

# Dépoussiérer les bibliothèques

Autor(en): **[s.n.]**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Domaine public**

Band (Jahr): **31 (1994)**

Heft 1171

PDF erstellt am: **10.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1009453>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# 7.

POUR UNE RÉFORME DU SERVICE PUBLIC

## Priorité aux besoins des usagers

(jd) Aujourd'hui les entreprises prospères sont celles qui s'adaptent vite et bien aux désirs de leurs clients. Client, un terme peu usité dans l'administration qui fonctionne encore trop souvent comme si la population qu'elle est censée servir lui était subordonnée: non pas des usagers mais des administrés.

Pourquoi ce relatif manque d'attention à l'égard du public ? Parce que les administrations dépendent budgétairement des parlements et des exécutifs, et c'est donc à eux qu'elles cherchent à plaire en priorité. La plupart des usagers sont d'ailleurs captifs, ils n'ont pas ou peu d'alternatives à l'offre des services publics qui fonctionnent comme des monopoles et n'ont pas à se soucier de conquérir et de conserver une clientèle.

Néanmoins les choses sont en train de changer; les administrés obéissants deviennent des usagers critiques. Les parents comprennent de moins en moins pourquoi ils ne peuvent pas placer leurs enfants dans l'établissement scolaire de leur choix, sauf à déboursier des écologies élevés. Lorsque les habitants apprennent l'existence d'un projet d'incinérateur de déchets à proximité de leur quartier, ils veulent être sûrs que l'installation sera exempte de nuisances. En même temps qu'augmente le niveau de formation des individus, la société de masse se transforme en une société diversifiée en termes de valeurs et de styles de vie. Le marché offre une palette considérable de choix pour le même bien ou service. Quoi de plus normal dès lors que le consommateur critique revendique ces mêmes possibilités de choix en tant qu'usager des services publics ?

Les autorités politiques animées par l'esprit d'entreprise commencent à comprendre ce besoin en proposant des choix aux usagers, par exemple en matière scolaire ou de loisirs. Certaines vont même plus loin en remettant le budget aux mains des usagers: pour inciter les administrations à mieux tenir compte des besoins de ceux-ci, elles les rendent financièrement dépendantes du choix de ces usagers. Si des établissements scolaires perdent de l'argent chaque fois qu'un élève s'en va — comme dans le Minnesota (DP n° 1168) —, direction et enseignants réfléchissent à leurs prestations; lorsque les services des automobiles sont rémunérés à l'immatriculation et au permis de conduire délivré, ils améliorent leur organisation. *«Je ne connais pas de meilleur moyen de responsabilisation que la liberté de choix des parents»,* déclare le responsable de l'administration scolaire de Harlem Est. *Lorsque vous constatez que des jeunes quittent votre école, c'est la forme la plus évoluée d'évaluation».*

Les moyens sont nombreux qui permettent de connaître les désirs des usagers:

● **L'enquête auprès des consommateurs du service délivré** (voir ci-dessous).

● **L'enquête étendue dans le temps.** Une université technique du Wisconsin pratique le suivi de ses étudiants deux ans après la fin de leur formation afin de vérifier si cette dernière a produit les résultats escomptés.

● **L'enquête générale.** Plusieurs municipalités interrogent chaque année la population sur les points forts et les faiblesses de la ville.

● **L'expérience du terrain.** Des responsables administratifs quittent régulièrement leurs bureaux pour participer au travail sur le terrain et garder le contact avec les usagers. Ainsi le chef de la police de Madison passe un mois par an comme agent dans un poste de quartier.

● **Les conseils d'usagers.** Les services du logement social collaborent avec les conseils d'habitants qui répercutent les besoins de locataires.

● **La communication directe.** A Santa Moni-  
●●●

## Dépoussiérer les bibliothèques

Lorsque Lee White prend sa fonction de cheffe-bibliothécaire de la ville d'Oakland (Californie), elle commence par réaliser une enquête sur les besoins des usagers. Il en ressort que les enfants et les minorités linguistiques ont jusqu'à présent été négligés. Afin d'encourager les plus jeunes à fréquenter les bibliothèques municipales, elle incite les responsables à acquérir des cassettes vidéo. Elle crée une chaîne TV de la bibliothèque sur le réseau câblé de la ville. Puis elle organise un club estival de lecture: chaque enfant qui a lu au moins dix livres reçoit une entrée gratuite pour un match de l'équipe locale de baseball; chaque mois l'une des vedettes de l'équipe est présente à la bibliothèque. Cinq mille enfants participent à ce club. Pour les minorités linguistiques, Lee White développe des collections latino-américaine et asiatique, cette dernière en neuf langues, ainsi qu'un rayon de cassettes enregistrées pour les réfugiés Hmong qui n'ont pas de langue écrite. Un bibliobus dessert les communautés amérindiennes.

Avec l'aide de volontaires, elle propose aux adultes une formation littéraire et un service de conseils juridiques. Elle veille à ce qu'une bibliothèque au moins reste ouverte jusqu'à minuit. Mais lorsqu'elle envisage d'installer un salon-lavoir dans l'un de ses établissements, la municipalité met son veto de peur de concurrencer les établissements privés. ■

### POUR UNE RÉFORME DU SERVICE PUBLIC

Cet article fait partie d'une série que nous publions, inspirée d'un récent ouvrage qui fait fureur aux Etats-Unis: *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Public Sector*, de David Osborne et Ted Gaebler (New York, 1993, Plume Book).

Sont parus dans les numéros précédents:

1. «Quand l'esprit d'entreprise vient à l'Etat» — DP n° 1165.
2. «Lâche la rame et tiens le gouvernail» — DP n° 1166.
3. «Le pouvoir aux usagers» — DP n° 1167
4. «Vive la concurrence» — DP n° 1168
5. «Priorité aux objectifs» — DP n° 1169
6. «Et si l'on s'intéressait un peu aux résultats ?» — DP n° 1170.