



### À la recherche du bien commun

Auteur : Vincent Potier

Éditeur : L'Harmattan

Nombre de pages : 142

Prix : 15,50 euros

# Critique du prêt-à-penser néomanagérial

Cet ouvrage, écrit par un fin connaisseur du secteur public, nage à contre-courant : réhabilitation de la dépense publique, critique du courant néomanagérial qui séduit tant les administrations, quête de sens pour l'action publique. L'auteur insiste sur la notion républicaine de bien commun, « faiblement compatible avec les théories relativistes, l'idéologie libérale et les logiques individualistes » et sur la « qualité » des services publics, qu'il préfère à leur « performance », terme « usé, discrédité et démotivant ».

L'objectif d'administration « orientée usager » peut être un ingrédient d'une démarche de réforme de l'action publique qui recherche le meilleur niveau possible de services publics. En revanche, si cet objectif devient absolu, un changement de statut s'opère qui conduit à la négation même du rôle du citoyen, nourrit l'individualisme et mine la notion d'intérêt général. Il peut alors s'opérer une dérive de l'idée même de bien commun : « Le désengagement actuel des citoyens par rapport à l'activité politique dans nombre de pays démocratiques – dû au fait qu'ils considèrent les prestations accordées par le gouvernement comme un dû ou que celles-ci sont insuffisantes ou sous-évaluées – nourrit la transformation des citoyens en clients. Le déclin de l'État-nation commence ici en transformant les citoyens en clients. »\*\*

En effet, dès lors que les responsables publics considèrent exclusivement les bénéficiaires des services publics comme des clients, la relation dérive vers le consumérisme et le clientélisme basés sur la seule satisfaction personnelle tirée des services fournis. C'est alors l'intérêt individuel qui guide exclusivement la satisfaction des « consommateurs de services », laissant de côté tout un pan de la relation aux autorités publiques : les objectifs de bien commun et les choix d'intérêt général pouvant expliquer certains choix, les devoirs du citoyen à l'égard de la puissance publique et de la collectivité pour contribuer activement au vivre-ensemble.

Dès lors que les pouvoirs publics se cantonnent à la délivrance de services, l'individu ne ressent plus d'obligation profonde de participation à la démocratie (par les canaux traditionnels que sont les élections de ses représentants, l'implication dans des partis ou des associations...).

Dès lors que les administrations limitent l'action publique à la satisfaction des consommateurs selon leurs préférences, elles perdent de vue leur responsabilité de conduite d'une « collectivité » (l'intérêt général en faveur du bien commun), chargée de la qualité de services publics qui constituent bien davantage qu'une agrégation de préférences individuelles.



Les théories néo-managériales reposent souvent, plus ou moins clairement, sur l'*a priori* que l'organisation administrative ne serait plus tout à fait adaptée à la société moderne : il ne pourrait désormais plus y avoir aujourd'hui de « gestion de masse » ni de réponses uniformes aux besoins. Les services publics deviendraient des prestations de services soumises aux mêmes lois que celles du secteur marchand :

« De nouvelles priorités se font jour, société multiculturelle, demande croissante et diversifiée d'intervention de la puissance publique, qui sont autant d'impératifs d'adaptation de la définition et de la mise en œuvre des politiques publiques à de nouvelles exigences. L'administration se doit d'être réactive et plus « pointue » dans les réponses qu'elle apporte. Toute une série de mesures, que l'on peut, pour partie, attribuer à la nouvelle gestion publique, a été mise en place : liberté de choix du ou des prestataires de services, mesure des attentes et de la satisfaction, introduction de mécanismes de marché (externalisation, etc.), concurrence des services publics avec les entreprises privées... »\*

Autre ambiguïté : dans l'esprit des tenants de réformes néomanagériales, placer « l'usager » au centre de l'action publique, c'est octroyer à ce dernier - dénommé malencontreusement comme un « client » - le « droit » de participer plus directement à l'élaboration de la décision publique. Les réformes inspirées par cet objectif peuvent donner aux citoyens la capacité de devenir des acteurs et non plus seulement les cibles de l'intervention publique.

\* « 25 ans de réforme de la gestion publique dans les pays de l'OCDE », IGPDE, Paris, mai 2006

\*\* Allen Schick, L'État performant, réflexions sur une idée entrée dans les esprits mais pas encore dans les faits (OCDE, Paris, 2006)

