schweizerischen Organisationen (wie Dachorganisationen);
- c) von kulturellen Vereinigungen von nationaler Bedeutung. (Art. 3 der Statuten)