

Différencier les usagers

Parce qu'ils n'ont pas tous les mêmes besoins et qu'ils ne sont pas tous dans la même situation au regard du service public, il paraît opportun de tenir compte de l'hétérogénéité des usagers du service public pour mieux l'organiser. Mais il faut maintenir les guichets, estime Alexandre Jost, président de la Fabrique Spinoza, en réaction à cette proposition d'*Acteurs publics* pour rénover l'action publique.



A priori, scinder les usagers en catégories pourrait heurter le sacro-saint principe d'égalité, l'un de ceux qui sont au fondement du service public à la française. Et pourtant, c'est justement au nom de cette égalité que doit être adapté le service public pour le rendre plus efficace. L'idée ? Être proactif, en orientant de manière dynamique le service public vers ceux qui en ont le plus besoin. Ce n'est un mystère pour personne : une partie de la population, formée et très autonome, peut se contenter des procédures en ligne, sans avoir besoin de contacts ou d'assistance supplémentaire. Pour une autre frange de la population, souvent la moins favorisée ou la plus âgée, le service standard est déjà trop complexe et aboutit de fait à une exclusion du service public.

Pour progresser dans la recherche conjuguant économie et de qualité, l'ancienne logique d'uniformité du service public doit être revue en tenant compte précisément de l'hétérogénéité de la population. Outre un meilleur service rendu à l'utilisateur fragile, cette nouvelle approche dans le fonctionnement "à la carte" du service public aura un autre avantage : celui de faire évoluer l'activité des agents publics vers des tâches plus qualitatives. Finies les tâches purement mécaniques de distributeur de formulaires ou d'allocations ; les agents pourront orienter, conseiller, et finalement mieux servir les citoyens dans le besoin.

Alexandre Jost, président-fondateur de la Fabrique Spinoza

"Le maintien de guichets est crucial"

"La politique qui consiste à segmenter les usagers du service public est compatible avec le service public tel qu'on le conçoit en France dès lors que l'égalité de traitement est maintenue. En clair, n'importe quel usager doit pouvoir choisir entre tous les modes d'accès du service public, physique ou dématérialisé. Le choix initial, en faveur de l'un ou l'autre, peut se faire à partir de l'analyse par l'administration du profil de l'utilisateur et de ses attentes, ou alors tout simplement parce que ce dernier manifeste expressément son souhait de bénéficier de services en ligne. Mais ce n'est pas le cas de tout le monde. Certes, 90 % du territoire est couvert par le haut débit, mais la fracture numérique peut se manifester parmi la population qui, parce qu'elle n'est pas éduquée, ne peut accéder au service en ligne. La numérisation, si elle peut s'avérer séduisante, peut aussi engendrer une baisse dans la qualité du service rendu par l'administration comme le mesurent régulièrement des sondages et baromètres. C'est pourquoi le maintien de guichets physiques est crucial et doit être préservé."

Ce qui existe déjà

Certains services publics s'initient à une démarche segmentée dans le traitement des demandes de leurs usagers, notamment Pôle emploi, qui adapte son service en fonction du profil des demandeurs d'emploi. L'idée de faire un service à la carte irrigue également le champ de la procédure pénale, en offrant la possibilité à ceux qui sont équipés d'un ordinateur de tirer profit du système de préplainte en ligne.

Les administrations concernées

L'ensemble des administrations dites de guichet

Les prestataires d'allocations, avec l'appui des associations d'utilisateurs