

**Zeitschrift:** Domaine public

**Herausgeber:** Domaine public

**Band:** 31 (1994)

**Heft:** 1171

**Artikel:** Pour une réforme du service public. Partie 7, Priorité aux besoins des usagers

**Autor:** Delley, Jean-Daniel

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1009454>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 29.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Priorité aux besoins des usagers

## POUR UNE RÉFORME DU SERVICE PUBLIC

Cet article fait partie d'une série que nous publions, inspirée d'un récent ouvrage qui fait fureur aux Etats-Unis: *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Public Sector*, de David Osborne et Ted Gaebler (New York, 1993, Plume Book).

Sont parus dans les numéros précédents:

1. «Quand l'esprit d'entreprise vient à l'Etat» – DP n° 1165.
2. «Lâche la rame et tiens le gouvernail» – DP n° 1166.
3. «Le pouvoir aux usagers» – DP n° 1167
4. «Vive la concurrence» – DP n° 1168
5. «Priorité aux objectifs» – DP n° 1169
6. «Et si l'on s'intéressait un peu aux résultats?» – DP n° 1170.

(jd) Aujourd'hui les entreprises prospères sont celles qui s'adaptent vite et bien aux désirs de leurs clients. Client, un terme peu usité dans l'administration qui fonctionne encore trop souvent comme si la population qu'elle est censée servir lui était subordonnée: non pas des usagers mais des administrés.

Pourquoi ce relatif manque d'attention à l'égard du public ? Parce que les administrations dépendent budgétairement des parlements et des exécutifs, et c'est donc à eux qu'elles cherchent à plaire en priorité. La plupart des usagers sont d'ailleurs captifs, ils n'ont pas ou peu d'alternatives à l'offre des services publics qui fonctionnent comme des monopoles et n'ont pas à se soucier de conquérir et de conserver une clientèle.

Néanmoins les choses sont en train de changer; les administrés obéissants deviennent des usagers critiques. Les parents comprennent de moins en moins pourquoi ils ne peuvent pas placer leurs enfants dans l'établissement scolaire de leur choix, sauf à déboursier des écologies élevées. Lorsque les habitants apprennent l'existence d'un projet d'incinérateur de déchets à proximité de leur quartier, ils veulent être sûrs que l'installation sera exempte de nuisances. En même temps qu'augmente le niveau de formation des individus, la société de masse se transforme en une société diversifiée en termes de valeurs et de styles de vie. Le marché offre une palette considérable de choix pour le même bien ou service. Quoi de plus normal dès lors que le consommateur critique revendique ces mêmes possibilités de choix en tant qu'usager des services publics ?

Les autorités politiques animées par l'esprit d'entreprise commencent à comprendre ce besoin en proposant des choix aux usagers, par exemple en matière scolaire ou de loisirs. Certaines vont même plus loin en remettant le budget aux mains des usagers: pour inciter les administrations à mieux tenir compte des besoins de ceux-ci, elles les rendent financièrement dépendantes du choix de ces usagers. Si des établissements scolaires perdent de l'argent chaque fois qu'un élève s'en va — comme dans le Minnesota (DP n° 1168) —, direction et enseignants réfléchissent à leurs prestations; lorsque les services des automobiles sont rémunérés à l'immatriculation et au permis de conduire délivré, ils améliorent leur organisation. *«Je ne connais pas de meilleur moyen de responsabilisation que la liberté de choix des parents»,* déclare le responsable de l'administration scolaire de Harlem Est. *Lorsque vous constatez que des jeunes quittent votre école, c'est la forme la plus évoluée d'évaluation».*

Les moyens sont nombreux qui permettent de connaître les désirs des usagers:

● **L'enquête auprès des consommateurs du service délivré** (voir ci-dessous).

● **L'enquête étendue dans le temps.** Une université technique du Wisconsin pratique le suivi de ses étudiants deux ans après la fin de leur formation afin de vérifier si cette dernière a produit les résultats escomptés.

● **L'enquête générale.** Plusieurs municipalités interrogent chaque année la population sur les points forts et les faiblesses de la ville.

● **L'expérience du terrain.** Des responsables administratifs quittent régulièrement leurs bureaux pour participer au travail sur le terrain et garder le contact avec les usagers. Ainsi le chef de la police de Madison passe un mois par an comme agent dans un poste de quartier.

● **Les conseils d'usagers.** Les services du logement social collaborent avec les conseils d'habitants qui répercutent les besoins de locataires.

● **La communication directe.** A Santa Moni-

...

## Dépoussiérer les bibliothèques

Lorsque Lee White prend sa fonction de cheffe-bibliothécaire de la ville d'Oakland (Californie), elle commence par réaliser une enquête sur les besoins des usagers. Il en ressort que les enfants et les minorités linguistiques ont jusqu'à présent été négligés. Afin d'encourager les plus jeunes à fréquenter les bibliothèques municipales, elle incite les responsables à acquérir des cassettes vidéo. Elle crée une chaîne TV de la bibliothèque sur le réseau câblé de la ville. Puis elle organise un club estival de lecture: chaque enfant qui a lu au moins dix livres reçoit une entrée gratuite pour un match de l'équipe locale de baseball; chaque mois l'une des vedettes de l'équipe est présente à la bibliothèque. Cinq mille enfants participent à ce club. Pour les minorités linguistiques, Lee White développe des collections latino-américaine et asiatique, cette dernière en neuf langues, ainsi qu'un rayon de cassettes enregistrées pour les réfugiés Hmong qui n'ont pas de langue écrite. Un bibliobus dessert les communautés amérindiennes.

Avec l'aide de volontaires, elle propose aux adultes une formation littéraire et un service de conseils juridiques. Elle veille à ce qu'une bibliothèque au moins reste ouverte jusqu'à minuit. Mais lorsqu'elle envisage d'installer un salon-lavoir dans l'un de ses établissements, la municipalité met son veto de peur de concurrencer les établissements privés. ■

## LES DIX PRINCIPES DU GOUVERNEMENT ANIMÉ PAR L'ESPRIT D'ENTREPRISE

- ne pas fournir simplement des prestations mais agir d'abord comme le catalyseur des secteurs public, privé et volontaire dans la recherche de solutions aux problèmes collectifs;
- restituer le pouvoir aux citoyens-usagers en leur donnant les moyens de contrôler l'action de l'administration;
- contrôler régulièrement l'impact des prestations publiques;
- agir en fonction des objectifs à atteindre et non des procédures à respecter;
- considérer les bénéficiaires des prestations comme des usagers et leur offrir des choix véritables;
- prévenir les problèmes plutôt qu'intervenir après coup avec de nouvelles prestations;
- imaginer comment gagner de l'argent et non simplement le dépenser;
- décentraliser la prise de décision et favoriser la gestion participative;
- donner la priorité aux mécanismes du marché et non à l'approche bureaucratique des problèmes;
- promouvoir la concurrence entre les prestataires de services.

●●●

ca (Californie), les habitants peuvent communiquer directement avec l'administration au moyen de leur ordinateur personnel ou des terminaux publics installés en ville. L'administration s'est fixée comme objectif de répondre en général dans un délai de 24 heures. Le département du commerce de l'Etat du Michigan a ouvert 800 lignes téléphoniques pour faciliter l'accès de ses services aux usagers.

● **Le test.** Avant d'introduire une nouvelle prestation, l'autorité la teste dans un quartier ou auprès d'un nombre restreint d'usagers.

● **La garantie de qualité.** Dans le cadre des contrats de formation continue passés avec l'économie privée, des universités du Michigan offrent aux participants de refaire gratuitement le cycle de cours si les employeurs ne sont pas satisfaits des résultats obtenus.

Parmi tous ces moyens et lorsque les conditions le permettent, Osborne et Gaebler donnent la préférence à la solution qui consiste à remettre les moyens financiers aux mains des usagers, qui choisissent eux-mêmes le fournisseur de services de leur choix. C'est la solution la plus adéquate pour inciter les prestataires à s'adapter aux besoins des usagers, à innover et donc à offrir des services différenciés.

Cette solution permet d'éviter le gaspillage puisqu'elle contribue à faire correspondre l'offre à la demande. Par ailleurs et contrairement aux apparences, elle garantit une plus grande justice dans l'accès aux prestations.

## Du chaos à un service adapté aux besoins

Quand il prend la tête de la Commission de coordination de la formation continue du Michigan en 1983, Philip Power ne peut se faire expliquer le système en place. Après un inventaire, il constate que l'Etat propose 70 programmes pour un budget de 800 millions de dollars. Chacun a été créé à une époque et pour des raisons différentes. La plupart sont inconnus du public, difficiles d'accès. Neuf administrations les gèrent avec des fonds fédéraux, de l'Etat et des collectivités locales. Et personne ne sait au juste quels sont les effets réels de ces programmes. Après avoir réuni les directeurs des neuf administrations, des représentants de l'économie, des syndicats et de l'enseignement, il crée au niveau local des groupes formés des antennes administratives et des prestataires et leur impose d'établir des indicateurs de performance et d'évaluer leurs activités. La formation permanente ouvre boutique dans les rues marchandes, sur les avenues principales et dans les établissements scolaires

En effet c'est le plus souvent la loi, et non les destinataires, qui détermine la nature et la quantité de services délivrés. L'impartialité que garantit la loi — un traitement équivalent pour tous les ayant-droit — conduit à des prestations standardisées, pas forcément conformes à la demande des usagers. Ainsi une mère cheffe de famille sans revenu peut désirer entreprendre une formation professionnelle, obtenir un logement et une place dans une crèche pour ses enfants; or la loi est ainsi faite qu'il lui est beaucoup plus facile de faire valoir ses droits à des bons d'alimentation et à une allocation sociale. Des services standardisés ne correspondent pas automatiquement à l'exigence de justice sociale: réservés aux défavorisés, ils contribuent à les marginaliser; offerts à tous, ils renforcent les inégalités, comme l'illustre l'enseignement supérieur public, fréquenté essentiellement par des jeunes des classes moyennes et supérieures.

Remettre aux usagers les moyens qui leur permettent d'accéder librement aux prestations publiques ne suffit pourtant pas. Encore faut-il que les administrations concernées s'adaptent à cette situation nouvelle, simplifient leurs procédures et diffusent une information suffisante pour que tous les usagers potentiels soient au courant de l'offre existante. Bref les organisations prestataires, qu'elles soient publiques ou subventionnées, doivent se restructurer en fonction du service à la clientèle, alors qu'elles sont traditionnellement conçues d'abord pour le confort et dans la logique des prestataires. ■

supérieurs. Partout le même logo, les mêmes couleurs qui permettent d'identifier le service. Des guichets automatiques sont installés qui permettent d'obtenir instantanément les informations sur les programmes disponibles dans le domaine d'intérêt et dans la région de l'intéressé.

Puis Power imagine que chaque habitant de l'Etat en âge de travailler reçoive une carte magnétique de formation. Grâce à elle, chacun pourrait obtenir d'un conseiller dans l'un des «magasins» les informations sur comment et où trouver l'offre de formation désirée, son coût, son taux de succès et le salaire moyen obtenu par ceux qui l'ont suivi. Le conseiller serait également à même de lui indiquer l'aide financière éventuelle à laquelle il aurait droit; cette information serait enregistrée sur la carte magnétique qui serait utilisée par l'utilisateur pour payer au fournisseur les prestations obtenues. Power rêvait d'un crédit de 500 dollars par an qui aurait permis aux adultes — actifs comme chômeurs — de parfaire leur formation tout au long de leur vie active.

Le système n'a pas vu le jour car le gouverneur qui appuyait le projet a perdu les élections en 1990. ■