

# Économie : Si les services publics sont partie prenante du marché, le citoyen ne devient-il pas un client de la République ?

**Respectable Loge, Les Amis du Travail, Orient de Marseille, Région 15**

**Mots-clefs : Constitution de 1958, Dégradation du service public, Recentrage sur les fonctions régaliennes, Place à donner à l'utilisateur-consommateur de services**

## Problématique, constat, contexte de la contribution

L'attachement des Français au Service Public et à ses valeurs reste fort car le Service Public est un ferment de notre cohésion sociale. (Art 1er Constitution 1958 : la France est une République sociale.) Mais le Service Public « à la Française » (encore une exception Française) tend à déborder largement des domaines des services régaliens (Armée, Impôts, Justice, Enseignement) pour approcher des domaines d'activité du marché sur lesquels les services sont déjà fournis depuis longtemps et de manière plus souple, plus rapide et plus connectée.... L'utilisateur est donc en mal d'amour : il aime fondamentalement son service public, lequel ne le lui rend pas. L'utilisateur veut donc sortir de sa condition, pour devenir un consommateur reconnu des services publics, la notion de « client de la république » n'étant qu'un horrible barbarisme constitutionnel.

## État des réflexions déjà produites sur le sujet, Etat de l'art

Le baromètre 2018, Delouvrier/Kantar Public, dévoile que les attentes des usagers portent d'abord sur la rapidité de traitement des dossiers et des réponses aux demandes, ensuite sur la simplicité des démarches et enfin sur la possibilité de joindre facilement les services. L'étude WebHelp de mars 2019, révèle que moins d'un français sur deux a une opinion positive des services publics et que les agents, comme les usagers, constatent une dégradation constante de l'action des services malgré des investissements importants. Ce constat pessimiste n'a hélas rien à voir avec la situation née de la Covid-19. C'est une situation pourtant endémique sur laquelle l'État français se penche depuis des lustres et au moins depuis 15 ans avec la Charte Marianne destinée à essayer d'améliorer, peu à peu, le service public dans son rapport à l'utilisateur. Des progrès sont tangibles même s'ils sont inégalement répartis entre les services eux-mêmes. Il faut donc absolument poursuivre une action existante en la précisant sur plusieurs axes mais en ayant conscience que l'utilisateur ne devra jamais être un client de la République, mais tout au plus un consommateur de services....

## Propositions concrètes, opérationnelles, disruptives

1. Réaffirmer l'intérêt général comme fondement du Service Public chez les agents ET chez les usagers
2. Développer l'information sur les procédures de prise en charge (accompagner l'utilisateur)
3. Les agents doivent écouter et comprendre les besoins des usagers
4. L'Etat doit comprendre et écouter les besoins des agents
5. Redonner du sens aux procédures en les simplifiant
6. Développer une logique collaborative agent/utilisateur
7. Développer pour les agents une culture de « retour d'expérience » du secteur public ou privé
8. Faciliter les logiques d'interlocuteur unique
9. Remettre la personne au centre de la relation
10. Développer les compétences d'accueil des agents
11. Mettre en place un réseau d'aide à l'utilisateur par l'intelligence artificielle.

## Remettre la personne au centre de la relation