

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----|
| INTRODUCTION..... | 13 |
| I. PARTIE THÉORIQUE..... | 19 |
| 1. LES AGENCES DANS LE SECTEUR PUBLIC..... | 20 |
| 1.1. CONTEXTE SUISSE..... | 22 |
| 1.1.1. <i>Système administratif suisse</i> | 22 |
| 1.2. IDÉAL-TYPE DE L'AGENCE..... | 25 |
| 1.2.1. <i>Relation d'agent-principal et théorie de l'agence</i> | 28 |
| 1.2.2. <i>Constats empiriques et problèmes soulevés</i> | 32 |
| 1.2.2.1. <i>Multiplicité des principaux</i> | 34 |
| 2. CONTRÔLE, ACCOUNTABILITY ET AUTONOMIE..... | 37 |
| 2.1. CONTRÔLE(S) ET PILOTAGE..... | 39 |
| 2.1.1. <i>Constats empiriques et problèmes soulevés</i> | 42 |
| 2.2. ACCOUNTABILITY..... | 44 |
| 2.3. AUTONOMIE..... | 49 |
| 2.3.1. <i>Constats empiriques et problèmes soulevés</i> | 55 |
| 2.3.2. <i>Autonomie effective</i> | 56 |
| 2.3.2.1. <i>Autonomie effective et performances : résultats observés</i> | 58 |
| 3. COORDINATION..... | 60 |
| 3.1. COORDINATION INSTITUTIONNELLE..... | 60 |
| 3.2. DIMENSION RELATIONNELLE DE LA COORDINATION..... | 62 |
| 4. LA CONFIANCE ET LE SECTEUR PUBLIC..... | 64 |
| 5. DÉFINITION ET DÉTERMINANTS DE LA CONFIANCE..... | 68 |
| 5.1. LA NATURE DE LA CONFIANCE..... | 69 |
| 5.1.1. <i>Calcul, conjecture et norme</i> | 73 |
| 5.2. INTERDÉPENDANCE, VULNÉRABILITÉ ET RISQUE..... | 84 |
| 5.3. FIABILITÉ, COMPORTEMENTS CONFIANTS ET RÉCIPROCITÉ..... | 89 |
| 5.3.1. <i>Fiabilité</i> | 91 |
| 5.3.2. <i>Prévisibilité</i> | 93 |
| 5.3.3. <i>Comportements confiants et réciprocité</i> | 94 |
| 5.4. CONFIANCE ET FIABILITÉ : CIRCONSCRIPTION DES CONCEPTS..... | 97 |
| 5.5. L'ORGANISATION COMME OBJET DE CONFIANCE..... | 101 |
| 5.6. CONFIANCE ET CONTRÔLE..... | 106 |
| 5.7. CONFIANCE ET COOPÉRATION..... | 111 |
| 5.8. CONFIANCE, FIABILITÉ ET CONTRÔLE : MODÈLE CONCEPTUEL..... | 113 |
| 6. RÉPUTATION, ACCOUNTABILITY ET FIABILITÉ..... | 115 |
| 6.1. RÉPUTATION ET CONFIANCE..... | 117 |
| 6.1.1. <i>Réputation organisationnelle</i> | 118 |
| 6.2. ACCOUNTABILITY ET CONFIANCE..... | 124 |
| 7. MODÈLE D'ANALYSE..... | 127 |
| II. APPROCHE EMPIRIQUE..... | 133 |

| | |
|---|------------|
| 7. ACTEURS PRINCIPAUX DU CONTRÔLE FORMEL ET RELATIONS D'ACCOUNTABILITY LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES | 237 |
| 7.1. ETABLISSEMENTS PUBLICS ET INSTITUTIONS PRIVÉES : HES..... | 237 |
| 7.1.1. <i>Accountability légale, réglementaire et conventionnelle : HES</i> | 239 |
| 7.2. ETABLISSEMENT AUTONOME DE DROIT PUBLIC : HEP | 241 |
| 7.2.1. <i>Accountability légale et réglementaire : HEP</i> | 242 |
| V. ANALYSES | 245 |
| 1. FIABILITÉ, CONTRÔLE ET CONFIANCE..... | 247 |
| 1.1. CAS N°1 | 248 |
| 1.1.1. <i>Fiabilité de l'école n°1</i> | 248 |
| 1.1.2. <i>Fiabilité du principal : école n°1</i> | 251 |
| 1.1.3. <i>Contrôles et pilotage : école n°1</i> | 254 |
| 1.1.4. <i>Confiance, convergence des intérêts et coopération : école n°1</i> | 255 |
| 1.2. CAS N°2 | 256 |
| 1.2.1. <i>Fiabilité de l'école n°2</i> | 256 |
| 1.2.2. <i>Fiabilité du principal : école n°2</i> | 259 |
| 1.2.3. <i>Contrôles et pilotage : école n°2</i> | 262 |
| 1.2.4. <i>Confiance, convergence des intérêts et coopération : école n°2</i> | 263 |
| 1.3. CAS N°3 | 264 |
| 1.3.1. <i>Fiabilité de l'école n°3</i> | 264 |
| 1.3.2. <i>Fiabilité du principal : école n°3</i> | 269 |
| 1.3.3. <i>Contrôles et pilotage : école n°3</i> | 273 |
| 1.3.4. <i>Confiance, convergence des intérêts et coopération : école n°3</i> | 275 |
| 1.4. CAS N°4 | 276 |
| 1.4.1. <i>Fiabilité de l'école n°4</i> | 276 |
| 1.4.2. <i>Fiabilité du principal : école n°4</i> | 279 |
| 1.4.3. <i>Contrôles et pilotage : école n°4</i> | 282 |
| 1.4.4. <i>Confiance, convergence des intérêts et coopération : école n°4</i> | 284 |
| 1.5. CAS N°5 | 285 |
| 1.5.1. <i>Fiabilité de l'école n°5</i> | 285 |
| 1.5.2. <i>Fiabilité du principal : école n°5</i> | 290 |
| 1.5.3. <i>Contrôles et pilotage : école n°5</i> | 294 |
| 1.5.4. <i>Confiance, convergence des intérêts et coopération : école n°5</i> | 296 |
| 2. AUTONOMIE EFFECTIVE | 297 |
| 2.1. AUTONOMIE EFFECTIVE DES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS : ÉCOLES N°1 ET N°2 | 297 |
| 2.2. AUTONOMIE EFFECTIVE DES INSTITUTIONS PRIVÉES : ÉCOLES N°3 ET N°4..... | 299 |
| 2.3. AUTONOMIE EFFECTIVE DE L'ÉTABLISSEMENT AUTONOME DE DROIT PUBLIC : ÉCOLE N°5301 | |
| 3. ANALYSES COMPARATIVES..... | 303 |
| 3.1. ATTENTES DES PARTENAIRES..... | 304 |
| 3.1.1. <i>Attentes du principal envers les écoles</i> | 304 |
| 3.1.2. <i>Attentes des écoles envers le principal</i> | 309 |
| 3.2. FIABILITÉ ET CONFIANCE | 311 |
| 3.2.1. <i>Fiabilité des écoles et confiance des membres du principal</i> | 311 |
| 3.2.1.1. <i>Fiabilité des écoles</i> | 311 |
| 3.2.1.2. <i>Confiance des membres du principal</i> | 316 |
| 3.2.2. <i>Fiabilité du principal et confiance des membres des écoles</i> | 317 |

| | | |
|---|--|------------|
| 3.2.2.1. | <i>Fiabilité du principal</i> | 317 |
| 3.2.2.2. | <i>Confiance des membres des écoles</i> | 321 |
| 3.3. | CONTRÔLE ET CONFIANCE | 323 |
| 3.3.1. | <i>Rôles du principal et perception du contrôle par les écoles</i> | 330 |
| 3.4. | FIABILITÉ ET AUTONOMIE | 333 |
| VI. | RÉSULTATS ET PERSPECTIVES | 339 |
| 1. | RÉSULTATS ET DISCUSSION | 340 |
| 1.1. | ATTENTES, FIABILITÉ ET CONFIANCE | 340 |
| 1.2. | CONFIANCE ET CONTRÔLE | 348 |
| 1.3. | AUTONOMIE ET FIABILITÉ | 356 |
| 1.4. | LIMITES GÉNÉRALES | 359 |
| 2. | PERSPECTIVES ET PROPOSITIONS | 364 |
| 2.1. | CONFIANCE, CONTRÔLE ET FIABILITÉ | 364 |
| 2.2. | AGENCES ET AUTONOMIE | 367 |
| CONCLUSION | | 371 |
| CORRESPONDANCES LEXICALES ET SÉMANTIQUES | | 377 |
| BIBLIOGRAPHIE | | 385 |

Les annexes se trouvent dans un tome séparé.

UNIVERSITÉ DE LAUSANNE
INSTITUT DE HAUTES ÉTUDES EN ADMINISTRATION PUBLIQUE
FACULTÉ DES HAUTES ÉTUDES COMMERCIALES

**LES EFFETS DE LA CONFIANCE SUR LES ORGANISATIONS
AUTONOMES DE SERVICE PUBLIC
UNE ÉTUDE COMPARATIVE**

ANNEXES

STRUCTURE

| | |
|--|-------------|
| PARTIE I | III |
| OUTILS DE RECOLTE DES DONNEES | III |
| Annexe 1 : Questionnaire <i>Directeur</i> | IV |
| Annexe 2 : Questionnaire <i>Responsable financier</i> | XXIX |
| Annexe 3 : Questionnaire <i>Responsable RH</i> | XLV |
| Annexe 4 : Questionnaire <i>Principal</i> | LV |
| Annexe 5 : Canevas d'entretien <i>Ecoles</i> | LXII |
| Annexe 6 : Canevas d'entretien <i>Principal</i> | LXVIII |
| | |
| PARTIE II | LXXI |
| CODAGE, ANALYSE, SCORE ET INTERPRETATION | LXXI |
| Annexe 7 : Codage et analyse, autonomie et contrôle | LXXII |
| Annexe 8 : Résultats et interprétation, autonomie et contrôle | LXXX |
| Annexe 9 : Codage et analyse, importance des attentes | LXXXVII |
| Annexe 10 : Résultats et interprétation, importance des attentes | LXXXVIII |
| Annexe 11 : Codage et analyse, fiabilité des écoles | XCI |
| Annexe 12 : Résultats et interprétation, fiabilité des écoles | XCIV |
| Annexe 13 : Codage et analyse, fiabilité du principal | XCIX |
| Annexe 14 : Interprétation, fiabilité | CII |