

Sommaire

Introduction

[Bernard Pélamourgues](#)

Page 4 à 5

La parole du public

Que seraient les services publics sans usagers ? La question peut paraître absurde puisqu'il est entendu que les services publics sont justement au service de l'utilisateur. Pourtant, ce n'est que relativement récemment que ce dernier a obtenu un droit à la parole. Sondages et enquêtes de satisfaction se sont développés ces dernières années afin de recueillir l'avis des usagers des services publics. La...

Points de repères

[Jean-Sébastien Pilczer](#)

Page 6 à 9

La notion de service public

Comme le soulignait le publiciste et politologue Jacques Chevallier, « nulle part ailleurs qu'en France, la notion de service public n'a pris une telle importance ». Elle a été « érigée à la hauteur d'un véritable mythe, c'est-à-dire une de ces images fondatrices, polarisant les croyances et condensant les affects, sur lesquels prend appui l'identité collective » (1997, p. 3). C'est dire si la notion...

1. Une définition souple et un périmètre évolutif
2. Les exigences du droit national et du droit communautaire

Partie 1. Modernisation de l'administration et qualité du service

[Jean-Marc Weller](#)

Page 12 à 18

Comment les agents se soucient-ils des usagers ?

Cet article vise à retracer l'historique depuis les années 1980 de la prise en compte de l'utilisateur par les services publics. Il montre d'une part de quelle manière le public est une construction politique, juridique, technique et sociale et d'autre part l'impact de ces transformations sur le travail des

agents eux-mêmes. L'article est centré sur l'organisation du travail dans les caisses de Sécurité sociale. La polyvalence encouragée par le modèle de la relation de service a été mis à mal par la spécialisation que nécessite l'offre de services proposée aux usagers ces dernières années.

1. L'essor du modèle de la relation de service
 1. Les années 1980, le temps de l'accueil
 2. Les années 1990, le temps de la relation de service
 3. Les années 2000, le temps de l'offre de services
2. Le sens du travail à l'épreuve
3. Les conséquences inédites de la prise en compte des usagers

[Pierre Grelley](#)

Page 19 à 19

Contrepoint - Un citoyen consommateur ?

De quel statut le citoyen peut-il se prévaloir lorsqu'il utilise les moyens des services publics pour voyager, se soigner, communiquer, se cultiver ou, plus largement, accéder à un certain nombre de commodités de la vie quotidienne comme l'eau ou l'énergie électrique ? Le choix s'est longtemps concentré sur le couple lexical « usager/client ». Le premier de ces termes souligne l'existence de droits...

[Laëtitia Roux](#)

Page 20 à 29

L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ?

Les apports de l'administration électronique à l'amélioration de la qualité de service sont nombreux. Pour autant, l'usage des technologies de l'information et de la communication (Tic) dans la modernisation de l'État permet-il réellement de « reconcevoir » les services pour satisfaire les besoins explicites, implicites ou latents (autrement dit les attentes) des usagers ? L'article montre que, si le taux de satisfaction envers les sites publics est particulièrement élevé en France, des questionnements demeurent sur la maîtrise des données personnelles, la sécurité des échanges et la fracture numérique.

1. Qu'entend-on par « administration électronique » et « qualité de service » ?
2. Vers l'e-administration : un processus en quatre étapes
 1. Information
 2. Interaction
 3. Transaction
 4. Intégration
3. Les enjeux révélés par la transition vers l'administration électronique
4. La dimension collective de la qualité
5. Réalité de l'usage des services publics en ligne
 1. Le mythe de la fracture numérique

2. La question du respect des libertés individuelles
3. Globalement, des usagers nombreux et satisfaits

[Pierre Grelley](#)

Page 30 à 32

Focus - Le sourire de Marianne

Charte et label éponymes

Moqués sur des registres aussi talentueux que différents par Courteline dans Messieurs les ronds-de-cuir ou par Rimbaud avec Les Assis, souvent décrits comme bornés et formalistes, peu humains et plus soucieux de leur tranquillité que de la tâche qui leur est confiée, les agents du service public, ceux qu'on appelle « les fonctionnaires », ont souvent mauvaise presse dans notre pays. Leur procès est...

1. Cinq engagements pour la qualité
2. De la charte au label
3. Une nouveauté : le suivi de la qualité en interne

[Gilles Jeannot](#)

Page 34 à 41

La fatigue d'être client

L'ouverture à la concurrence des services publics en réseau conduit, dans de nombreux cas, à une grande complexité des offres tarifaires, à la multiplication des tentatives pour rendre impossible la comparaison des offres et à des pratiques visant à forcer la vente ou à rendre très difficile le changement d'opérateur. Choisir son opérateur devient une vraie activité, consommatrice de temps et génératrice de stress. Il n'est pas sûr que tous les usagers, qui n'ont pas forcément choisi de devenir des « clients », apprécient cette nouvelle façon d'occuper leurs loisirs.

1. Usager et usager, client et client
2. Le choix d'être client n'est pas le choix du client
3. Vers une économie de low cost
4. Comment « embrouiller » le client
 1. Comparaison difficile, voire impossible, entre les offres
 2. Coûts additionnels non annoncés
 3. Vente du même service à plusieurs prix
 4. Des pressions proches de la vente forcée
 5. Des clients en liberté surveillée
5. La fatigue d'être client
6. Les prestations de service dans le social : nouvelle frontière de l'ouverture à la concurrence

[Jean-Pierre Gaudin](#)

Page 42 à 48

La démocratie participative

Cet article interroge la participation comme notion et comme pratique en développement dans une grande diversité de politiques publiques. Au-delà des positions de principe, on connaît souvent mal la dynamique des démarches participatives. Les conflits d'intérêts entre les protagonistes du débat restent trop souvent masqués, et le déséquilibre entre les moyens d'information fournis au citoyen et ceux dont disposent les institutions demeure difficile à contrebalancer. Pourquoi est-il toujours plus facile à l'administration de parler au nom de l'intérêt général ? Et comment se fait-il que l'autorité de l'expertise technique se trouve en général du côté des financeurs de projets ? Des démarches novatrices sont cependant expérimentées et l'état d'esprit de certains décideurs se modifie.

1. La mobilisation des années 1960-1970
2. Organiser le débat public : acteurs et domaines d'intervention
3. Un terrain d'élection : le développement social urbain

[Alain Vulbeau](#)

Page 49 à 49

Contrepoint - Projets participatifs, mode d'emploi

Le terme d'« usager » peut être compris de diverses manières. L'usager est souvent identifié par une fonction liée à la vie quotidienne dans ce qu'elle a de plus banale : les transports, les services publics, les activités de proximité, etc. Dans ce cas, être usager revient à être consommateur, avec une connotation plutôt négative qui évoque à la fois de la passivité dans les comportements et de la...

Partie 2. Le point de vue des usagers

[Michel Legros](#)

Page 52 à 58

Le médico-social, une nouvelle frontière pour l'évaluation participative ?

Après quelques années d'incertitudes, les évaluations internes et bientôt externes se développent dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Ce développement constitue un double défi : concernant l'extension et le renouvellement des pratiques évaluatives et la restructuration des marchés de l'évaluation d'une part et la conduite même des évaluations d'autre part. En raison de l'importance accordée par la loi de 2002 au rôle de l'usager, ces évaluations devraient prendre un caractère très largement participatif. Les premières enquêtes, comme les témoignages des acteurs de terrain, montrent toutefois que cette participation reste plutôt en-deçà des attentes.

1. Le médico-social : un nouveau terrain pour l'évaluation

2. La promotion des usagers participants
3. Une évaluation participative peu développée en France
4. Modalités de l'évaluation participative dans le secteur médico-social
5. Une pratique encore limitée
 1. D'abord les personnels...
 2. ... puis les usagers

[Pierre Grelley](#)

Page 59 à 59

Contrepoint - Associations d'usagers : médiation et partenariat

Les associations d'usagers des services publics s'adressent potentiellement à tous les citoyens qui, à un titre ou à un autre, auront un jour affaire aux services de l'État. C'est dire si peu de Français échappent à leur emprise. Elles permettent en particulier d'assurer leur représentation et leur défense lorsqu'un différend intervient entre un administré et l'administration. Au-delà de cette fonction...

Entretien avec [Jean-Paul Delevoye](#), Propos recueillis par [Caroline Helfter](#)

Page 60 à 66

Du Médiateur de la République au Défenseur des droits

Autorité administrative indépendante, le Médiateur de la République intervient gracieusement à la demande des usagers pour les aider à régler leurs différends avec l'administration et les services publics. Rencontre avec Jean-Paul Delevoye, septième et probable dernier Médiateur de la République : trente-sept ans après sa création, l'institution devrait en effet laisser place à celle du Défenseur des...

[Caroline Helfter](#)

Page 67 à 67

Contrepoint - Justice administrative : le rôle déterminant des institutions

Vingt mille litiges étaient portés devant les tribunaux administratifs au début des années 1970. On en dénombrait huit fois et demie plus en 2007. Cette multiplication des appels au juge peut être appréhendée comme l'une des illustrations de la judiciarisation des rapports sociaux, commentent les juristes Alexis Spire et Katia Weidenfeld. L'augmentation des saisines tient également aux évolutions du...

[Aurélien Ragainé](#)

Contrôler à distance la satisfaction des usagers des services publics locaux

Pour assurer le contrôle de la satisfaction des usagers des services publics, les retours du terrain résultant de la proximité entre usagers et agents apparaissent comme des moyens privilégiés de contrôle des services publics délivrés. Mais qu'en est-il de la prise en compte de la satisfaction des usagers dans le cadre d'un contrôle à distance ? C'est la question étudiée dans cet article qui analyse la dimension spatiale du contrôle caractérisée par l'absence de supervision directe des responsables publics.

1. Une étude sur les services publics locaux
2. Les enjeux du contrôle à distance : vérification et maîtrise
3. Les modalités de contrôle à distance
 1. Les sources utilisées
 2. La construction des modes de contrôle à distance
 3. Les finalités des modes de contrôles à distance
4. L'irrésistible adaptation du management par l'interaction

[Bernard Pélamourgues](#)

Les enquêtes de satisfaction dans les caisses d'Allocations familiales

Un outil pour l'amélioration de la qualité de la relation de service

La mesure de la satisfaction des usagers des services publics et des administrations est une préoccupation relativement récente. Les caisses d'Allocations familiales (Caf) se sont inscrites dans cette démarche et, depuis l'année 2004, conduisent tous les quatre ans une vaste enquête de satisfaction auprès de leurs allocataires. Cette enquête, qui outre une représentativité nationale assure également une représentativité pour chaque Caf, est l'occasion de recueillir le sentiment des allocataires quant à la qualité du service qui leur est offert et de mesurer les progrès accomplis, depuis l'enquête précédente, sur les points perfectibles. Pour chacune des Caf, l'enquête de satisfaction constitue non seulement un baromètre de l'humeur des allocataires mais aussi un outil d'évaluation de l'adaptation de son offre de service aux attentes de ses allocataires. Pour beaucoup d'entre elles, l'exploitation des résultats de l'enquête partagés avec les collaborateurs constitue également un outil de management et de progrès.

Plan de l'article

1. Pourquoi se mettre à l'écoute des allocataires ?
2. Méthodologie
3. Principaux résultats

1. Un niveau élevé de satisfaction des allocataires
2. Une amélioration des modes de contact
4. Des pratiques de contact qui évoluent dans le temps
 1. Une image valorisée des techniciens-conseils
5. Le point sensible : la qualité de la relation de service
6. Les attentes du public : simplification, réactivité, explication
7. Renforcer la dimension humaine de la relation client
8. Des enquêtes de satisfaction qui n'épuisent pas le sujet

[Sophie Dalle-Nazébi](#)

Page 86 à 89

Focus - L'accueil d'usagers sourds : équiper pour la rencontre

Traiter de la relation entre agents et usagers et de la diversité des pratiques, stratégies et besoins d'usagers dits handicapés, revient à ouvrir un chantier trop important pour ces quelques lignes. Nous ne ferons qu'aborder ce sujet à partir d'une étude sociologique sur l'accessibilité des services publics pour les sourds. Cette étude s'est fondée sur des entretiens avec soixante d'entre eux, sur...

1. Les besoins des sourds
2. Le rôle des agents des administrations
3. Une expérimentation réussie
4. Des bénéfices partagés

[Pascal Ducournau](#)

Page 90 à 98

Droits des usagers, droits et usagers

Le droit au consentement éclairé du point de vue des patients

Le principe du consentement éclairé se présente à la fois comme un droit emblématique de la nouvelle économie relationnelle entre usagers et système de santé et comme un de ses aspects les plus problématiques. En effet, des asymétries structurelles protéiformes propres à la relation patients/corps médical viennent faire échec à son actualisation, tout autant qu'une certaine distanciation critique vis-à-vis de ce corps médical chez certains usagers. Les points de vue de ces derniers sur ce droit qui leur est destiné fournit, comme nous le montrons à partir d'une étude sur les pratiques de recueil du consentement à la recherche, une porte d'entrée intéressante pour réfléchir plus généralement aux problèmes que pose la mise en œuvre de dispositifs participatifs. Notre étude conduit à dépasser un diagnostic de « passivité » des usagers porté dès lors qu'ils peinent à investir ces dispositifs, pour mettre en valeur le fait que les usagers, dans de tels cas, peuvent mettre en place un type de rapport alternatif aux institutions.

1. Terrain d'étude

2. Des rapports de force inégaux faisant échec à l'actualisation du droit au consentement éclairé
 1. Une position généralement passive en situation d'hospitalisation
 2. Des différences socioprofessionnelles
3. La délégation est-elle une « passivité » ?
4. L'affirmation d'un rapport particulier aux institutions

[Alain Vulbeau](#)

Page 99 à 99

Contrepoint - Usages, usagers : les mots pour le dire

Depuis que l'utilisateur est considéré comme un acteur capable d'intervenir dans les questions qui le concerne, tout un vocabulaire a émergé pour mieux rendre compte de ce nouveau statut. Avec les « savoirs d'usage », on suppose que les pratiques des usagers forment une expérience sociale, urbaine, culturelle, etc. et que cette expérience, cumulée et réfléchie, permet de déduire des compétences inédites....

Partie 3. Une nouvelle vie au guichet ?

[Yasmine Siblot](#)

Page 102 à 110

Contraintes et ambivalences du travail d'accueil du public

Le déroulement des relations au guichet varie fortement selon les situations et les attitudes des usagers, mais aussi suivant les pratiques de travail adoptées par les guichetières et guichetiers. Afin de rendre compte de la complexité de ces relations, cet article s'appuie sur les résultats d'une enquête sur les rapports entre classes populaires et institutions publiques, menée entre 1999 et 2002 dans une commune de banlieue parisienne. Cette recherche montre que le travail relationnel ne bénéficie que d'une faible reconnaissance professionnelle, en dépit des discours de valorisation de l'« accueil », ce qui nourrit des rapports ambivalents aux habitants de la part des guichetiers. S'ils partagent un discours de mise à distance du public, leurs conceptions du service aux habitants sont très contrastées, ce qui renvoie en grande partie à leurs trajectoires sociales et professionnelles.

1. Les conditions institutionnelles et sociales de la « pression » au guichet
 1. Le guichet : une position subalterne
 2. Des conditions de travail éprouvantes
 3. Travailler avec un public majoritairement populaire
 4. L'accueil : faible reconnaissance et normes floues
2. Les relations avec le public : contrainte ou ressource ?
 1. Un discours collectif de mise à distance
 2. « Rendre service » : la gestion des contraintes par l'instauration de bonnes relations
 3. « Être tatillon » : une position de retrait

[Caroline Helfter](#)

Page 111 à 111

Contrepoint - Les conditions du dialogue entre professionnels et usagers

Différentes approches cherchent à promouvoir la participation des personnes en situation de précarité aux politiques de lutte contre l'exclusion. La démarche de croisement des savoirs et des pratiques, initiée par l'association ATD Quart-Monde, a un propos plus ambitieux : il ne s'agit pas seulement de favoriser l'expression des usagers mais de permettre que s'instaure un véritable dialogue entre ces...

[Andrea Caizzi](#)

Page 112 à 120

Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'Allocations familiales

Dans les Caf, la personnalisation de la relation administrative implique une représentation de son interlocuteur dépassant le simple échange fonctionnel d'informations. Il s'agit de faciliter l'accès aux droits tout en évitant les abus, de concilier critères administratifs et prise en compte des trajectoires individuelles sans tomber dans la subjectivité et sans sacrifier l'efficacité. L'omniprésence de l'ordinateur, les procédures de formatage de la relation, l'importance croissante des flux dématérialisés, confortent un fonctionnement performant et neutre du service public. Malgré tout, la dimension relationnelle de l'accueil implique un engagement réciproque pour laquelle il n'y a pas de norme prescrite. Cet engagement aboutit en général à une « discrimination positive », visant à faciliter l'accès aux droits, sans qu'on puisse exclure pour autant le risque d'une catégorisation des usagers à partir de la prestation qu'ils perçoivent.

1. L'utilisateur est-il un sujet singulier ?
2. Déterminants sociaux et responsabilité individuelle
3. Entre service, redistribution et contrôle
4. L'omniprésence de l'outil informatique
5. Contre le détournement de l'institution par ses usagers
6. L'accueil comme univers moral

[Alexandre Largier](#)

Page 122 à 129

Quelques figures d'usagers de la SNCF

Comme de nombreuses organisations, la SNCF a placé l'utilisateur au centre de sa politique. À travers la présentation de différents travaux réalisés au sein de la Direction de l'innovation et de la recherche

et de la SNCF, nous montrons qu'il existe de nombreuses figures de l'utilisateur, qui renvoient à des enjeux différents pour l'entreprise. L'identification de ces multiples figures permet d'affiner la coproduction de l'offre de service, d'adapter les ressources à des demandes spécifiques.

1. L'utilisateur-client
2. L'utilisateur insécurisé
3. L'utilisateur délinquant
4. L'utilisateur errant

Le social en recherche

[Michel Legros](#)

Page 130 à 130

Recherches et évaluations, nouveaux rendez-vous

La création d'un Haut Commissariat à la jeunesse s'est accompagnée de la mise en place d'un Fonds d'expérimentations doté de 150 millions d'euros pour les années 2009 et 2010. Le troisième appel à projets, lancé en décembre dernier, comprenait deux axes : l'un portait sur l'engagement des jeunes et l'autre sur les choix d'orientation scolaire et professionnelle des jeunes filles. Ce nouvel appel à...

Page 131 à 136

Le social en recherche

Titres recensés

1. Enfants et adultes mal logés

« L'état du mal-logement en France », René Ballain (directeur scientifique) et collectif, 15e rapport annuel de la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, Paris, janvier 2010, 253 p., www.fondation-abbe-pierre.fr

2. Se rétablir dans son chez-soi

« La santé des personnes sans chez-soi », Vincent Girard, Pascale Estecahandy, Pierre Chauvin, Rapport pour la ministre de la Santé et des Sports, Hôpital de la Timone, Service psychiatrie, Marseille, novembre 2009, 231 p.

3. Handicap psychique : nouvelle catégorie ?

« Handicaps d'origine psychique », Collectif, Actes du colloque du 23 mars 2009, Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), Paris, 73 p., www.cnsa.fr

4. Que faire plus tard, après ses études ?

« Le système d'orientation, entre choix individuels et contraintes d'action publique », Thierry Berthet, Yvette Grelet, Claudine Romani (coord.), Notes emploi formation, n° 36, Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq), Marseille, octobre 2008, 38 p., www.cereq.fr

5. Le périurbain, un vrai choix ?

« Individus et groupes sociaux dans l'espace. Apports à partir de l'exemple des espaces périurbains », Rodolphe Dodier, Rapport pour l'habilitation à diriger des recherches, Université du Maine, volume 3 portant sur la mise en perspective des travaux (cf. ci-dessous), 2009, 245 p., www.hal.univ-nantes.fr

6. Pauvreté : le retour du rural

« Pauvreté, précarité, solidarité en milieu rural », Marianne Berthod-Wurmser, Roland Ollivier, Michel Raymond, Sophie Villers, Dominique Fabre, Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (Igas) et du Conseil général de l'agriculture, de l'alimentation et des espaces ruraux (CGAAER), septembre 2009, 127 p., www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports/recents.shtml

7. Aires d'accueil, aires de soins

« La santé des gens du voyage, comprendre et agir », Collectif, Document du Réseau français des Villes-Santé de l'Organisation mondiale de la santé, 2009, 75 p., www.villes-sante.com

8. Bibliothèques vraiment pour tous

« Le rôle des bibliothèques publiques dans la lutte contre l'illettrisme », Sylvie Tomic, Mémoire pour l'obtention du diplôme de Conservateur des bibliothèques, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, janvier 2009, 75 p., www.enssib.fr

9. Adultes relais sans relais

« Évaluation des besoins d'accompagnement des adultes relais médiateurs de ville dans les démarches de VAE », Chantal Labruyère, Dominique Ollivier, Christiane Barneaud avec la collaboration de Sophie Divay, Bernadine Rivoire, Josiane Teissier, Net.doc, n° 44, Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq), Marseille, novembre 2008, 101 p., www.cereq.fr