



CRITIQUES DES **NORMES QUALITÉ** DANS LE PUBLIC

Alors que le management du privé déteint sur les services publics, cet ouvrage de recherche clinique sonne l'alerte sur l'inflation des chartes clients « qui, au nom de la performance, empêchent les agents de réaliser un travail de qualité », estime l'auteur, chercheur en sciences de gestion. Son livre reprend notamment deux enquêtes, l'une auprès du personnel d'accueil à la SNCF (un peu ancienne), l'autre dans un service d'immigration d'une préfecture, pour illustrer des tensions générées par les normes de satisfaction des usagers. Il s'attache en particulier à montrer « les stratégies de résistance » que déploient les agents d'accueil pour préserver les valeurs de leur métier. Un ouvrage de psychologie du travail intéressant, qui montre que la capacité d'un service à s'organiser librement permet « de desserrer l'étau des normes ». Sur le fond, l'auteur remet en cause les modes d'évaluation qui « ne font pas sens pour les agents » et nient la difficulté d'être exposé aux usagers. Faut-il ne pas obéir à la lettre ? L'auteur estime en tout cas nécessaire « de pouvoir critiquer les normes » et plaide « pour l'expérimentation d'autres pratiques locales ». À méditer pour les DRH de la fonction publique. ♦ L. C.