

La participation des usagers/clients/citoyens au service public PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

Les services publics et services d'intérêt général apportent une contribution essentielle à la qualité de vie de chacun à travers les services qu'ils rendent: eau, éducation, sécurité, transports... mais aussi au travers de leur concours à la cohésion territoriale, économique et sociale qui fait notre société. L'évolution continue de la qualité de ces services, c'est-à-dire leur adaptation permanente à l'évolution des besoins et attentes des usagers/clients/ citoyens, notamment des plus fragiles, est un enjeu majeur qui doit mobiliser tous les acteurs qui y contribuent: les élus, les directions, les agents mais aussi les usagers/clients/citoyens des services eux-même, qu'ils soient des particuliers, des entreprises, d'autres organismes publics. Ce guide a pour objectif de promouvoir une dynamique de participation des usagers/clients/citoyens à l'amélioration de la qualité des prestations publiques en ouvrant le débat et en présentant des principes, des propositions, les positions d'acteurs significatifs, des méthodes et de très nombreux exemples. Il comporte notamment une grille d'évaluation de la participation. Ce guide est destiné aux acteurs professionnels ou non, œuvrant pour l'amélioration de la relation entre services publics et usagers, ainsi qu'aux responsables nationaux ayant à impulser cette pratique au sein de leur réseau: associations d'usagers, d'élus,

syndicats, direction " modernisation " des organismes publics...

Ce document est le fruit d'un travail de groupe et d'une large consultation qui a permis de recueillir de nombreuses contributions et de nombreux exemples qui ont été intégrés au document. Ce document est aussi le fruit du partenariat constitué par l'association France Qualité publique. Il a notamment obtenu le soutien de l'Union nationale des associations familiales, dont le représentant a piloté ce groupe de travail, du secrétariat d'État à la Réforme de l'État, membre de droit de l'association et cofinanceur de ce travail, d'association d'élus, d'organismes publics... et des confédérations CGT et CFDT, membres du conseil d'administration de France Qualité publique.

28 juil. 2004 . Guide de la satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public .. la participation des usagers à la qualité des services publics auxquels.

6 août 2004 . Nous remercions aussi tous les usagers de la médiathèque qui ont eu .. LA DÉMARCHE QUALITÉ APPLIQUÉE AUX SERVICES PUBLICS ... satisfaction de leurs clients à des fins commerciales. . Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, le droit pour ... participation de l'utilisateur au service rendu.

24 déc. 2001 . "L'utilisateur-client" dans le service public: Ce qui a changé et doit changerPar . il est aussi un contribuable et un citoyen qui a des comportements, des . se négocie la participation de chaque agent à un projet global sur des.

alimenter l'ensemble des usagers du service public et doit respecter l'échelle [...] .. interests of clients and users and on public service as well as the.

mêmes clients, consommateurs mais aussi citoyens et électeurs. .. notion de changement induit par le service public sur l'utilisateur, sur ses conditions de vie. .. Dès lors, la participation du client et son rôle actif dans la production de service.

20 déc. 2004 . La participation active de l'utilisateur/client/citoyen dans la co-réalisation du service public, un facteur majeur de la qualité publique. Cet article.

4.2 Les services 2.0 aux citoyens. 15. 4.3 Co-création et co-production : le citoyen comme solution. 18. 5. La technologie . Le service public nomade Mobiles et performance 3. 1.

Introduction . l'engagement de ses clients après leur premier achat en créant une .. usagers et les gouvernements à favoriser la participation.

. Administré Usager Client Citoyen-partenaire Concepts clés Autorité Service Réactivité, . Service public Service universel Service démocratique Participation.

L'amélioration de l'accueil des usagers revêt deux formes essentielles. . En bref · Dossiers d'actualité · Panorama des lois · FAQ citoyens . Celle-ci a débuté dans les services publics, avec l'adoption de la « Charte Marianne ». Définie . La CNDP est chargée de veiller au respect de la participation du public au processus.

30 nov. 2015 . Les Maisons de services au public ont été créées pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales. . En un lieu unique, les usagers – particuliers ou professionnels – sont .. services à ses clients, en développant l'attractivité de son réseau de 17 000.

Christian Barbier, L'usager est-il devenu le client du service public ?, JCP G ... participation à la gestion de services publics qui peuvent être mises en place. qualité des services publics qui s'appuie sur la perception des usagers du service. Une . perçue et la satisfaction des citoyens envers l'administration tentent à des degrés divers de prendre en compte les . modèle qui décompose la qualité en deux modèles client et légal. . participation, gestion des réclamations, égalité.

1 janv. 2006 . Panorama des démarches d'interaction avec l'usager - citoyen à Nantes . Régulation et participation citoyenne dans les services publics locaux . autorité organisatrice et opérateurs d'une part et la relation clientèle entre usagers des services publics à travers des enquêtes de satisfaction. Ce Comité .. 4 France Qualité Publique, « La satisfaction des usagers/clients/citoyens », 2004 .. participation du client au processus d'élaboration du service : la relation. du rapport des citoyens à l'Etat, fortement marqué par le jacobinisme. L'universalisme . du citoyen. En ce sens, la participation des usagers à l'action publique . 1 PATURET Jean-Bernard : Patient, usager, client...réflexion sur les catégories.

La viSion deS enJeuS uSageRS-SeRviCeS PubLiCS SeLon L'état, SgMaP ... réclamer satisfaction ; si l'on raisonne en terme de citoyenneté (usager-citoyen), la configuration change, car la ... conçus, ou avec la participation des clients.

4 mars 2002 . d'insuffler une écoute client et pour faire la différence entre services publics et privés. • « Patients » terme que les professionnels de santé. Autour des années quatre-vingt-dix, la notion de client a émergé. . Les relations des usagers ou des citoyens avec l'administration ont beaucoup . de réponse, à l'accusé de réception, aux principes de service public (égalité, gratuité.). . La participation porte sur la représentation au sein d'instances, les processus de.

Les différentes facettes du citoyen/client et la nature du service public ... L'usager s'acquitte d'une participation financière directe pour le service. Par exemple.

7 juin 2013 . Quant aux services publics ce sont, d'après Léon Duguit " les activités qui, ... La participation de l'usager-client-citoyen au service public, La.

20 janv. 2004 . Découvrez et achetez La participation des usagers / clients / citoye. - France qualité publique - Guide pratique sur www.leslibraires.fr.

La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public. Dominique . démarches d'écoute, de participation, de projets, d'engagements, d'évaluation, de.

Le monde change rapidement, on a tous une relation client-fournisseur dans les . 3 Cette proposition d'évaluer les services publics par les usagers n'en est .. et de l'évaluation mais également sur la participation des usagers et des citoyens.

Sous les signes, les stratégies, Paris, Presses Universitaires de France, 1990. France Qualité Publique, La participation des usagers/clients/citoyens au service.

termes de citoyens, d'usagers... Pour autant . 21 pour un financement du service public correspondant aux besoins page 21 1/ . concurrence et la compétitivité, où les « clients » .. dans le débat public, comme la participation directe.

Et les services publics marchands, celui de leurs prestations. . Ainsi, dans le cas d'EDF pourr-t-on parler d'usager-citoyen-client. . D'où l'impératif de participation des usagers à la définition des orientations et à l'évaluation des résultats.

. faveur des usagers, des clients, des consommateurs-producteurs, des citoyens. . de l'usager-

client dans l'exercice des missions du service public (Carlile, 2004). . Les formes de participation des différentes figures des destinataires déjà.

Traiter du statut de l'utilisateur du service public en terme de transformation ou du changement, .. client et de l'utilisateur-citoyen. D'ailleurs, dans le .. Au fait, l'ouvrage des services publics à la participation, outre qu'elle reconstitue «une nouvelle.

consommateur, usager, assuré social, malade, soigné, citoyen. Dans toutes ces . Utiliser le terme de patient, de client ou d'utilisateur par exemple n'est pas indifférent. .. analyse l'utilisateur du service public en matière de santé, la présence de la notion . mercantile mais cela n'est pas incompatible avec la participation à la.

Entre citoyenneté de participation et citoyenneté de gestion,. Quelle place pour . social, mais sans prononcer à l'époque le mot de citoyen. Ce qui les a . Si l'utilisateur est un client, nous sommes alors dans le marché, avec étude d'impact . et encore moins aux services publics non-marchands (social, éducation, culture).

La distinction entre l'utilisateur et le client a été quelques temps entretenue et validée par . généralisation des appels d'offres pour les délégations de service public. .. La participation, comme ambition politique d'association des citoyens aux.

Notion controversée, contingente et multiple, le service public est au cœur des .. au cocontractant une participation à ces missions et que sa rémunération est ... commerciale des relations du service avec ses usagers et clients ; régime de .. atteinte aux garanties fondamentales accordées aux citoyens pour l'exercice des.

15 janv. 2014 . Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique . que les pouvoirs publics forment avec les citoyens, les usagers et les organisations de . auteur, Engaging Public Sector Clients : From Service-Delivery to Co-Production .. Le partenariat avec les citoyens en matière de service public : réussite et défis.

rience de participation ou de consultation qui semble le phénomène le plus . du « choix des usagers de l'établissement plutôt que des citoyens représentatifs de . pas autre chose que le client du service public, client privé des avantages de.

10 sept. 2010 . auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe ... La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public, Paris, La ... de la mise en place d'une équipe de pilotage, la participation d'un.

Titre(s). La Satisfaction des usagers-clients-citoyens du service public / France qualité publique. Auteur(s). France qualité publique. Editeur(s), Imprimeur(s).

31 mars 2014 . Merci de ne plus nous appeler usagers » .. ENRICHIR LE TRAVAIL SOCIAL DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES ... citoyens. Aujourd'hui, plus de dix ans après l'adoption de cette loi, .. usager » de la SNCF ou des services publics. . mot « client » utilisé par le passé par les assistantes sociales.

. Duigou, Secrétaire de la Cgt. Les besoins de service public ne se démentent pas . .

Financement des entreprises de réseaux du service public citoyens apprécient le rôle des princi- paux services .. aux produits les plus rentables, aux clients solvables est ... participation des salariés et des usagers, la qualité et la.

Toutes les informations de la Bibliothèque Nationale de France sur : Services publics -- Participation des citoyens.

Groupe National des Établissements et Services Publics Sociaux . une légitimité de participation? . malade, patient, client et citoyen, qui sont tous concernés.

citoyen / élu / technicien . L'utilisateur est le destinataire de services publics ou le bénéficiaire d'un bien public (une rivière, la langue). .. De l'utilisateur au client.

25 mai 2008 . Le service public a progressivement gratifié ses usagers d'un . et que l'effectivité des droits accordés au citoyen-administré est encore loin . Faute de ce droit de participation,

l'utilisateur compare son sort à celui du client qui, attendu par les usagers dans toute leur diversité en s'ap- . citoyens et leurs services publics. Il est essentiel que les . participation, de projets, d'engage- ments.

France qualité publique [Auteur]. Titre. La satisfaction des usagers-clients-citoyens du service public. Éditeur. Paris : la Documentation française , 2004.

service public qu'elles assurent et les investissements qu'elles effectuent. . à s'interroger sur le rôle d'un citoyen à la fois usagers, client et contribuable dans la . entre autres les avantages de la participation, ses risques, ses facteurs de.

La participation des usagers, clients et citoyens au service public, Collectif, Documentation Française. Des milliers de livres avec la livraison chez vous en 1 jour.

Démocratie de proximité et participation des habitants à la politique de la ville ... assimilée à celle d'une entreprise : les habitants deviennent des clients, leur .. citoyens, administrés, contribuables, usagers des services publics locaux ; c'est.

l'interface usager / service public et sur le brouillage . publique. 1. Lorsque la modernisation par l'utilisateur saisit l'action publique s. Au lendemain de la .. client, le citoyen : quels rôles dans .. de la participation politique seraient constituées.

"l'utilisateur citoyen" se vit de plus en plus comme un financeur du service, légitime à . des parcours usagers, écoute et participation des usagers et des agents, .. [SANTÉ – RSI] Déployer l'outil de gestion de la relation clients permettant à la.

Nous sommes tous des usagers des services publics : quand nous attendons une . jusqu'à la loi du 12 avril 2000, dite « D.C.R.A. » (Droits des citoyens dans leurs .. En outre, un droit de la clientèle impliquerait une irruption de droit privé qui en France, .. droit à la participation au fonctionnement de l'établissement (art.

La participation des usagers-clients-citoyens. Livre | France qualité publique. Auteur | la Documentation française. Paris | 2004. Maîtriser les risques.

Relation client : les cinq défis des services publics. 10 Jan 2015,. Poussés par un client, citoyen ou usager, toujours plus exigeant et dont les usages changent . La participation des clients au processus d'innovation est devenue une nécessité.

Toutefois l'idée de démocratisation du service public n'a pas émergé à ce . une période de tripartisme instaurant une participation formelle, les institutions politiques et les . dernières décennies a été la confiscation des modalités d'expression de l'utilisateur-citoyen. La ... L'utilisateur du service public n'est pas un client.

d'une part, comme il est normal, les exigences des citoyens/usagers se sont accrues. . Or, les enjeux de la qualité du service public sont essentiels, et cela aussi bien pour la .. concurrence ou en tout cas sous la pression du client, dans des démarches ... en faveur d'une participation personnelle active à cette action.

la qualité dans les Centres de santé et de services sociaux au Québec (CSSS). Même si leur existence . L'étude propose de décortiquer la participation publique en trois . encore l'évaluation de la satisfaction de la clientèle. . La participation des citoyens et des usagers au système de santé est relativement ancienne au.

Mots clés : gouvernance, information, participation, service public, usagers . ou celui, plus récent, à la participation du citoyen dans les affaires locales, appelés à . est le bénéficiaire des prestations d'un service public déterminé, ou le client,.

Opinions et comportements des usagers . Opinion publique, Europe (en, fr) . Participation des usagers / clients / citoyens au service public [ADELS]

Par ailleurs, l'orientation client développée dans les services publics .. services publics sont aujourd'hui plus facilement accessibles aux citoyens qu'il y a 20 ans. .. considère aujourd'hui que l'adhésion et la participation des usagers-clients.

. de la satisfaction des Français et des usagers/clients au sujet des services publics. . la nécessaire participation des citoyens au processus de réforme ;

23 janv. 2015 . Comment introduire l'innovation dans l'action publique ? Quelle . de services publics, d'innovation publique, de co-construction et de participation citoyenne. . Interface médiatrice entre les usagers, les clients et les services publics, ils ne . par les travaux en cours sur les conseils citoyens indépendants.

10 déc. 2015 . Accélérer la digitalisation et l'ouverture des services publics . pour faire tomber les obstacles à la participation des citoyens et des entreprises. . inclure les agents du service public, les partenaires et les usagers. . service du client, La Wallonie doit développer l'intensité numérique des services publics :.

La participation des usagers/clients/citoyens au service public / France Qualité Publique. --. Éditeur. Paris : La Documentation française, c2003. Description.

L'organisation des services publics a été fortement mise à l'épreuve et rares sont les pays .. attentes du citoyen (par ailleurs usager, client, contribuable, électeur...) ... en développant de nouvelles formes de management et de participation.

9« Clients », « publics de la culture », les termes sont chargés de . où il convient de parler de plus en plus d' » usager-client », voire d' » usager-client-citoyen⁴ ». . Implicitement, la figure de l'usager suggère l'idée de service public culturel, . La participation des usagers/clients/citoyens au Service public, France Qualité.

En France, différents services publics sont assurés aux citoyens. Un service public est un ... (cliniques), leur participation à ces missions de service public est subordonnée à leur . à approvisionner les usagers en eau potable et à assurer ensuite ... permettrait de mieux prendre en compte les attentes des usagers/clients.

La mission de service public peut être assurée directement par ces organisations . Il en résulte que l'utilisateur est considéré soit comme usager, soit comme client. . Le citoyen profite d'une multitude de services publics au quotidien. . sans participation publique, alors son utilisateur est considéré comme un client.

L'usager d'un service public est également citoyen car l'activité du service public relève . A/ La participation peut s'opérer à différentes phases du processus de.

L'accueil et la relation usagers-clients-citoyens-services publics : guide pratique . Le partenariat entre services publics et citoyens pour une approche globale de l'utilisateur est . La participation des usagers, clients, citoyens au service public.

laquelle chaque citoyen et usager du service public .. de la participation, préalable à partir duquel .. il a longtemps été assimilé : le client ou l'administré.

12 mars 2007 . Nous nous référons ici à une sorte de théorie du service public (de l'âge) . citoyens (c'est une autre définition, plus mystique du service public , garantie ... et de non discrimination à l'égard de ses fournisseurs, clients, usagers... .. participation des usagers, privilèges de soustraction aux exigences du.

5 avr. 2004 . Consommateur, client, citoyen : l'usager dans les nouvelles régulations des services ... écho à la notion de service public industriel et commercial (SPIC). Les SPIC .. La démocratie locale - Représentation, participation et.

1 janv. 2015 . EUROGROUP CONSULTING s'investit aux côtés de ses clients pour leur apporter une expertise .. au service des évolutions du secteur public, EUROGROUP ... Plus concrètement, la participation des citoyens/usagers à la.

différencie administré, usager, client et citoyen et quelles sont les limites .. reconceptualiser l'usager du service public en consommateur de ces mêmes services, . réside dans une participation plus active et plus engagée des citoyens en.

18 déc. 2011 . satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public » précise par . de la

satisfaction dans les dispositifs d'écoute et de participation.

services publics en Belgique », réalisée en 2016 par le CIRIEC-. Belgium, le .. CEEP : Centre européen de l'entreprise à participation publique. CPAS : Centre ... opérateurs, usagers/consommateurs/clients, citoyens, société civile, ...) et.

(usager de service public >> constitue un véritable syntagme lié t le ser- vice public ne connaît . plus des supérieurs et des assujettiso mais < deux catégories de citoyens > 4 ... ayant chacun leur clientèle et leur principe d'action spécifiques. . M.C. Henry-Meininger, < La participation des usagers >, R.F.A.P. --' 26,. 1983.

–Missions et principes de service public : continuité, égalité et équité, adaptabilité . Il en résulte que l'utilisateur est considéré soit comme usager soit comme client. .. Indiquez vers quel service de la mairie Leila dirige les citoyens dans les cas .. Samir doit produire le certificat de participation à la Journée défense et.

3 août 2015 . 1983 : Rapport Sapin sur les usagers de services publics : . lire les actes du séminaire du CEDIAS "Usager-citoyen ou usager-client ?" :

12 oct. 2011 . relations avec les citoyens au ministère des Finances danois . sur la satisfaction des usagers vis-à-vis de leur service public, .. conseil d'administration); la participation des usagers aux structures de règlement des ... d'endroits, c'est le terme de client qui prévaut Et finalement, entre une approche.

Achetez Les usagers du service public en ligne sur Puf.com, le plus vaste choix des . de la gestion du service public et l'histoire de la relation usager/citoyen.

La participation des usagers/clients/citoyens au service public. 20 janvier 2004. de Association France Qualité Publique. Actuellement indisponible.

3 JEANNOT G., Services publics : l'usager, le client, le consommateur, urbanisme, n°307 .. les notions de service public, d'usager et de participation du citoyen.

30 déc. 2013 . secteur privé en matière d'études de perception des clients ne soient . valeurs du Service Public portées par les usagers-citoyens, qui . la participation des usagers à la définition de l'offre de service en résonance avec.

du champ du service public : les œuvres de bienfaisance s'en chargeaient. . L'usager devenu client peut ainsi donner son avis sur la prestation qu'il reçoit. . alors que l'enjeu collectif des usagers-citoyens est la participation au contrôle et à.

This article puts forward the idea that the quality of local public services is intrinsically .. des gestionnaires que dans la participation des employés. ... services locaux, le citoyen est d'abord un usager et parfois un client lorsque son niveau.

19 nov. 2011 . 1 L'usager est la raison d'être du service public local . des termes comme administré, usager, client, consommateur, contribuable. .. loi « déterminerait le développement de la participation des citoyens à la vie locale ».

Dans ce contexte, le citoyen est devenu usager-client des services publics, partenaire de . faisant plus appel à la participation et au partenariat des citoyens.

Cunningham, James V., «Citizen Participation in Public Affairs»,. Public Administration . l'accessibilité des services à la clientèle, la prise en charge des clients .. citoyen en tant que client ou usager, le citoyen en tant que contribuable et le.

dehors du champ du service public : les œuvres de bienfaisance s'en chargeaient. Puis les . des usagers-citoyens est la participation au contrôle et à l'évaluation du service public d'une . évolue vers le client ou le consommateur. Qu'en.

En France et en Europe des initiatives de concertation des usagers des services publics se mettent en place. Pourtant, Philippe Warin, chercheur au CNRS,.

Première table-ronde : 16 la participation des usagers-citoyens dans le secteur AHI et les politiques .. service public, clients, participation, etc. Un second temps.

28 juil. 2016 . Il est l'auteur de l'ouvrage Les réseaux de service public, menace ou . et la modernisation du service au citoyen, à l'usager, ou même au client. . de démocratie participative avait permis de stimuler la participation, dans une. applicable aux relations entre les citoyens et l'Administration, est venue encore . usagers et le service public, la mise en œuvre de ces réformes s'est .. De ces trois modalités de participation du client, seule la dernière est véritablement le.

Contribution. La participation des usagers - clients - citoyens au service public. 12/02/2004.

Illustration article. Les services publics et services d'intérêt général.

l'usager ? Comment faire de l'usager un acteur du changement ? . service public tout en renforçant la confiance des citoyens dans l'action publique. C'est à la mise ... clients et plus flexible. Elle s'est .. Selon lui, la participation des citoyens.

15 juin 2017 . Service public : le baromètre AFNOR 2017 est lancé . Le niveau de satisfaction de tous les citoyens à l'égard des services . à la perception qu'ont les usagers de leurs services : accessibilité, . Il vient récompenser les organismes et collectivités qui auront suscité le plus de participation à l'enquête en.

dans la sphère publique et non marchande ; usagers, clients, citoyens ; les 5P et l'offre de services globale. . Simplification et innovation dans le service rendu ; développement de la relation avec le public; . Présence/participation: 10%.

La formation et l'accompagnement au service de la création et de la reprise d'entreprises, .. La participation des usagers / clients / citoyens au service public

25 mars 2004 . publics concernés les moyens de dire et d'agir directement dans l'espace public. . usagers en matière de qualité et de service (usagers-clients)3. . sociales du 27 Novembre 2010 : « Usager citoyen ou usager client ? ».

Cette collection d'ouvrages sur les relations usagers/clients/citoyens a pour but . La Participation des usagers/clients/citoyens au service public, 132 p.

