



Service public « 2.0 » : pour un citoyen acteur du service public

Par Elisabeth Lulin

En lançant sa série de publications « Sphère publique - sphère privée : nouveaux enjeux, nouveaux modèles », l'Institut de l'entreprise explore les nouveaux types de collaboration entre l'État, les entreprises et les citoyens. Face à un système administratif à bout de souffle et des dépenses publiques sous contraintes, la première note, « Service public 2.0 », propose un modèle alternatif, fondé sur le partage des rôles entre l'utilisateur et l'administration dans la production du service public. Dans ce modèle, le citoyen n'est plus le simple consommateur du service, mais son co-producteur, devenant par la même occasion co-responsable de l'intérêt général. L'administration est davantage conçue comme une « plateforme » qui rend possible les initiatives individuelles et collectives. S'appuyant sur des expériences concrètes menées en France et à l'étranger, ainsi que sur les opportunités offertes par les nouvelles technologies, Elisabeth Lulin propose trois champs d'investigation privilégiés : la dépendance des personnes âgées, la santé et le décrochage scolaire. Quatre conditions doivent être réunies pour une transition réussie de l'ancien au nouveau modèle : faire des pratiques participatives un réflexe auprès des citoyens et de l'administration, standardiser les outils informatiques permettant la coopération, définir un cadre juridique adéquat, et enfin, collecter et évaluer les « bonnes pratiques ».

Le service public participatif, un modèle alternatif qui ne relève plus de l'utopie

Le système d'administration publique avec lequel nous avons vécu depuis des décennies est aujourd'hui à bout de souffle, pour des raisons à la fois politiques, économiques, et sociales.

Cette note propose un nouveau modèle d'administration publique, fondé sur l'implication des citoyens dans la production du service public. Dans ce modèle, l'administration définie désormais comme une « plateforme » (« government as a platform »), demeure au cœur de la conception et de la mise en œuvre des politiques publiques, tout en suscitant et facilitant la contribution des citoyens/usagers à la délivrance du service.

Un tel modèle améliorerait ainsi l'efficacité du service public (son efficacité au moindre coût) tout en ravivant le sentiment d'appartenance à une communauté politique démocratique.

La convergence de plusieurs mutations – sociales, technologiques, économiques – survenues au cours des trois dernières décennies permet d'envisager cette idée de service public participatif de façon concrète : l'ampleur du bénévolat en France (40% de la population, selon la dernière enquête de France Bénévolat), l'évolution de la société vers davantage d'initiative individuelle, de nouvelles technologies permettant plus facilement qu'autrefois des modes d'organisation décentralisés, enfin la reconnaissance de nouvelles formes d'échange et de création de valeur.

Cibler trois secteurs de l'action publique pour amorcer ce changement de modèle

Trois domaines semblent pouvoir se prêter plus facilement à une démarche collaborative : **la dépendance des personnes âgées**, enjeu sociétal majeur, pour lequel il n'existe pas encore véritablement de service public structuré, et auquel la plupart des Français sont ou seront confrontés directement ou indirectement; **la santé**, notamment pour les maladies chroniques, où le besoin d'accompagnement des malades va bien au-delà des soins médicaux ; **le décrochage scolaire enfin**, contre lequel l'Education nationale peine à trouver des solutions efficaces, et qui implique un accompagnement des enfants allant bien au-delà de l'enseignement *stricto sensu*.

Quatre conditions de réussite

S'il n'existe pas de méthode miracle pour passer instantanément d'un modèle administratif traditionnel à un modèle participatif, certaines conditions peuvent faciliter cette transition :

- **Acculturer les pratiques participatives** : faire en sorte que le réflexe naturel des fonctionnaires soit de susciter et de faciliter l'implication des citoyens/usagers et que, symétriquement, le réflexe naturel de ces derniers ne soit pas d'attendre un service clés en main, mais d'y contribuer.
- **Standardiser les outils informatiques qui sous-tendent la coopération** afin que tout service public ou collectivité souhaitant se lancer dans l'aventure ne soit pas contraint d'investir massivement, intellectuellement et financièrement, pour tout réinventer.
- **Définir le ou les cadre(s) juridique(s) les plus propices pour faciliter l'implication du public, en évitant l'écueil d'une solution uniforme, susceptible de figer les expérimentations.**
- **Collecter et évaluer les expériences en cours afin de définir des « bonnes pratiques »** en termes d'ingénierie organisationnelle et de leviers de motivation.

