

Florence Jany-Catrice

La performance totale : nouvel esprit du capitalisme ?

Table des matières

Introduction générale	11
Ce que performance veut dire	11
Les objectifs de l'ouvrage.....	12
Nouvel esprit du capitalisme ?	13
Le plan de l'ouvrage.....	14
Chapitre 1. La performance et ses étymologies	19
1. Performance	19
2. Un double ancrage étymologique	20
3. Enjeux de la quantification.....	24
4. De l'évaluation à la mesure : changement de régime	29
5. Une question de valeurs	30
6. Croissance et productivité : des concepts en crise.....	32
7. De la productivité à la performance	35
Conclusion.....	37
Chapitre 2. La performance des économies de services	39
1. Le constat de tertiarisation	39
1.1. Une progression constante sur ces cinquante dernières années	39
1.2. Des mondes de services différents.....	42
2. L'affaïssissement structurel des gains de productivité et de la croissance dans les économies contemporaines	43
2.1. Quelques tendances structurelles	43
2.2. Quel est le prix des services ?	44
2.3. Le Paradoxe de Solow.....	48
2.3.1. <i>Des interprétations endogènes</i>	48
2.3.2. Des explications de type socio-économique.....	50
2.3.3. <i>Des explications externalistes</i>	51
3. La multidimensionnalité du produit des activités de services.....	52
3.1. La difficulté à utiliser le concept de productivité dans les économies tertiaires.....	53
3.1.1. La productivité au cœur du compromis fordiste.....	53
3.1.2. L'incertitude sur les activités et la qualité des services.....	55
3.1.3. Singularité des services vs. injonctions à la normalisation	57
3.2. Le travail des comptables nationaux : les contorsions pour épouser les formes et représentations industrialistes	60

3.2.1. L'artefact statistique des comptes nationaux : une productivité stagnante dans les services non marchands	62
3.2.2. Les mesures de l' <i>output</i> dans les services.....	63
3.2.3. Conclusion.....	69
4. La contre-performance des raisonnements en volume dans certaines activités de services.....	70
4.1. La recherche académique : de la productivité des chercheurs à la productivité de l'évaluation.....	71
4.2. Le cas de l'aide à domicile.....	73
Conclusion.....	75

Chapitre 3.

Individualisation des relations de travail et performance77

Introduction	77
1. Individualisation des rapports de travail	79
1.1 L'individualisation comme dispositif de flexibilité.....	80
1.2. L'individualisation comme dispositif incitatif	82
1.3. La performance totale	83
1.3.1. Les modalités de la performance totale.....	84
1.3.2. Les institutions de la performance totale	85
2. Le management par les performances.....	86
3. Performances individuelles vs. Performances collectives.....	87
Conclusion.....	90

Chapitre 4.

Les performances de l'État « modernisé »91

Introduction	91
1. « Évaluation » des politiques publiques ou « mesure » des performances des services publics ?	92
1.1. Une étanchéité affaiblie.....	92
1.1.1. La quête de performance de l'État	94
1.1.2. Basculement d'un État social vers un État prestataire de service.....	96
2. Légitimation de la quête de performance par les besoins d'évaluation des politiques publiques.....	98
2.1. Les étapes de l'histoire de l'évaluation des politiques publiques	98
2.1.1. La RCB ou « rationalisation des choix budgétaires » 1970-1984.....	99
2.1.2. Une deuxième vague d'évaluation marquée par le rocardisme.....	100
2.2. L'application des « 3E » du management à l'évaluation des performances des services publics	102
2.2.1. Le management public.....	102
2.2.2. Obligation de moyens ou de résultats ?	106
2.3. Le « new public management » comme marqueur de la « modernité ».....	107
3. Le <i>benchmarking</i> comme dispositif de performance totale	109
4. Les experts : opérateurs de normalisation et de quantification.....	114
Conclusion.....	116

Chapitre 5. Performance et quantification119

Introduction. La quantification envahit le monde.....	119
5.1. Des performances à la ratiocratie	121
5.2. Les propriétés sociales du chiffre	124
5.2.1. Immédiateté-vitesse-simplicité.....	125
5.2.2. La visibilisation ou la transformation de la réalité ?	127

5.3. Les données chiffrées incarnent les concepts	129
5.3.1. Les indicateurs monétarisés	130
5.3.2. Performativité des indicateurs monétaires	134
5.3.3. Quantifier le subjectif	135
5.4. État, statistique et démocratie	137
Conclusion	139
Chapitre 6. Une pluralité de régimes de performance.....	141
Introduction	141
6.1. Une cartographie des quatre régimes de performance.....	141
6.1.1. Processus de production des dispositifs de performance	143
6.1.2. Un dispositif de performance planifié.....	143
6.1.3. Un dispositif de performance négocié.....	145
6.1.4. Critères de performance uni ou multidimensionnels	148
6.2. Quatre régimes de performance.....	150
6.3. Le Régime délibératif	152
Le régime délibératif associe les parties prenantes	154
Conclusion générale	157
Bibliographie	161
Remerciements.....	174