

5^{ème} Colloque AIRPAP : le management public entre confiance et défiance

Proposition de communication

Co-concevoir la relation au public dans une mairie : les chemins de la confiance

Burçu OZDIRLIK
Université Paris-est Marne la Vallée
burcuozdirlik@yahoo.com

Frédérique PALLEZ
Mines ParisTech, PSL Research
University, CGS
60 bd Saint-Michel, 75006 Paris
frederique.pallez@mines-paristech.fr

La relation à l'utilisateur et son amélioration sont des thématiques maintenant rebattues de l'action publique, et les diverses vagues de « modernisation administrative » que connaît la France depuis 25 ans en ont fait un thème central, qui a généré nombre de dispositifs.

Derrière ceux-ci, on peut lire la volonté de (re)construire la confiance entre une administration et ses usagers, en travaillant sur différents axes (non exclusifs l'un de l'autre) de la « relation de service » :

- la *normalisation de la relation de service* sur la base de standards de qualité et d'une quasi-contractualisation avec les usagers,
- l'accroissement de la connaissance d'un usager qui ne serait plus réduit à une catégorie générique, dans le but de mieux adapter l'offre de service et, le cas échéant, d'aller vers une *personnalisation* accrue de ce service
- *l'inclusion de l'utilisateur* dans des dispositifs lui permettant de participer à la *production ou à la conception du service*.

Or la multiplication récente d'expériences visant à reconfigurer, à l'aide de techniques issues du design, le contenu des services publics et la relation aux usagers, met en lumière une nouvelle manière d'appréhender les usagers et leur relation à l'administration, qui affiche une radicalité par rapport aux approches antérieures (Coblence et Pallez, 2015).

En nous appuyant sur les acquis de sociologie et de la gestion des services (Weller, 2010) (Gadrey, 1994), et en mobilisant les réflexions plus récentes sur le rôle du design dans la transformation des services publics (Abrassart, Gauthier, Proulx et al., 2015), nous voudrions donc instruire la question suivante :

« En quoi l'innovation publique par le design transforme-t-elle spécifiquement la vision de l'utilisateur, la compréhension de sa relation à l'administration, et la conception de l'offre de service qui en résulte ? ».

Plus précisément, les questions que nous nous posons sont les suivantes:

- comment les usagers sont-ils appréhendés par ces nouvelles démarches ? quelles représentations de leur place, de leurs attentes et de leurs compétences en émergent ?
- quelles pistes de reconfiguration du service produisent-elles ? comment ces pistes contribuent-elles au renforcement de la confiance entre usagers et administration ?

Nous chercherons à relier les résultats observés à la démarche utilisée, et mettrons l'accent en particulier sur les points communs et les divergences constatés, en termes de vision des usagers et de conception du service, par rapport à des démarches d'investigation plus classiques comme les études qualitatives et enquêtes de satisfaction.

A travers ces analyses, nous tenterons en particulier de montrer que si les notions de personnalisation de la relation, et de participation de l'utilisateur à la conception du service restent centrales, elles se concrétisent de manière inédite, étant issues de démarches moins fondées sur la rationalité, et davantage sur des approches « sensibles ».

Notre matériau empirique, constitué d'un cas approfondi, est fondé sur un travail récent de recherche mené au sein d'une mairie, sur la thématique de la reconfiguration de la relation au public. La démarche a consisté à être intégrées durablement (3 fois une semaine) dans une équipe pluridisciplinaire menant une expérience fondée sur des principes d'intervention innovants défendus par les tenants de « l'innovation publique par le design » (Scherer, 2015).

Bibliographie sommaire

Abrassart, C., Gauthier, P., Proulx, S. et Martel, M. (2015). "« Le design social : une sociologie des associations par le design ? Le cas de deux démarches de codesign dans des projets de rénovation des bibliothèques de la Ville de Montréal »", *Lien social et Politiques*, n° 73, p. 117-138.

Coblence, E. et Pallez, F. (2015). "Nouvelles formes d'innovation publique : l'Administration saisie par le design", *Revue Française de Gestion*, vol. 41, n° 251/2015.

Gadrey, J. (1994). "Les relations de service et l'analyse du travail des agents", *Sociologie du travail*, vol. 36, n° 3, pp. 381- 389.

Scherer, P., Ed. (2015). *Chantiers ouverts au public*, , La Documentation Française., Paris.

Weller, J.-M. (2010). "Comment les agents se soucient-ils des usagers ?", *Informations sociales*, n° 158, 2010/2, p. 12-18.