

Management et service public



POURQUOI JOINDRE L'INUTILE AU DÉSAGRÉABLE ? EN FINIR AVEC LE NOUVEAU MANAGEMENT PUBLIC
d'Evelyne Bechtold-Rognon, aux éditions de l'Atelier, 176 pages, 10 euros

Le livre

Le nouveau management public consiste à appliquer aux services publics les méthodes de gestion pratiquées dans le secteur privé, pour « rendre [les services publics] plus efficaces, plus économes en moyens ». Qui pourrait s'opposer à ce qui ressemble à du bon sens ? Evelyne Bechtold-Rognon, professeure agrégée de philosophie, qui vient de publier *En finir avec le nouveau management public*, un essai qu'elle aurait aussi pu intituler : « Pourquoi et comment se défendre du nouveau management public ? »

Qu'il s'agisse de la fonction publique d'Etat pour l'éducation nationale, de la fonction publique hospitalière ou de la territoriale, son verdict est le même : le « nouveau management public » est

inadapté au secteur et même destructeur de services. Elle dénonce « une pratique d'assujettissement », infantilisante pour les salariés et leurs hiérarchies, et démolisatrice pour tous.

DOGME DE LA PERFORMANCE

Sur le banc des accusés : les changements incessants, le dogme de la performance et le jargon managérial. « On est toujours en train de tout changer. Quand est-ce qu'ils vont enfin nous laisser travailler ? », interpelle une professeure de lycée professionnel d'Angers, en exergue du premier chapitre. Le management par le changement permanent peut en effet « transformer de bons professionnels en apprentis à vie. Les salariés sont totalement déstabilisés, se sentent en permanence sur le fil du rasoir et se rabattent sur les procédures et méthodes standards ». En clair, les salariés sont ainsi « empêchés » de travailler, selon l'expression introduite par le psychologue du travail Yves Clot (*Le Travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, La Découverte, 2015), après la série de suicides chez France Télécom.

L'auteure va jusqu'à qualifier le nouveau management public d'« arme de guerre contre les professions : il joue la gestion contre la profession », écrit-elle. Son propos est que le dogme de la per-

formance est inadapté au service public, car il nuit à l'intérêt général. La mise en place de pilotage par objectif agit insidieusement sur l'identité des professionnels, sur la nature même de leurs missions, explique-t-elle en substance.

« A partir du moment où un tribunal, un hôpital, une université sont financés sur des projets qui annoncent des objectifs chiffrés, ce n'est plus la mission de service public qui est prise en compte, mais un acte ou une série d'actes strictement délimités », précise-t-elle. L'étape suivante est que les critères de performance ne se développent pas au nom de la collectivité, mais au nom du service rendu à des personnes. L'intérêt général est oublié.

La présidente de l'institut de recherches de la Fédération syndicale unitaire (FSU), qui poursuit son essai sur une critique sans appel de la politique du gouvernement, défend un service public de qualité. Pour ce faire, elle invite les salariés à entrer en résistance sur trois fronts : se libérer du jargon managérial qui « vide les mots de leur sens », reconquérir le temps, à savoir ne plus le consacrer à montrer qu'on fait ce qu'on attend de nous, mais à faire son travail, et enfin développer son expertise. Ce qui ressemble furieusement à du bon sens. ■

ANNE RODIER