

# L'USAGER, ACTEUR DU SERVICE PUBLIC

Nouvelle parution aux Presses Universitaires Blaise-Pascal du N°22 dans la collection **Profession Cadre Service Public**, co-dirigée par **Alain BOUVIER** et **Laurent RIEUTORT**.

Cet ouvrage est coordonné par **Olivier BACHELARD** (Emlyon business school), **Delphine ESPAGNO-ABADIE** (Sciences Po Toulouse) & **Anne GILLET** (Conservatoire national des arts et métiers) et préfacé par **Jean-Yves GOUTTEBEL** (ancien président de Conseil départemental) .

Auteur : **Ouvrage Collectif**

Sous la direction d'**Olivier Bachelard**,  
**Delphine Espagno-Abadie** et **Anne Gillet**

ISBN papier : 978-2-38377-062-6

Nombre de pages : 216

Achat en ligne & détails :  
**Presses Universitaires Blaise Pascal (PUPB)**  
[www.pubp.fr](http://www.pubp.fr)

## L'USAGER ACTEUR DU SERVICE PUBLIC ?

Coordination  
**Olivier Bachelard**,  
**Delphine Espagno-Abadie**  
et **Anne Gillet**

Préface de **Jean-Yves Gouttebel**



<b>Préface</b> , Jean-Yves GOUTTEBEL	7	◀
--------------------------------------	---	---

<b>Introduction</b> , Olivier BACHELARD, Delphine ESPAGNO-ABADIE, Anne GILLET	9	◀
--	---	---

<b>Études de cas</b>	15	◀
----------------------	----	---

- 1 Faire la ville avec les habitants : une pratique revisitée par l'Établissement public d'aménagement de Saint-Étienne, Jack ARTHAUD 17
- 2 L'usager du service public hospitalier, Maud POIL BURTIN 25
- 3 Renouveler la place des usagers dans la construction et la délivrance du service, Agnès BASSO-FATTORI par les Caisses d'allocations familiales 35
- 4 Les mésaventures d'un usager face à la digitalisation du service : la transformation d'un certificat d'immatriculation, Olivier BACHELARD 49
- 5 L'atout du citoyen en proximité avec sa mairie : l'exemple de Verberie (Oise), Patrick FLOURY, Alix WAGET 59
- 6 Le Conservatoire national des arts et métiers : accompagner par la formation et la validation des acquis, Chantal BORGEL, Anne GILLET 71
- 7 L'usager acteur : le cas de l'engagement croissant de l'étudiant dans la vie de son établissement universitaire, Guillaume FLAMAND 83
- 8 Attentes et pratiques des usagers du service public de l'emploi dans le contexte d'une Maison de l'emploi, Solen BERHUET 93

<b>Éclairages</b>	105	◀
-------------------	-----	---

- 1 De la proximité dans la relation de service à la co-production : quel rapport usager/service public ? Lamia BOUADI, Anne GILLET 107
- 2 « De quoi l'usager est-il le nom ? » Impact du choix du terme sur le service dans les offices de tourisme, Camille BERNETIÈRE 119
- 3 S'approprier Pôle emploi avec, contre et par ses agents, Hadrien CLOUET 127

<b>Perspectives</b>	139	◀
---------------------	-----	---

- 1 La fabrique d'un nouveau visage de l'usager : l'usager contestataire, Delphine ESPAGNO-ABADIE 141
- 2 Les facteurs qui favorisent ou entravent l'efficacité des campagnes de communication destinées aux usagers, Mia M. BIRAU 153
- 3 Constructions de l'usager par l'administration numérique, Pierre MAZET 163
- 4 L'usager des services publics canadiens, une notion en quête d'identité, Arnaud SCAILLEREZ 175

<b>10 idées clés</b>	<b>187</b>	◀
<b>Conclusion</b> , <i>Olivier BACHELARD,</i> <i>Delphine ESPAGNO-ABADIE, Anne GILLET</i>	<b>189</b>	◀
<b>Biographies des auteurs</b>	<b>195</b>	◀
<b>Glossaire</b>	<b>199</b>	◀
<b>Bibliographie</b>	<b>201</b>	◀

Nous sommes toutes et tous, en permanence, des usagers d'un service public. Si l'attachement aux services publics est un facteur important de cohésion sociale en France, il n'en demeure pas moins qu'au fil du temps, les rapports entre les administrations publiques et les usagers ont été soumis à des changements de toute nature : juridiques, sociaux, organisationnels, technologiques, économiques et bien sûr politiques.

Cet ouvrage a pour objectif d'analyser ce qui se noue dans les nouvelles modalités de mise en œuvre des prestations de service public à partir d'études de cas dans des secteurs variés de l'activité administrative et de service (collectivités territoriales, préfectures, hôpitaux, caisses d'allocations familiales, pôle emploi, enseignement supérieur), auxquels tout citoyen est amené à devenir l'utilisateur. Il s'agit également de réfléchir à ce qu'être usager veut dire, à sa proximité et à sa participation vis-à-vis des services souhaités et reçus, et comment il est possible d'améliorer sa situation (communication, co-construction, digitalisation). Enfin, l'ouvrage tente de dresser des perspectives d'avenir en France comme à l'étranger, dans des secteurs déterminés comme de manière générale, notamment au regard de l'évolution des pratiques à la fois des administrations, de leurs cadres et des usagers eux-mêmes.

## Dans la même collection

### **Aux Éditions Canopé**

- Jacky Simon - *La déontologie des cadres publics - Pour un service public responsable*, 2012.
- Ollivier Vacchino - *Vers l'e-gouvernance - Pour une nouvelle administration numérique*.  
Jean-Paul Delevoye (Préfacier), 2013.
- Jean-René Brunetière, Véronique Chanut et S. Vallemont - *L'imagination managériale des cadres publics - Un talent à cultiver*, 2013.
- Olivier Bachelard et Romuald Normand - *Vers un leadership au service du management public : favoriser l'émergence de compétences collectives*. Laurent Wauquiez (Préfacier), 2013.
- Philippe Raimbault et Didier Cultiaux - *Les cadres publics et l'État de droit : prévenir les risques juridiques*. Bernard Stirn (Préfacier), 2014.
- Jacques Roudière - *Mobilité des cadres et administration : la modernisation de la gestion publique des ressources humaines*, 2015.

### **Aux Presses de l'EHESP**

- Christophe Assens - *Les réseaux de service public - Menace ou opportunité pour l'action publique ?*. Alain Juillet (Préfacier), Pierre Lacoste (Postfacier), 2015.
- Sylvie Trosa et Annie Bartoli - *Les paradoxes du management par le sens*. Didier Migaud (Préfacier), Serge Vallemont (Postfacier), 2016.
- Fabrice Larat et Christian Chauvigné - *Vivre les valeurs du service public*. Jean-Marc Sauvé (Préfacier), 2016.
- Olivier Bachelard - *Le bien-être au travail - Pour un service public performant et bienveillant*.  
Nathalie Loiseau (Préfacière), 2017.
- Philippe Marin et Yannick Tenne - *Devenir cadre dirigeant - Un parcours à construire*.  
Patrick Gérard (Préfacier), 2018.
- Delphine Espagno-Abadie et Adrien Peneranda - *Fonction(s) publique(s) : le défi du changement*. Olivier Schrameck (Préfacier), 2018.
- Olivier Bachelard et Delphine Espagno-Abadie - *La formation professionnelle dans les services publics*. Vincent Potier (Préfacier), 2019.
- Anne Gillet - *Travailler dans les services publics : la nouvelle donne - Innovations et pratiques collaboratives*. Laurent Chambaud (Préfacier), 2020.
- Laurent Rieutort - *Manager à l'heure des recompositions territoriales*. Jean-Pierre Raffarin (Préfacier), 2020.