

L'usager, acteur du service public ?

Nous sommes toutes et tous, en permanence, un usager 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'usager. 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.

Avec les contributions de : Jack ARTHAUD, Olivier Bachelard, Agnès BASSO-FATTORI, Mia M. BIRAU, Solen BERHUET, Camille BERNETIERE, Chantal BORGEL, [Lamia BOUADI](#), [Hadrien CLOUET](#), Delphine Espagno-Abadie, Guillaume FLAMAND, Patrick FLOURY, [Anne GILLET](#), Pierre MAZET, Maud POIL BURTIN, Arnaud SCAILLEREZ, Alix WAGET.

[SOMMAIRE](#)

[Site de l'éditeur](#)



Coordination
Olivier Bachelard,
Delphine Espagno-Abadie
et Anne Gillet

Préface de Jean-Yves Gouttebel



9 septembre 2022

<https://lise-cnrs.cnam.fr/publications/l-usager-acteur-du-service-public--1366831.kjsp?RH=1322574414584>