

1



Mythes et réalités de l'approche client



Citoyen·e ou client·e ? Peu importe, ça revient au même



S'il semble y avoir une confusion entre les termes « citoyen » et « client », ceux-ci se distinguent sur plusieurs plans, en particulier lorsqu'ils sont utilisés dans le contexte de l'administration publique.

- Le client donne son avis, mais ne participe pas aux décisions ; le citoyen prend part aux décisions publiques et les influence en vertu de ses droits démocratiques.

Référence

Bouchard, Gilles. (1996). « Du citoyen à client : plus qu'un changement de vocabulaire ». *Politique et Sociétés*, 29, p.139-159

Piron, Florence. (2003). « La production politique de l'indifférence dans le Nouveau management public ». *Anthropologie et société*, 27(3), p.47-71

1



Mythes et réalités de l'approche client



Citoyen·e ou client·e ? Peu importe, ça revient au même



- Le client insatisfait peut se tourner vers une autre entreprise ou cesser d'acheter un bien ou un service, alors que le citoyen ne peut « boycotter » les services publics.

- Le client est perçu comme un consommateur dont les besoins et les attentes doivent être satisfaits, tandis que le citoyen s'inscrit dans des logiques collectives, avec des droits et des devoirs qui vont au-delà des besoins individuels et qui visent l'atteinte du bien commun.

Référence

Bouchard, Gilles. (1996). « Du citoyen à client : plus qu'un changement de vocabulaire ». *Politique et Sociétés*, 29, p.139-159

Piron, Florence. (2003). « La production politique de l'indifférence dans le Nouveau management public ». *Anthropologie et société*, 27(3), p.47-71

2



Mythes et réalités de l'approche client



Un État performant, c'est un État qui gère les citoyens comme une entreprise gère ses clients



L'approche client se concentre sur la satisfaction des besoins individuels, lesquels doivent être satisfaits rapidement, amenant l'État à privilégier des solutions au nom de la rapidité et de l'efficacité (service en ligne, guichet unique, etc.) au lieu de prioriser des solutions collectives motivées par la recherche du bien commun et de la justice sociale.

De plus, la substitution du terme « citoyen » par « client » réduit la relation entre l'État et la population à une logique essentiellement transactionnelle, occultant sa dimension sociale et démocratique. L'approche client envisage le citoyen uniquement dans le rôle passif de récepteur de services.

Référence

Piron, Florence. (2003). « L'État et ses citoyens-clients. Ou quand le service aux ne rend pas service à la démocratie ». *Argument*. 5(2).



Mythes et réalités de l'approche client



La satisfaction constitue un indicateur de choix pour mesurer la performance de l'État



L'évaluation de la satisfaction-client constitue un indicateur de performance dont l'interprétation des résultats est très limitée. Elle repose uniquement sur l'expérience des personnes qui recourent aux services publics, excluant donc celles qui n'y recourent pas et ne se prévalent pas de leurs droits. Cela a pour effet d'invisibiliser certains enjeux, dont ceux liés à l'égalité d'accès, à l'égalité de traitement et à l'accomplissement effectif des droits sociaux de la population.

Référence

Petitclerc, Alexandre. (2024). « Les services publics et les droits humains : deux faces d'une même médaille ». *Ligue des droits et libertés*.