Zeitschrift: Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales

Herausgeber: Société d'Etudes Economiques et Sociales

Band: 64 (2006)

Heft: 1: Concurrence et compétitivité dans le contexte mondial et suisse ; Administration et gestion publique. IV

Artikel: Citoyen-clients et administrations : acteurs confus et organisations entêtées : typologie et analyse des rôles

Autor: Villeneuve, Jean-Patrick

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-141824

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

CITOYEN-CLIENTS ET ADMINISTRATIONS: ACTEURS CONFUS ET ORGANISATIONS ENTÊTÉES. TYPOLOGIE ET ANALYSE DES RÔLES

JEAN-PATRICK VILLENEUVE
Assistant d'enseignement et de recherche,
Institut de hautes études en administration publique (IDHEAP)
jean-patrick.villeneuve@idheap.unil.ch

> Les organisations publiques et para-publiques utilisent un vocabulaire sans cesse grandissant pour se référer au bénéficiaire de l'action publique, que l'on parle d'usager, de client, de citoyen ou d'administré. Après avoir souligné l'impact de la nouvelle gestion publique et de la gouvernance démocratique sur cette dynamique, cet article tente de structurer l'utilisation de ces différentes terminologies et propose un certain nombre de balises conceptuelles. Ces balises permettront de mieux cadrer ces concepts et leurs implications pour les organisations.

INTRODUCTION

Sous des vocables différents, mais rarement différenciés d'une manière claire, les organisations publiques et parapubliques parlent d'usagers, de clients, de citoyens, de participants, de payeurs de taxes, etc. Ces construits sont généralement utilisés de manière interchangeable par les organisations, comme si rien ne les différenciait vraiment. Il apparaît cependant clair au vu des débats actuels et de nombreuses publications, qu'elles soient académiques ou non, que la réalité de cet acteur est plurielle et polysémique. Ces différentes terminologies, loin d'être neutres, impliquent toutes une relation différente entre acteur et État.

L'acteur est un construit complexe, non déterminé et atteint d'une schizophrénie profonde et souvent non diagnostiquée. Non diagnostiquée par l'organisation publique, qui tend à lui attribuer des caractéristiques de manière arbitraire et unilatérale, et non reconnue par le citoyen lui-même qui semble faire fi des contradictions de son discours et de ses actions. De plus cet acteur a en lui, distillé à divers degrés, une dose de citoyenneté politique avec tous les droits et obligations qui s'y rattachent. Il en va là de la nature même de l'activité publique.

Mais comment établir une différenciation claire entre ces différents concepts qui se recoupent et se superposent? Quels éléments sont à même de nous donner une vision plus claire et plus efficace de l'interlocuteur des organisations publiques? Les tentatives de différentiations des concepts entourant la définition de l'acteur sont nombreuses. Ces essais se sont centrés autour de deux éléments particuliers dans le cadre européen, d'une part la

montée en puissance de la notion de «public consumerism» au Royaume-Uni (Needham 2003; Clarke 2004), et d'autre part le mouvement de défense des services publics usagers en France (Chauvière and Godbout 1992; Chevallier 1992; Jon 1995; De Quatrebarbes 1996; Spanou 2003). Alors que de nombreuses tentatives sont faites pour mieux décrire les différents types de relations, cet article tentera d'en délimiter les structures et d'étudier les principaux concepts de manière comparative.

1. GÉNÈSE D'UNE DIFFÉRENTIATION DE L'ACTEUR

Première étape, pour pouvoir, de manière non équivoque, évaluer et mesurer les différents concepts, et ce sans préjuger ou donner de fausses intentions aux parties en présence, on se doit de parler d'*acteur*. Ce vocable nous permet, entre autre, d'éviter l'attribution de concepts avant même que leur analyse n'ait lieu. C'est là un pas essentiel pour tenter de voir plus clair dans une situation qui tourne tant autour de la sémantique que de la gestion publique.

Les vocables historiques de l'administré et de l'usager, l'un ancré dans le droit administratif et l'autre dans l'accès aux prestations publiques, sont maintenant remis en question.

Au cours des dernières années, deux mouvements ont, à divers degrés, transformé la nature des organisations publiques et de l'acteur: la Nouvelle Gestion Publique NGP (Hood 1991; Osborne and Gaebler 1993) et la Gouvernance démocratique. (Hirst 2000; Vigoda 2002; UNDP 2003) Ces deux approches ont une conception différente de l'action publique, mais aussi du type d'acteur auquel elle fait face.

1.1 Nouvelle Gestion Publique

Né de la crise des finances publiques, de la marchandisation des échanges sociaux, et de la poussée du néo-libéralisme économique et de la théorie des choix publics, la NGP a tenté d'intégrer à la sphère publique des concepts et dynamiques traditionnellement réservés au secteur privé. (Osborne and Gaebler 1993; Lane 2000; McLaughlin, Osborne et al. 2002; Collins and Byrne 2003; Hughes 2003) Basé sur des concepts de subsidiarité, de choix, de contrôle et de leadership (Peters 1996; Collins and Byrne 2003), ce phénomène a profondément bouleversé, si ce n'est la mécanique des organisations proprement dites, du moins notre manière d'entrevoir leur fonctionnement et leurs finalités en tant que prestataires à la fois de services et de légitimité publique. (Gruening 2001) La NGP a tôt fait de reconceptualiser l'usager du service public en consommateur de ces mêmes services, brouillant du même coup la ligne séparant le secteur public du secteur privé. (Alford 2002; Habermas 2003)

L'idée d'un citoyen pluriel et ayant une relation tant politique qu'économique avec l'organisation publique a ainsi fait place à celle d'un client qui n'a d'intérêts que dans la relation d'échange directe et immédiate avec l'organisation (Spanou 2003). C'est principalement sur la base des caractéristiques de ce client que le nouveau parti Travailliste a tenté de transformer les organisations publiques britanniques. (Needham 2003; Clarke 2004) Pour le National Consumer Council, «...traditional concepts of «citizenship» are problematic... The Commission suggests it is more helpful to think about the plurality of individuals as consumers» (NCC cité dans Clarke 2005, p.2) L'impact de la NGP sur notre compréhension et notre définition de l'acteur est évidente.

1.2 Gouvernance démocratique

C'est, en partie, en réaction au développement de la NGP que s'est développée une lecture quelque peu contradictoire de l'administration publique, c'est-à-dire le mouvement de la Gouvernance démocratique. (Hirst 2000; Vigoda 2002; UNDP 2003) Concept mal défini et par nature englobant, il se base sur les principes de transparence, de responsabilisation (*accountability*) et de participation démocratique. Tout comme la NGP qui croyait remédier au cynisme citoyen face à l'État de par une meilleur gestion et une plus grande efficience, (Torres 2003; Van de Walle and Bouckaert 2003), la Gouvernance démocratique croit que la solution réside dans une participation plus active et plus engagée des citoyens en tant que partenaires actifs du système. (OECD 2005) Pour les Nations Unis, cette participation est ni plus ni moins qu'un droit fondamental. Ce droit permettrait, entre autre, le développement de formes plus efficaces et plus équitables de gouvernance des systèmes sociaux. (UNDP 2003).

Cette approche s'est développée de par la pression croissante des organisations non-gouvernementales et des citoyens pour une place et une voix au sein des mécanismes de décisions politiques et administratifs. C'est donc sur la base des concepts d'ouverture et de transparence que s'est développée cette vision d'une citoyenneté à la fois politique et administrative. (Jenkins 2001; OECD 2002; Sanchez 2002)

Ce débat a eu un impact considérable sur la conceptualisation de l'acteur par l'organisation publique. Les défenseurs de la Gouvernance démocratique croient que l'acteur ne doit pas être transformé en client, mais plutôt en citoyen co-producteur et partenaire de l'organisation. (Alford 2002; Spanou 2003) Les organisations publiques opèrent donc en tant que partie prenante d'un réseau, échangeant et redistribuant tâches et responsabilités en collaboration étroite avec le citoyen et non en tant que simple fournisseur de prestations. La relation qui les unit ne peut donc se définir qu'au point d'interaction directe, mais se doit d'inclure les interactions effectives et potentielles en amont et en aval de celle-ci.

1.3 Une certaine tension

L'ajout de nouveaux types d'acteurs aux concepts déjà établis de l'administré et de l'usager remettent en question les relations entre acteurs et organisations publiques. Ce sont d'ailleurs les tensions soulevées par la NGP et la Gouvernance démocratique qui nous ont mené à nous questionner plus avant sur la nature et les modèles théoriques utilisés par les interlocuteurs des organisations publiques.

Car, en général, «modern public administration involves an inherent tension between better responsiveness to citizens as clients and effective collaboration with them as partners.» (Vigoda 2002, p. 527) C'est de cette tension que naît le besoin d'une meilleure compréhension des concepts de l'acteur.

2. LIMITES DES APPROCHES ACTUELLES: AMALGAMES ET CONFUSIONS

Ces conceptions de l'administration publique, et par conséquence leur manière de conceptualiser l'acteur, sont généralement divergentes. (Vigoda 2002) Cela est d'autant plus évident dans la manière dont ils agrégent ou désagrégent l'individu comme foyer conceptuel principal de l'activité du secteur public. Alors que la NGP a repositionné l'acteur comme un client ou même un consommateur, mettant l'emphase sur une plus grande réactivité à ses

besoins et attentes de par une logique managériale et économique (Needham 2003; Clarke 2004), la Gouvernance démocratique souligne sa nature citoyenne, le transformant en un co-producteur des politiques et des services publics. (Pflieger 2003; Spanou 2003)
Mais, comme le mentionnent Stewart et Ransom «... a public sector organisation can and should have many relationships with its public. However, there are customers, clients, consumers and there are citizens.» (Stewart and Ransom 1994, p. 128) La première question est donc de pouvoir reconnaître l'un et l'autre, et l'un de l'autre. Comment différencier l'administré, l'usager, le client et le citoyen/co-producteur?
Sur ce point, la terminologie utilisée par les spécialistes et praticiens pour identifier et circonscrire le bénéficiaire de l'action publique rend souvent perplexe, allant de la dichotomie simpliste entre concepts de citoyenneté et de consommation (et donc entre sphère publique et privée), à une conception inclusive à l'extrême dans la personne du citoyen-client-usager-consommateur.
C'est cette situation, à la fois confuse et peu articulée, qui a mené au développement de «Chartes citoyennes» se déclinant comme des déclarations de services aux clients – clarifiant quels services sont mis à disposition (UNDP 2002) – et à l'imposition du terme client à des acteurs pour le moins réticents à participer à l'échange, tels les prisonniers ou les malades. (Keaney 1999; Sampieri-Teissier and Sauviat 2001) En Australie on se réfère aux prisonniers directement en termes de clients. Une conférence tenue en 2000 marque bien ce choix sémantique: «Women in corrections: staff and *clients*». (Criminology 2000) De manière similaire, l'Agence canadienne des Douanes et du Revenu (ACDR), chargé, entre autres, de la perception des impôts, mentionne clairement que «l'information générale de même que les publications et formulaires sont maintenant accessibles par sujets et par groupes de *clients*» (CCRA 203). En fait, si le payeur de taxe canadien veut avoir de plus amples informations sur ses *obligations* face à la Loi canadienne sur l'impôt, il se doit de contacter la Direction des services à la *clientèle*.
Ces différentes approches, de la dichotomique à l'amalgame des concepts, ont toutes des incidences claires sur notre compréhension de l'acteur.

2.1 Opposition des concepts

L'approche, dichotomique, met avant tout l'emphase sur une différentiation claire et nette entre certaines de ces terminologies. Mais, en construisant de cette manière une typologie de l'acteur, on se trouve enfermé dans un cadre exclusif, unidimensionnel et souvent unilatéral: l'acteur est un citoyen et non un client, un client mais non un usager, etc. Cet acteur est soit ancré dans la sphère publique, soit ancré dans la sphère privée. Cette conception est donc imbriquée dans un moule conceptuel à la fois rigide et statique. (Needham 2003) Car, il y a clairement là plus qu'un simple positionnement entre deux sphères d'activités. (Habermas 2003; Couldry 2004) Si ces sphères étaient exclusives, la possibilité d'agir et d'interagir à leurs frontières serait impossible. La situation actuelle semble indiquer l'opposé, soit un environnement où les frontières conceptuelles sont plus importantes que leur centre de gravité naturel.
Au final, l'idée de simple dichotomie apparaît comme une solution simpliste à une problématique riche et complexe. «The idea of a dichotomy between citizenship and consumerism is problematic inasmuch as it tends to reify both terms, and underestimate both the ways in which consumerism is implicated in citizenship and the extent to which the identity and

subjectivity of the consumer are also complex and problematic.» (Eide and Knight 1999, p. 536) L'influence de l'un sur l'autre ne peut ni ne doit être sous-estimée.

2.2 Amalgame des concepts

D'un autre côté, l'amalgame complet des concepts rejette la nature et les conséquences de l'utilisation de ces différents construits. En faisant l'amalgame de tous ces acteurs en une seule personne, et ce de manière non différenciée, on élimine toute possibilité d'une compréhension plus fine de l'acteur. On est donc dans l'incapacité de différencier les types de relations. C'est là une solution par trop facile à un nécessaire débat entourant la nature de l'acteur.

2.3 Confusions

C'est avant tout la nature politique de l'acteur qui rend la situation plus complexe. Chacun de ces modèles étant infusé, à un degré divers, par une dose de citoyenneté politique. Même si c'est le client qui paie pour la prestation, c'est le citoyen qui donne à l'organisation sa légitimité et sa pérennité. On ne peut donc mettre simplement l'emphase sur le citoyen, le client ou même le citoyen-client. Il est nécessaire de s'attaquer avant toute chose aux liens qui les unissent et/ou les divisent. L'effort doit porter sur le trait d'union ou de désunion.

C'est pour faire face à cette confusion que certains auteurs ont tenté de baliser ces concepts pour mieux pouvoir les comprendre et les identifier, et éventuellement permettre aux organisations publiques de raffiner concepts et stratégies.

3. LES BALISES CONCEPTUELLES D'UNE RELATION

Tant l'idée du citoyen-client que celle du citoyen contre le client ont été à la base de nombreux débats, et ce tant dans les cercles académiques que populaires. Les principaux éléments de ce débat ont tourné autours de la marchandisation du concept de citoyenneté, une analyse principalement politique arguant contre la mouvance commercialisante de l'acteur. (Ryan 2001; Needham 2003; Clarke 2004) «Consumption and consumerism are seen to erode the vitality and efficacy of the public sphere inasmuch as they contradict the logic of citizenship» (Eide and Knight 1999, p. 536) Cela est vu généralement comme un sous produit d'un mouvement généralisé vers une plus grande marchandisation des échanges dans les économies industrielles modernes. (Jon 1995; Clarke 2004) D'un autre côté plusieurs défendent une plus grande participation des citoyens dans le système administratif, encore une fois principalement d'un point de vue politique. (Spanou 2003)

Ces débats sur la définition de l'acteur, tentant de passer outre les dichotomies et amalgames, ont été particulièrement intéressants dans le cas français et britannique. Needham (Needham 2003) a évalué l'évolution des politiques du gouvernement travailliste de Tony Blair, et les implications de ses priorités politiques dans la transformation du citoyen britannique en consommateur de services et de politiques publiques. Pflieger a mis l'accent sur le développement des associations d'usagers dans les grands services industriels français, de manière a mieux comprendre le débat entre usagers et clients. (Pflieger 2003) Largement influencé par le travail de Jacques Chevalier (Chevallier 1992) Spanou a, quant à elle, étudié l'évolution du concept de citoyenneté et de l'usager dans la France contemporaine. (Spanou 2003)

De ces différentes études ressortent des critères saillants, permettant de mieux comprendre les vocables utilisés pour décrire et interagir avec l'acteur. Entre autre, la différentiation touche des critères basés sur l'évolution historique des services publics, des critères dits participatifs et des critères de directionalité et de relationalité. Ces éléments sont loin d'être les seuls éléments distinctifs, mais ce sont ceux qui permettent la plus grande lisibilité des différentes acceptions de l'acteur.

3.1 Critère des conceptions des services publics

De ce fait, en termes de balise des concepts, l'évolution de la terminologie utilisée par l'OCDE est très parlante. Dans les années 1990, l'OCDE notait que «Greater *client* focus in government services has changed public sector management and service delivery in all OECD countries since the 1980s. Responsiveness is now considered a key factor in determining the value of public services to users, clients or citizens.» (OECD 2005) Les efforts actuels, sont cependant tout à l'opposé, mettant l'emphase sur «information, consultation and active *participation of citizens*» et visant «developing tools for evaluating government efforts to inform, consult and solicit *active citizen participation.*» (OECD 2005) La terminologie est donc passée de «Services to Clients» à «Engaging Citizens in Policymaking». Cela marque un changement clair dans la terminologie mais aussi dans la conception qu'a l'OCDE du rôle de l'acteur dans sa relation avec l'organisation publique.

Il existe, de manière plus générale, un présupposé liant l'apparition des différents types d'acteur à des périodes historiques et institutionnelles précises. Cette évolution est bien entendu intimement liée au développement des services publics. On a donc lié l'apparition de l'usager au développement de l'État providence, l'apparition du client aux mouvements de privatisation, et le citoyen co-producteur au développement récent des notions de transparence et d'ouverture des systèmes en réseaux. (Hirst 2000) Première balise, cette construction historico-institutionelle reconnaît néanmoins que ces modèles se sont cumulés avec le temps. Les uns n'ont pas supplanté les autres, ils les ont simplement rejoints. Cet élément nous permet donc de mieux comprendre les terminologies, mais pas nécessairement de les reconnaître dans leur configuration actuelle. Point de départ d'une évaluation des ancrages historiques, elle ne permet pas de reconnaître effectivement l'acteur actuel, qui prend la forme de l'un ou de l'autre de ces modèles, sans regard particulier à son origine historique ou institutionnelle.

3.2 Critère Participatif

La capacité de participation de l'acteur, la définition des points d'interactions, est un autre élément crucial dans la définition des concepts. Il s'agit de définir les capacités mais aussi les possibilités de participation de l'acteur. Est-ce que cette participation est prise au sens large, englobant les utilisateur directs mais aussi potentiels, ou est-elle limitée au moment précis de l'interaction?

Ainsi, on distingue l'administré a qui l'on ne donne voix que lors du processus électoral, à l'usager qui lui entre en interaction par son utilisation des service (de manière soit directe soit potentielle), le client qui se limite au moment de l'interaction sans égard aux aspects plus indirects de l'échange, et enfin le citoyen co-producteur qui, lui, voit sa participation dans le pilotage des activités de développement politique et administratif.

L'aspect participatif est crucial de par son cadrage des potentialités de l'acteur. Il crée des attentes, de par et d'autre, dans l'ouverture ou la fermeture de points d'interaction, et de par la possibilité pour l'acteur ou l'organisation publique de les activer.

3.3 Critères de Directionalité et de Relationalité

Le foyer principal du pouvoir, qui contrôle effectivement la relation, est un élément essentiel de la définition de la relation. On a donc ainsi une relation clairement imposée dans le cas de l'administré, alors que l'usager lui est dans une logique cadrée par ses droits mais aussi par les obligations de l'administration, même s'il est encore et toujours soumis aux décisions de celle-ci. Le client, quant à lui, a tendance à se développer dans une logique un peu plus «bottom-up», alors que le citoyen co-producteur se trouve dans une logique qui est plus englobante et équilibrée face l'organisation.

Le contrôle de la relation est l'élément cadre de sa définition. C'est celui qui permet l'activation ou la désactivation des nombreuses possibilités de l'échange. C'est sans doute là la balise la plus lourde en termes de conséquences pour l'acteur et pour l'organisation publique.

	Citoyen			
	Administré / Assujetti	**Usager**	**Client**	**Partenaire/ Co-producteur**
Concepts clés	Autorité	Service	Réactivité, «Empowerment»	Solidarité et communauté
Type de service	Fonctions régaliennes	Service public	Service universel	Service démocratique
participation	Électoral	Utilisation des services et des droits qui s'y rattachent	Au moment de «consommer»	Guide les politiques et l'administration par ses commentaires
Directionalité et relationalité	Top-down - Imposition unilatérale d'une domination.	Top-down - Droits et garanties atténuent l'arbitraire administratif.	Bottom-up - Suprématie apparente de l'acteur, mais les besoins sont définis par les professionnels	Inward/outward - Symbiose

Avec ces trois éléments, on arrive à une perception plus claire des éléments différenciant de manière générale les points d'ancrage de chacun de ces modèles de l'acteur. Il n'en demeure pas moins que l'établissement de ces balises est loin d'être suffisant pour pouvoir comprendre et activer de manière effective, la relation entre acteur et administration publique. Du cadrage des définitions on se doit de passer au cadrage de la relation proprement dite.

4. DES BALISES SUPPLÉMENTAIRES?

La littérature a, jusqu'à présent, établi certaines balises qui permettent une lecture plus claire des différents concepts de l'acteur. Cependant, ces balises sont généralement ancrées dans des approches particularistes, soit légales, politiques ou économiques, mais ne s'aventurent que rarement à englober les autres aspects de la relation entre acteurs et organisations publiques. Aussi, ces balises s'articulent souvent indépendamment les unes des autres.

La définition et l'utilisation des ces concepts n'étant pas neutre, on ne peut pas faire abstraction des incidences de leur utilisation et des mécanismes qui s'y rattachent Il n'est pas

suffisant de cadrer le concept par des balises statiques et descriptives, encore faut-il pouvoir l'utiliser de manière effective dans la relation acteur-organisation publique. Cela passe obligatoirement par l'établissement de balises supplémentaires visant directement à une meilleure compréhension des enjeux qui sous-tendent la gestion de la relation.
Les analyses de ces différentes typologies de l'acteur ont rarement touché aux aspects managériaux que la différentiation de ces terminologies implique. Car, non seulement balises de la relation, ces différentes terminologies définissent d'une part les attentes et objectifs de l'acteur, et de l'autre les stratégies et mécanismes de l'organisation pour activer et gérer cette relation. Avec la densification des relations entre acteurs et administrations il nous faut définir de manière plus complète ces différentes terminologies et déterminer avec plus de précision ce qu'elles sous-tendent pour la gestion des organisations. On se doit d'intégrer ces éléments dans notre évaluation des relations entre acteurs et organisations.
A ce point, il n'est tout simplement plus possible pour les organisations publiques de décréter de manière unilatérale la nature de son interlocuteur, et d'activer de manière aléatoire des structures et manières de faire qui ne serait pas en phase avec une compréhension plus fine de l'acteur. On ne parviendra à cette solution qu'une fois un plus grand nombre de balises instaurées, à la fois des balises descriptives et des balises prédictives.

CONCLUSION

L'influence de la NGP et de la Gouvernance démocratique sur les acceptions traditionnelles de l'acteur, nous a mené à nous questionner sur les différents concepts et terminologies entourant le bénéficiaire des prestations publiques. De nombreuses balises conceptuelles nous ont permis jusqu'à présent de différencier les concepts d'administré, d'usager, de client, et de citoyen/co-producteur. Cependant, la majorité des ces balises se trouvent limitées de par leur nature hautement descriptive. La recherche se doit donc maintenant de se tourner vers une conceptualisation plus poussée de balises prédictives, qui permettront de mieux comprendre, et à terme de mieux piloter, la relation entre acteurs et organisations publiques.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

J. Alford, «Defining the Client in the Public Sector: A Social-Exchange Perspective» *Public Administration Review* 62(3), 2002, pp. 337-346.

CCRA, *General Income Tax and Benefit Guide. Ottawa*, The Canada Customs and Revenue Agency, 2003.

M. Chauvière and J. Godbout, *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan, 1992.

J. Chevallier, Regards sur l'administré, *Les usagers entre marché et citoyenneté*, M. Chauvière and J. T. Godbout, Paris, L'Harmattan, 1992.

J. Clarke, *Consumers, Clients or Citizens? Politics, Policy and Practice in the reform of Social Care*, Socialforskningsinstituttet (SFI), Symposium on Consumerism and Social Care, Copenhagen, 2004.

J. Clarke, *A Consuming Public?* Lecture in ESRC/AHRB Cultures of Consumption series, London, 2004.

P. Collins and L. Byrne, Eds., *Reinventing Government Again*, London, The Social Market Foundation, 2003.

N. Couldry, «The productive «consumer» and the dispersed «citizen», *International Journal of Cultural Studies* 7(1), pp. 21-32, 2004.

A. I. o. Criminology, *Introduction*, Women in corrections: staff and clients, Adelaide, 2000.

B. De Quatrebarbes, *Usagers ou clients. Marketing et qualité dans les services publics*, Paris, Les Editions d'Organisation, 1996.

M. Eide and G. Knight, «Public / Private Service. Service Journalism and the Problems of Everyday Life», *European Journal of Comunication*, 14(4), pp. 525-547, 1999.

G. Gruening, «Origin and Theoretical Basis of New Public Management», *International Public Management Journal* 4(1), pp. 1-26, 2001.

J. Habermas, *The structural transformation of the public sphere*, Cambridge, Polity Press, 2003.

P. Hirst, Democracy and Governance, *Debating Governance*, J. Pierre, Oxford, Oxford University Press, 2000.

C. Hood, «A public management for all seasons», *Public Administration* 69(1), 3-19, 1991.

O. E. Hughes, *Public Management and Administration*, New York, Palgrave Macmillan, 2003.

R. Jenkins, The Emergenge of the Governance Agenda, *The Companion to Development Studies*, V. Desai and R. Potter. New York, Oxford University Press, 2001.

P. Jon, La commercialisation de l'Etat: citoyens, consommateurs et émergence de marché public, *Les nouveaux défis de la gouvernance*, B. G. Peters and D. J. Savoie, Ottawa, Centre canadien de gestion, pp. 49-70, 1995.

M. Keaney, «Are Patients Really Consumers?», *International Journal of Social Economics* 26(5), pp. 695-706, 1999.

J.-E. Lane, *New Public Management*, London, Routledge, 2000.

K. McLaughlin, S. P. Osborne, et al., Eds, *New Public Management: Current trends and future prospects*, London, Routledge, 2002.

C. Needham, Citizen-consumers, New Labour's marketplace democracy, *The Catalyst Forum*, London, 2003.

C. Needham, *The Consumerisation of Citizenship in Local Government: Beyond Service Delivery*, Political Studies Association Conference, Leicester, 2003.

OECD, Public sector transparency and accountability: Making it happen, Paris, OECD, 2002.

OECD, Engaging Citizens in Policymaking, Paris, OECD, 2005.

OECD, Services to Citizens, Paris, OECD, 2005.

D. Osborne and T. Gaebler, *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*, New York, Penguin Group, 1993.

B. G. Peters, *The Future of Governing*, Lawrence, Kansas, University Press of Kansas, 1996.

G. Pflieger, Consommateur, client, citoyen: l'usager dans les nouvelles régulations des services de réseaux. Les cas de l'eau, de l'électricité et des télécommunications en France, Paris, École nationale des Ponts et Chaussées, 2003.

N. Ryan, «Reconstructing Citizens as Consumers: Implications for New Modes of Governance» *Australian Journal of Public Administration* 60(3), pp. 104-109, 2001.

N. Sampieri-Teissier and I. Sauviat, Les évolutions du positionnement des acteurs du système hospitalier: le cas de la situation du patient-usager-client, Limoges, 2001.

A. C. Sanchez, The right of access to information and public scrutiny: transparency as a democratic control instrument, *Public sector transparency and accountability: making it happe*, OECD, Paris, 2002.

C. Spanou, *Citoyens et administration: les enjeux de l'autonomie et du pluralisme*, Paris, L'Harmattan, 2003.

J. Stewart and S. Ransom, Management in the public domaine, *Public Sector management, theory critiques and practices*, D. McKevit and A. Lawton, London, Sagre, 1994.

L. Torres, *Quality, satisfaction and trust in government*, EGPA European Group of Public Administration, Lisbon, 2003.

UNDP, Citizen's Charters, New York, United Nations Development Programme, 2002.

UNDP, Human Development Report, New York, United Nations Development Programme, 2003.

S. Van de Walle and G. Bouckaert, «Comparer les niveaux de confiance des citoyens et de satisfaction des utilisateurs en tant qu'indicateurs de «bonne gouvernance»: difficile d'établir un lien avec les indicateurs de confiance et de satisfaction», *Revue internationale des sciences administratives* 69(3), 2003.

E. Vigoda, «From responsiveness to collaboration: Governance, citizens, and the next generation of public administration», *Public Administration Review* 62(5), 2002.