

TABLE DES MATIÈRES



PRÉFACE	3
INTRODUCTION	17
COMPRENDRE : L'ÉTAT DE LA QUESTION.....	27
1. La désillusion face à la modernisation du service public	29
◆ Les raisons de la désillusion	29
◆ L'efficience sans l'efficacité	33
Flash → Exemple de l'ANPE.....	34
◆ Un management qui ne prend pas en compte la tradition française	51
2. Revaloriser la modernisation du service public	57
◆ La clarification des rôles et des responsabilités	57
◆ Le management comme art de persuader	61
3. L'alternative, le pari de la confiance.....	69
◆ Les obstacles à la confiance.....	69
◆ Et pourtant la confiance est possible.....	74
Flash → Le contrôle dans le secteur public.....	79
4. Le service public et ses valeurs	89
◆ L'émergence du débat sur les valeurs	89
◆ Ce débat dans le contexte français.....	99
Flash → Les principes de mutabilité et de continuité.....	100
Flash → Les principes d'égalité et de neutralité	101
◆ Les dilemmes de valeur.....	105
Flash → Quels sont les facteurs à prendre en compte pour analyser les réformes.....	107

La réforme de l'État: un nouveau management?

5. Les injonctions contradictoires auxquelles sont soumis les fonctionnaires.....	117
◆ Exemples	117
Flash → Cas: Un exemple de check-list d'indicateurs de qualité (dans le cadre des indicateurs hospitaliers, France, 2006)	122
Flash → Qu'est-ce que le PARE?	126
◆ Opacité ou clarté?	127
6. Un nouveau modèle de la fonction publique.....	133
◆ De nouveaux comportements	133
◆ Les garde-fous nécessaires	137
◆ Les codes de valeurs sont-ils futuristes ou existent-ils?..	141
7. Comment débattre des valeurs?.....	157
◆ Le débat ne supprime pas l'arbitrage	158
◆ Une place pour l'autorégulation	160
DÉBATTRE : L'ÉTAT DES QUESTIONS	165
Enjeu n° 1 : Le service public est-il compatible avec la culture de résultat?	167
Enjeu n° 2 : Comment intéresser les fonctionnaires à la modernisation?.....	169
Enjeu n° 3 : Les fonctionnaires agissent-ils en fonction de règles ou de valeurs?.....	171
Enjeu n° 4 : Peut-on clarifier les valeurs et comment?.....	179
Enjeu n° 5 : Comment faire vivre les valeurs?.....	181
CONCLUSION : DES VALEURS, DES PRINCIPES D'ACTION, DES OBJECTIFS DE RÉSULTAT	183
BIBLIOGRAPHIE.....	189