Remettre les citoyens au coeur du service public

Remettre les citoyens au coeur du service public
2010.12.08
Services-Santé-Mobilité
Service public
L'association « Décider ensemble » publie les actes du séminaire Mutation des services publics : quelle concertation ? [...]

L'association « Décider ensemble » publie les actes du séminaire « Mutation des services publics : quelle concertation ? » organisé à Paris le 13 octobre 2010.

Réunissant des acteurs d'entreprises privées et publiques, des collectivités locales, du secteur associatif et du monde universitaire, l'association souhaite promouvoir les processus de concertation et de décision partagée en matière d'action publique. Dans un contexte de redéfinition de la place et de l'action de l'Etat, les intervenants ont été invités à s'interroger sur les moyens d'accompagner, par le dialogue, l'évolution des services publics en France. L'éclairage proposé par Alain Beltran, Historien et Directeur de recherche au CNRS, a permis dans un premier temps de rappeler les fondements et les étapes de l'évolution du modèle de service public « à la française ». Celui-ci doit aujourd'hui répondre à un enjeu de taille alors que s'affirment des logiques contradictoires d'efficacité et de retour sur investissement à court terme, et de défense de l'intérêt général à long terme.

Yves Sintomer, Professeur de sociologie politique à l'université Paris 8, a proposé quant à lui une mise en perspective européenne riche d'enseignements. S'il estime que les services publics français fonctionnent plutôt bien, il incite à s'inspirer d'expériences européennes (en termes d'évaluation, de concertation, de prise en compte des temps de services par exemple) et prône ce qu'il appelle « un pragmatisme résolu ». Il ne s'agit pour lui ni de préserver le statu quo, ni de démanteler l'existant, mais de choisir une voie médiane en entamant une réflexion sur les questions de privatisations, de réformes internes, et en interrogeant la place du citoyen-usager.

A ce titre, Jean-Paul Delevoye a fait part du regard qu'il portait, en tant que Médiateur de la République, sur l'évolution des attentes et de la place de l'usager de services publics, en alertant notamment sur les risques de ce qu'il constate être une dérive consumériste. Puis, une table ronde a été l'occasion d'échanger sur les moyens d'organiser la concertation, tant sur le contenu même des services publics que sur leur accessibilité. Pierre Dartout, Délégué Interministériel à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale, s'est appuyé sur l'exemple des actions menées actuellement dans le cadre de l'opération « + de services au public » pour illustrer l'importance de mettre en oeuvre à l'échelle locale et nationale la concertation et la mutualisation des services, en tenant compte de l'évolution des besoins de la population, des territoires et des techniques.

8 Recommandations. Fruits des réflexions et débats menés dans le cadre de ce séminaire, l'association « Décider ensemble » formule aujourd'hui huit recommandations afin de « remettre les citoyens au c'ur du service public » :

- Recueillir les attentes des citoyens-usagers grâce à des instruments adaptés
- Mettre les citoyens-usagers en capacité d'avoir un avis éclairé
- Organiser le dialogue interne pour que les évolutions nécessaires soient appropriées par l'ensemble du personnel
- Déconnecter les décisions économiques des échéances électorales, afin que les décideurs du service public puissent agir en dehors de la pression émotionnelle générée par les décisions politiques à court terme
- Organiser les services publics au plus près des préoccupations et des attentes locales

- Recourir à la mutualisation des services
- S'inspirer des exemples réussis à l'étranger
- Assumer la responsabilité de la décision au regard de la concertation

Fanny Schenck

en savoir +

Télécharger le synthèse

Télécharger le verbatim