

Évaluation des besoins et satisfactions des citoyens

Marcel Guenoun, David Carassus

▶ **To cite this version:**

Marcel Guenoun, David Carassus. Évaluation des besoins et satisfactions des citoyens. ID efficience territoriale, 2015, 22. hal-02152512

HAL Id: hal-02152512
https://univ-pau.hal.science/hal-02152512

Submitted on 9 Dec 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Article Optima – Evaluation des besoins et satisfactions des citoyens

Catégorie : Economie

Gestion des collectivités

L'importance de bien évaluer les besoins de la population

Pour répondre au mieux aux attentes des usagers, il est important pour les collectivités de bien cerner leurs besoins. Une évaluation précise permet aux décideurs d'adapter leurs choix à ces attentes.

Une évaluation des besoins nécessaire

Les collectivités sont aujourd'hui face à un double défi : maîtriser les dépenses tout en améliorant la qualité des services. Pour cela, elle doit d'abord bien identifier les besoins des citoyens. *« Or, à la différence des entreprises privées, les administrations et collectivités territoriales servent une très large palette d'usagers et de bénéficiaires »,* note Marcel Guenoun, maître de conférences à l'IMPGT (Institut de management public et gouvernance territoriale) d'Aix-Marseille et membre de la chaire Optima. *« Face à cette diversité de population, il est primordial de bien analyser ces besoins pour adapter au mieux le service apporté ».*

Un décalage de perception

L'un des difficultés à dépasser pour les collectivités est le décalage qui peut exister entre les agents des collectivités et les usagers concernant les critères de satisfaction d'un service. *« Si on prend l'exemple de la distribution de l'eau, l'agent, qui est un expert ou un technicien, aura comme critère principale de satisfaction la qualité bactériologique de l'eau »,* détaille Marcel Guenoun. *« Mais pour l'usager, ce critère est une évidence, et pour lui, sa perception de la qualité de ce service portera sur la qualité gustative de l'eau ».*

Ce décalage met en évidence une réalité du terrain : *« les collectivités ne connaissent pas forcément les attentes des usagers »*.

Des outils variés

Il existe plusieurs outils pour cerner les besoins des usagers. Mais le maître de conférences prévient : *« Il n'existe pas de solution clé en main. Il faut s'adapter à la cible visée ».* Questionnaire par Internet, par téléphone ou en face à face… *« Les méthodologies sont disparates mais pas forcément lourdes »*, précise Marcel Guenoun, qui ajoute : *« pour être efficace, cette évaluation doit venir en début de processus »*.

L'enquête quantitative permettra aux décideurs *« de systématiser les représentations des usagers ».* L'évaluation qualitative sera quant à elle *« un outil pour aller davantage en profondeur et connaître les raisons de la satisfaction ou non des usagers ».*

Des freins au cœur des collectivités ?

Agents, élus et citoyens : les relations sont quelques fois compliquées… *« Certains élus considèrent que dès qu'il s'agit de sonder les citoyens, cela relève de leur propre domaine »,* analyse Marcel Guenoun. Ainsi, *« des collectivités mettent en place des enquêtes sur les services. Ces informations sont transmises aux Cabinet, mais ne sont pas communiquées aux services… ».*

L'étude réalisée par le maître de conférences montre également *« que les élus sont convaincus qu'ils connaissent leurs citoyens. Mais les contacts qu'ils peuvent avoir avec certains citoyens ne sont pas représentatifs de l'ensemble de la population. De plus, nous vivons dans des sociétés de plus en plus complexes ».*

Evaluation : des bénéfices bien identifiés

Les collectivités peuvent tirer de nombreux bénéfices d'une bonne évaluation des besoins et satisfactions des citoyens. Bien cerner les attentes des usagers *« permet de savoir ce qui compte vraiment pour eux, et de de ne pas se lancer dans des dépenses inconsidérées s'il n y' a pas d'impact potentiel sur la satisfaction ».*

Mieux et moins dépenser : un avantage de taille dans un contexte financier contraint. *« De plus, cette façon de travailler motive les équipes et les agents ».*

Une vision plus globale de la situation *« permet également de prendre du recul par rapport aux critiques portées sur les collectivités ».* En effet, les services gèrent le plus fréquemment les réclamations et plaintes des usagers, *« qui ne sont pas représentatifs de l'ensemble de la population. Une étude plus précise permet donc de relativiser ces plaintes »,* conclut Marcel Guenoun.

Encadré :

Evaluation des besoins : quels enjeux ?

Enjeux internes	Enjeux externes
· Comprendre la perception de la qualité de service du point de vue des agents · Evaluer les besoins du territoire par rapport à ces services · Faire évoluer les services publics locaux · Prendre des décisions en prenant en compte la satisfaction de la population	· Réduire la distance entre la collectivité et la population · Mieux faire comprendre à la population les décisions prises · Orienter la communication externe sur les actions locales produites, leurs niveaux de satisfactions et leurs besoins de la population à l'origine.