

# Figures de l'utilisateur et modernisation des services publics

Jean-Marc Weller

LISIS, CNRS, Université Gustave Eiffel

[jean-marc.weller@univ-eiffel.fr](mailto:jean-marc.weller@univ-eiffel.fr)

16 mai 2024

Journée de recherche-action-formation

Réinventer les relations aux usagers des archives, Université d'Angers

MICHEL SAPIN

# La place et le rôle des usagers dans les services publics

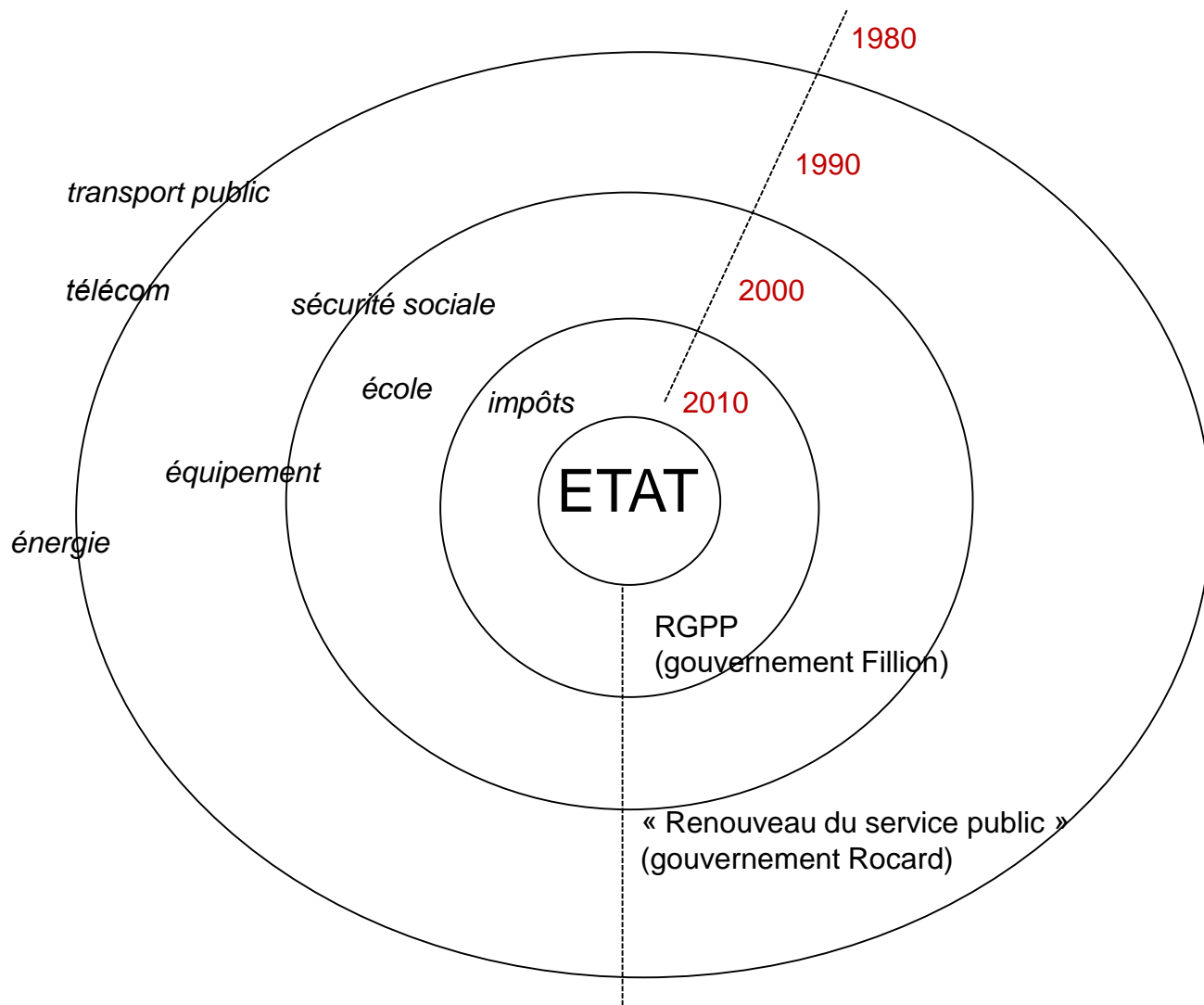
rapport au Premier ministre



COLLECTIF  
DES  
APPROF  
OFFICE

CDAT  
6589

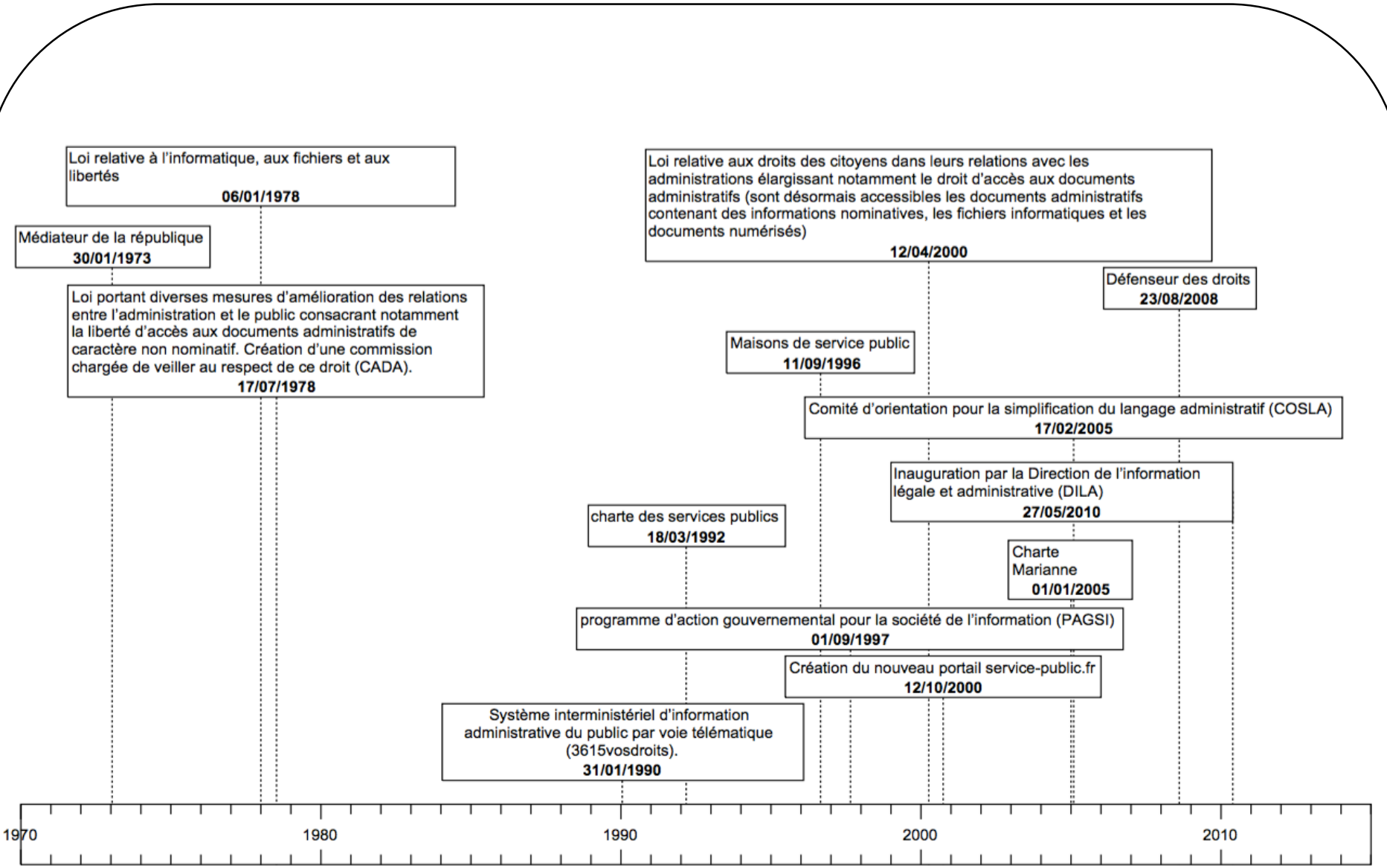
DOCUMENTATION FRANÇAISE





Uniforme des hôtessees d'accueil (1964)

Source : Musée Nationale d'Assurance Maladie



<b>Figures de l'utilisateur</b>	<b>Citoyen</b>
Argumentaire	Information
	Protéger les citoyens contre l'arbitraire
Actions concrètes	Médiateur de la République (1973) ; Création de la CADA, CNIL, (1978) ; Charte Marianne (2005) ; Défenseurs des droits (2008) ;
Critique	Administré mal informé de ses droits ou pas en mesure de les activer

<b>Figures de l'utilisateur</b>	<b>Citoyen</b>	<b>Partenaire</b>
Argumentaire	Information	Participation
	Protéger les citoyens contre l'arbitraire	Impliquer des représentants des usagers
Actions concrètes	Médiateur de la République (1973) ; Création de la CADA, CNIL, (1978) ; Charte Marianne (2005) ; Défenseurs des droits (2008) ;	Paritarisme (Sécurité Sociale, Agriculture, EDF) ; loi de 2002 (démocratie sanitaire) ; loi Vaillant et conseils de quartier (2002), etc.
Critique	Administré mal informé de ses droits ou pas en mesure de les activer	Usager phagocyté par l'organisation et ses problématiques

<b>Figures de l'utilisateur</b>	<b>Citoyen</b>	<b>Partenaire</b>	<b>Client</b>
Argumentaire	Information	Participation	Satisfaction
	Protéger les citoyens contre l'arbitraire	Impliquer des représentants des usagers	Produire un service de qualité
Actions concrètes	Médiateur de la République (1973) ; Création de la CADA, CNIL, (1978) ; Charte Marianne (2005) ; Défenseurs des droits (2008) ;	Paritarisme (Sécurité Sociale, Agriculture, EDF) ; loi de 2002 (démocratie sanitaire) ; loi Vaillant et conseils de quartier (2002), etc.	Enquêtes et analyse des publics, Norme ISO 9001, Quantification et techniques de benchmarking, « expériences usager »
Critique	Administré mal informé de ses droits ou pas en mesure de les activer	Usager phagocyté par l'organisation et ses problématiques	Usager consommériste, aveugle à l'intérêt collectif, Marchandisation des services publics





Le réglage technique de la relation... et ses ajustements



L'implication des usagers (professionnels et des patients) dans le réaménagement d'un service d'une maternité, par une démarche de design social (CHU Strasbourg, Fabrique de l'Hospitalité)



Mettre l'utilisateur au centre... jusqu'où ?

## Analyse et propositions de l'équipe suivie

Villera, une vie de village	Le nombre de cafés-espaces à Villera	Un manque d'espaces de co-travail
La vie de quartier en lien	La vie de quartier en lien	La vie de quartier en lien
Les citoyens ont un sentiment d'appartenance au quartier	Une préoccupation forte envers les citoyens	Villera, un quartier avec un haut taux de natalité
La vie de quartier en lien	La vie de quartier en lien	La vie de quartier en lien

### L'écho de Villera

6 juin 2014 - 10h45 - 12

## La bibliothèque se dote de l'Espace-Co, un café et des espaces pour le travail collaboratif

Un nouveau café vient d'ouvrir à Villera. Un espace-Co. Un lieu ouvert accessible de l'autre côté de la bibliothèque. Ce café offre aussi une connexion entre la bibliothèque et le Parc pour attirer des passagers entre ces lieux. Plusieurs services y ont été ajoutés : un plus d'un véritable comptoir officiel toujours et toujours les idéologies, ainsi qu'un lieu de type coworking et d'habitation où des micro-entrepreneurs locaux ou en affilés peuvent venir travailler sur une grande table ouverte aux visiteurs, ou faire une réunion de co-design dans un des studios vidéo leur autour de la pièce. Ce plus la bibliothèque y a intégré des espaces de bureau et de documents numériques (sur l'entrepreneuriat social, le travail de plus d'affiliés, les pratiques collaboratives, les métiers du développement durable, etc.). Ce café est également le lieu de nombreuses animations : ateliers de formation, ateliers thématiques et permet à des groupes d'habitants d'organiser spontanément des réunions pour leurs projets de quartier, santé, culture, activités culturelles.



#### Chronique

### Le café Espace-Co installé à la bibliothèque est une idée

Intéressante et pertinente	mais	trop fermée
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Faciliter les échanges</li> <li>-Location non-commerciale</li> <li>-Ambiance de café</li> <li>-Esprit, hub qui met en relation Biblio et Parc</li> <li>-Offre d'espaces accessibles à la communauté</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mieux intégrer différents types d'utilisateurs</li> <li>-Trop élitistes/trop de contraintes d'accès</li> <li>-Mal attaché à la biblio</li> <li>-Risque de jouer dans les activités des autres</li> <li>-Pas assez de place accordée à la détente</li> <li>-Trop défini autour d'usage spécifique</li> <li>-Mauvaise intégration des expertises de la biblio</li> <li>-Plus un projet d'espace qu'un projet d'usage de la biblio</li> </ul>

#### Compter des lecteurs

### Pourquoi ne pas plutôt étendre à l'ensemble de la bibliothèque l'esprit du parc urbain

<ul style="list-style-type: none"> <li>-L'important c'est plutôt de rendre lisible ce qui se passe, ce sur quoi les usagers travaillent.</li> <li>-Un grand espace flexible que les usagers ont loisir d'investir à leur aise</li> <li>-Assurer des modalités d'usage différentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Offre un lieu de convivialité</li> <li>-Mobilise une clientèle plus large</li> <li>-Un lieu de mixité sociale</li> <li>-Un lieu de rassemblement</li> </ul>
--	---



In CHRISTOPHE ABRASSART, PHILIPPE GAUTHIER, SÉBASTIEN PROULX, MARIE D. MARTEL, « 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 politique, 2015

# Qui sont les usagers d'une bibliothèque?

**Merci**