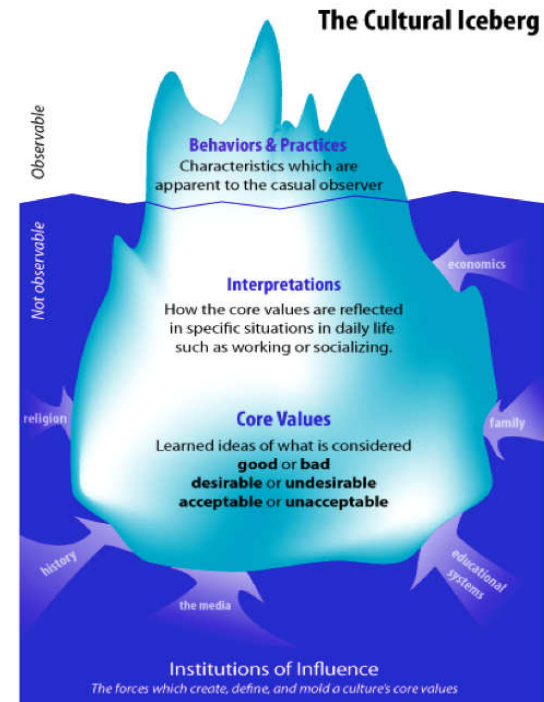


Enjeux Culturels

Comprendre la dimension invisible de l'organisation

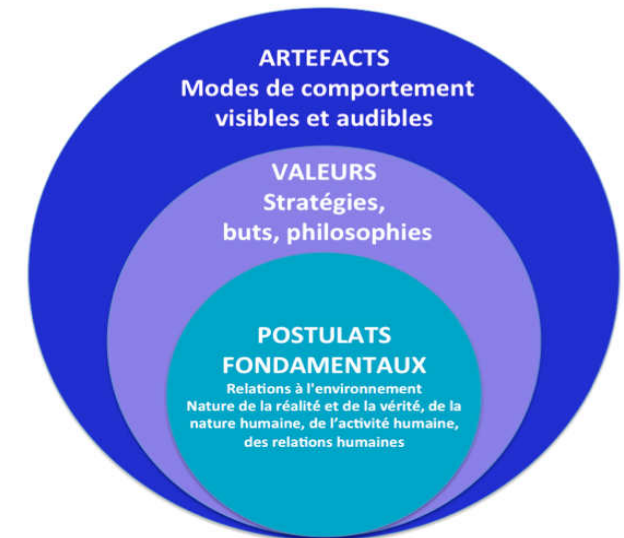
1. Culture Organisationnelle

- **Valeurs** : Les croyances fondamentales et partagées (ce qui est considéré comme "bien").
- **Normes** : Les règles implicites qui régissent les interactions.
- **Rituels** : Les routines collectives (réunions, pauses café).
- **Artefacts** : Ce qui est visible (locaux, tenues, logos).
- **Comportements** : Les actions observables au quotidien.



(Hall, 1973, 1976)

Les 3 Niveaux de la Culture



Schein (1986)

1.1 Postulats de Base (Croyances)

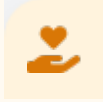
Définition (Schein)

Niveau le plus profond et invisible. Ce sont des vérités admises et partagées par tous, qui fondent les valeurs et les artefacts.



- **1. Mission (Intérêt Général)** Le bien-être collectif prime sur le profit. La finalité est transcendante.
- **2. Autorité (Conformité)** L'obéissance stricte aux règles garantit l'équité et la stabilité du système.
- **3. Vérité (Rationalité Procédurale)** La justice n'est pas subjective : elle découle de processus rigoureux appliqués à tous.
- **4. Motivation (Sens)** La satisfaction vient de l'autonomie et de la nature des tâches, pas juste de la sécurité.
- **5. Nécessité (Permanence)** L'institution existe pour relever un défi social permanent.

2. Valeurs Individuelles (3 Axes)



Engagement & Éthique

- **Sens & Utilité** : Action conforme à l'éthique et utile.
- **Fierté** : Attachement à la mission.
- **Équilibre** : Conciliation vie pro / vie perso.
- **Développement** : Réalisation de son potentiel.



Professionalisme

- **Rigueur** : Exigence de qualité.
- **Clarté du rôle** : Responsabilités définies.
- **Compétences** : Utilisation du savoir-faire.
- **Autonomie** : Marge de manœuvre.



Relations & Collectif

- **Courtoisie** : Respect des collègues/usagers.
- **Coopération** : Solidarité d'équipe.
- **Tolérance** : Dialogue et différence.
- **Reconnaissance** : Valorisation des efforts.

3. Spécificités Service Public



Intérêt Général & Éthique

- **Intérêt Général** : Priorité au collectif sur les intérêts particuliers.
- **Neutralité** : Application des règles sans favoritisme ni parti pris.
- **Intégrité** : Transparence et objectivité dans les processus.



Relation à l'Usager

- **Égalité** : Accès aux services garanti pour tous sans discrimination.
- **Continuité** : Maintien prioritaire du service en cas d'imprévu.
- **Orientation** : Simplification des démarches et écoute active.



Humain & Interne

- **Respect** : Relations basées sur l'écoute mutuelle.
- **Diversité** : Les différences de profils vues comme une force.
- **Responsabilité** : Autonomie nécessaire pour atteindre les objectifs.



Adaptation & Dynamique

- **Adaptabilité** : Accompagnement concret face aux changements.
- **Innovation** : Encouragement à proposer de nouvelles méthodes.
- **Collaboration** : Travail en transversalité pour casser les silos.

4. Les Artefacts Organisationnels



Synthèse de l'Alignement

- Quelles sont les 3 valeurs affichées ?
- Quel artefact est en contradiction majeure ?
- Quel artefact renforce le plus ces valeurs ?

-  **Physiques & Spatiaux**
Aménagement (Open-space vs fermé), symboles de statut (parking, bureaux), et affichage mural (valeurs vs chiffres).

-  **Comportementaux (Rituels)**
Gestion du temps (confiance vs contrôle), style de réunions (structuré vs informel), et rituels de reconnaissance.

-  **Verbaux (Langage)**
Jargon spécifique, "Histoires" fondatrices (mythes des héros), et canaux de communication privilégiés.

5. Alignement Valeurs-Comportements



Éthique & Intégrité

- **Pratique de Neutralité** : Les demandes "influentes" traitées avec les mêmes délais.
- **Pratique d'Intégrité** : Focus sur la correction de l'erreur pour l'utilisateur.
- **Intérêt Général** : L'esprit de la loi prime sur le confort administratif.



Orientation Usager

- **Pratique d'Égalité** : Ressources allouées pour adapter l'accès.
- **Sens du Service** : Simplification proactive des procédures internes.
- **Continuité** : Plannings arbitrés d'abord pour l'utilisateur.



Collaboration & Respect

- **Respect** : Les suggestions du terrain reçoivent toujours une réponse.
- **Collaboration** : Partage fluide sans "passer par la voie hiérarchique".
- **Diversité** : Le désaccord factuel est perçu comme constructif.



Dynamique & Adaptation

- **Droit à l'erreur** : L'échec d'un test innovant est soutenu pour ses leçons.
- **Adaptabilité** : La formation au changement est un investissement prioritaire.
- **Reconnaissance** : Évaluation basée aussi sur la collaboration.