

Pourquoi joindre l'inutile au désagréable ?

Evelyne Bechtold-Rognon

Au moment où le gouvernement s'attaque aux services publics par le biais d'une opération « d'expertise et de consultation » intitulée CAP 22 (comité action publique 2022), avec l'objectif annoncé de supprimer 120 000 emplois de fonctionnaires et de développer l'emploi précaire, cet ouvrage donne la parole aux agent.es, lève le voile sur leur activité. Il raconte comment ils se battent au quotidien pour bien faire leur travail et construire dès aujourd'hui les services publics dont nous avons toutes et tous besoin.

Le nouveau management public consiste à appliquer aux services publics les modalités de gestion et d'administration du secteur privé, en considérant que la mise en concurrence des organismes et des salarié.es produira de façon automatique une amélioration de la performance et une réduction des coûts.

Pourtant, cette politique a largement montré ses limites dans le secteur privé, en mettant les salarié.es en souffrance sans pour autant accroître la productivité, conjuguant ainsi le désagréable et l'inutile.

Sa mise en œuvre dans le secteur public se heurte de plein fouet aux spécificités du travail des agent.es : servir tous les publics, penser à l'utilité à long terme des actions menées, se soucier des missions à accomplir et non de rentabilité...

Chaque agent.e titulaire ou précaire, de la fonction publique d'État, territoriale ou hospitalière, subit chaque jour les impacts de ce mode de management sur son travail : isolement, perte de sens, contrôle obsessionnel, injonctions paradoxales, exigences inatteignables, culpabilisation... Ces pratiques, loin d'améliorer la qualité du service, conduisent à mobiliser les moyens et les énergies dans des activités de contrôle et de gestion, en diminuant le temps consacré au cœur du métier.



Evelyne Bechtold-Rognon est professeure de philosophie. Elle enseigne depuis 20 ans dans un lycée de ZEP du nord de l'Essonne. Présidente de l'Institut de recherches de la FSU, elle est co-auteure de *La laïcité, 100 ans après* et de *Manager ou servir ? Les services*

publics aux prises avec le Nouveau management public (2011, réédité en 2015, Syllepse).

Pourquoi joindre l'inutile au désagréable ?

Evelyne Bechtold-Rognon

Sommaire

Chapitre 1 : **Changer, mais pourquoi ?**

« On est toujours en train de tout changer. On se demande quand est-ce qu'ils vont enfin nous laisser travailler. »

Chapitre 2 : **Les effets pervers de l'obsession évaluative**

« Plus on fait de statistiques pour prouver qu'on voit beaucoup de gens, moins on voit de gens. »

Chapitre 3 : **Bien faire son travail**

« J'avais demandé comme objectif annuel de bien faire mon métier d'assistante sociale et de ne pas craquer. On m'a assigné comme objectifs de me former à un logiciel et aux entretiens d'évaluation. »

Chapitre 4 : **Construire aujourd'hui le commun**

« On espère qu'un jour on retrouvera un service public heureux. »

Extrait du livre

« Comme il est quasi impossible de mesurer de façon immédiate et chiffrée les progrès réflexifs d'un élève, l'amélioration de la prise en charge d'une patiente, la progression de la conscience de lui-même d'un jeune sous mandat judiciaire, la restauration des conditions de possibilité d'une vie décente pour un demandeur d'emploi, alors on mesurera ce qu'il est possible de mesurer : le nombre de devoirs donnés, d'entretiens réalisés, d'évaluations conduites, de questionnaires renseignés, d'actes réalisés, etc.

Mais en faisant cela, on rate évidemment ce qui fait l'essentiel de la mission, le cœur du métier : la relation avec les "usagers", élèves, patients, justiciables... »