

Entre citoyenneté de participation et citoyenneté de gestion, Quelle place pour l'utilisateur ?

Michel CHAUVIERE

Directeur de recherche au CNRS

CERSA – université Paris 2

J'ai personnellement découvert la question des usagers à deux occasions : au cours d'une étude sur les mouvements familiaux et au travers d'un ouvrage collectif que j'ai co-dirigé en 1992.

Je m'intéresse en effet depuis longtemps à l'histoire et à la sociologie des mouvements familiaux, de l'UNAF, des UDAF... Au nom de la famille ou de la défense des intérêts familiaux, ces groupements soutiennent le droit des pères et mères à se mêler des affaires publiques, de celles qui concernent la famille et bien au-delà. Or, certains mouvements familiaux, dès les années 40, ont définie la famille comme « usagère » des services publics, en même temps du reste qu'ils la voyaient « consommatrice » (sous-entendu des biens matériels). Le terme était donc déjà présent. On trouve cette référence dans un mouvement-souche, le MPF, *Mouvement populaire des familles* qui est l'ancêtre de la *Confédération syndicale des familles* (CSF) toujours active, du groupement *Consommation, logement, cadre de vie* (CLCS) plus engagé dans la consommation que dans la famille mais qui est cousin germain de la précédente. Cet ensemble, marqué par une culture catholique et familiale, a donc porté l'idée que la famille était naturellement à considérer comme active dans le champ social, mais sans prononcer à l'époque le mot de citoyen. Ce qui les a amenés, par exemple, à soutenir le droit des familles d'être représentées dans la gestion des caisses d'allocations familiales (elles y sont toujours représentées) et, par la suite, dans bien d'autres institutions et instances (ainsi à propos des droits des malades).

C'est donc en 1992, avec un chercheur québécois, Jacques T. Godbout, que j'ai copiloté un ouvrage collectif : *Les usagers entre marché et citoyenneté*¹. Ce titre laisse explicitement entendre que cette affaire d'utilisateur est tout de même ambiguë. Elle n'est pas aussi claire qu'il y paraît et la formulation « entre marché et citoyenneté » pourrait aussi se dire entre « client et co-producteur ». Si l'utilisateur est un client, nous sommes alors dans le marché, avec étude d'impact, évaluation, recherche de satisfaction, jusqu'à la limite du fameux « satisfait ou remboursé ». Ce qui ne peut pas s'appliquer tel quel aux services publics, même marchands, et encore moins aux services publics non-marchands (social, éducation, culture). En revanche, si nous raisonnons en terme de citoyenneté, nous ne sommes plus tout à fait dans la même configuration, la citoyenneté n'étant pas d'abord une affaire de satisfaction, mais de politique, c'est-à-dire de légitimité et de participation, et d'opposabilité, avec ou sans conflictualité.

J'ai tiré de ces deux approches quelques lignes générales. Et d'abord celle-ci : parler de l'utilisateur ou des usagers c'est se situer délibérément de l'autre côté des producteurs et des rapports de production, du côté de l'aval et non du côté de l'amont. Ce qui nous met aussi du côté de la démocratie, du moins a priori.

Dans une perspective démocratique, il est en effet impossible de récuser la question des

¹ Michel Chauvière et Jacques T. Godbout (dir.), *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, 1992, l'Harmattan

droits des usagers. Plus de protection, plus d'expression des besoins et des souhaits, plus de capacités à faire valoir ses intérêts, quelles que soient les situations ou le symptôme, plus de participation, plus de débat, constituent un indéniable pas en avant dans le chemin difficile de la citoyenneté au quotidien. Cependant, à y regarder de plus près, la question des usagers n'est tout de même pas aussi simple ni aussi angélique qu'il y paraît. L'utilisateur n'est pas une catégorie naturelle et toute affirmation de droits nouveaux au titre de l'usage ou équivalent dérange l'ordre institué. Les premières difficultés sont bien là.

L'une de ces difficultés réside dans le fait que toute problématique de l'utilisateur suppose la reconnaissance d'une altérité radicale de celui-ci, tout à la fois au plan relationnel et au plan juridique (au reste cette notion existait depuis longtemps dans le droit administratif). C'est l'acceptation de l'autre par lui-même, avec ses droits propres et opposables, à tout le moins négociables. Les intervenants sociaux, en général, n'étaient guère préparés à une telle révolution culturelle, mais les mentalités changent.

La seconde tient au fait qu'il est difficile d'incarner ou d'habiter cette catégorie d'action. Pourquoi ? En grande partie parce que c'est l'usage qui fait l'utilisateur et non l'inverse. L'utilisateur ne préexiste ni ne survit guère à la situation d'usage. Nous ne sommes jamais usagers comme nous sommes naturellement homme ou femme ou même citoyen(ne). L'usage n'est en réalité que mise en relation d'un producteur et d'un bénéficiaire à propos d'un objet à échanger ou à réparer ou bien encore d'un service à rendre. L'usage est donc un rapport social, et l'utilisateur n'existe que par et dans une situation concrète : le guichet auquel on s'adresse, la prestation que l'on reçoit, le professionnel que l'on rencontre, le service public administratif que l'on utilise, etc.

La troisième tient à la nécessité de devoir faire une distinction entre d'une part, l'utilisateur individuel et, d'autre part, l'utilisateur collectif, lorsque les usagers se trouvent regroupés en diverses organisations. L'apport des uns et des autres aux objectifs de transparence et d'évaluation de l'action des professionnels et des institutions n'est pas du tout le même.

Et puis, il faut aussi distinguer l'utilisateur des autres catégories qui lui disputent cette position dans les rapports sociaux. Client ou utilisateur ? Pour divers auteurs, le terme générique de client ne devrait être utilisé que dans le cadre des rapports marchands pour désigner l'acheteur plus ou moins fidélisé. On vend d'ailleurs des clientèles. Par différence, l'utilisateur casse cette référence de type économique, en compliquant le rapport social en jeu. Parler d'usage, c'est en effet intégrer d'autres caractéristiques plus qualitatives : par exemple certaines valeurs comme la finalité, l'adaptation ou même la satisfaction, qui ne sont normalement pas des valeurs d'échange (bien que le critère de satisfaction ait été très récupéré dans l'évaluation !). Dans le cas de la clientèle, on est davantage du point de vue des producteurs. Dans le cas des usagers, on est plutôt du point de vue des destinataires.

Cependant, la frontière n'est pas aussi tranchée. Car les rapports sociaux d'usage incorporent tout de même certaines composantes des rapports marchands, comme les prix. Certains usages ont un prix, souvent tarifé. Mais le prix n'est pas la seule variable d'ajustement dans la transaction. Il faut parfois compter aussi avec le don, la passion, les transferts et les contre-transferts etc. D'où la difficile question de la qualité, qui ne peut pas être une simple caractéristique incorporée du service puisqu'elle implique aussi un rapport social et des valeurs, avant, pendant et après l'échange.

Consommateur ou utilisateur ? Pour beaucoup, la consommation caractérise normalement l'acquisition de biens matériels avec une forte soumission aux lois de la concurrence, pendant que, par contraste, l'usage renvoie davantage à des biens plus souvent immatériels et non stockables (comme le sont précisément les services), mais qui peuvent cependant être plus ou moins commercialisés. Ces biens sont symboliques, culturels ou sociaux, produits et diffusés

de manière fréquemment monopolistique ou très faiblement concurrentielle, comme c'est justement le cas des nombreux services publics ou assimilés du secteur social, du moins jusqu'à la généralisation des appels d'offres de délégation de service public (loi Sapin). Mais il y a des situations mixtes, comme l'école qui articule service public *stricto sensu* et marché parascolaire.

Clients ou consommateurs sont les uns et les autres définis par leur droit majeur de mettre en concurrence les producteurs et *in fine* par le droit inaliénable d'aller voir ailleurs (*exit*). Cet objet ne me plaît pas, je peux choisir une autre marque et je peux même tenter de rétroagir sur les prix, en prétendant - vrai ou faux - que j'ai trouvé moins cher ailleurs, contrairement à ce qu'affirme la publicité. C'est la grande force du client-consommateur, mais c'est aussi sa limite, son aliénation. Il reste en effet totalement tributaire des producteurs et des règles parfois opaques du marché, dont les stratégies commerciales peuvent l'entraîner dans une spirale comparative sans fin, très coûteuse en temps et de faible rendement.

L'utilisateur, lui, n'a guère la possibilité de mettre en concurrence les producteurs, en raison du caractère monopolistique de la production, comme c'est le cas dans les services publics ou assimilés. Concrètement, étant assujéti au service, il ne peut donc que se soumettre ou bien alors faire défection, mais cet *exit* est une arme somme toute assez faible. On peut rejeter ou renoncer à l'AAH, au RMI ou à l'APA, mais pour aller où ? Cependant, dans presque tous les cas, l'utilisateur peut aussi agir comme citoyen, avec en principe plus d'impact que sur le champ économique. Il peut tenter d'infléchir la définition ou le cours des politiques et des programmes publics ou assimilés en amont du service ou de la prestation. Ou bien, il peut encore jouer le jeu de la participation ou de la coproduction. Ce que fait rarement le client-consommateur, sauf peut-être dans l'expérience historique des coopératives.

Les associations de parents d'enfants inadaptés qui émergent à la fin des années 40 sont-elles des mouvements d'utilisateurs ? Oui, d'une certaine manière. On peut y voir, en effet, des parents utilisateurs mécontents qui s'auto-organisent pour protester contre une politique publique de l'enfance inadaptée qui leur semble faire davantage pour les délinquants et cas sociaux que pour leurs enfants atteints de déficiences profondes. Leur protestation est aggravée par le fait que, faute d'équipements, leurs enfants survivent tant bien que mal à domicile ou dans quelques hôpitaux psychiatriques, alors même que des progrès ont été réalisés en matière médicamenteuse qui pourraient améliorer leur vie quotidienne. Ces parents créent alors et gèrent eux-mêmes un certain nombre de structures d'accueil, souvent dans des baraquements de l'après-guerre, pour sortir les enfants de cette situation. Ils ouvrent ainsi les premiers IMP, IMPro, IME, etc., avant de devenir collectivement un partenaire important de l'État, notamment depuis les concertations précédant la loi de 1975 en faveur des personnes handicapées. C'est là, sans trop forcer le trait, un itinéraire d'utilisateurs bien représentatif des ambiguïtés de cette problématique. Finalement, cette forme mixte d'incorporation et de partenariat entraîne tout à la fois, une indéniable avancée démocratique au travers d'une vie associative authentiquement citoyenne, et une série d'effets pervers pour la vie quotidienne dans les institutions concernées, quand les professionnels sont les salariés des parents.

Autre exemple assez proche, l'école primaire privée, quand elle est gérée par une associations de parents d'élèves de l'enseignement libre. C'est littéralement une coproduction famille et maîtres, ces derniers tenant leur légitimité de la loi commune d'obligation scolaire complétée par une délégation de pouvoir des géniteurs. Cette attitude philosophique, née d'une protestation après la loi de Séparation de 1905, s'oppose à celle de l'enseignement public, où le maître, hussard de la République s'il en est, tient sa légitimité de l'État, contre les familles s'il le faut, au nom de l'intérêt présumé de l'enfant à instruire, les familles n'étant guère associées, du moins à l'origine.

Depuis le tournant des années quatre-vingts, s'est opérée une bascule importante, due tout autant au nouveau cadre politique qu'au tournant néo-libéral. À la suite du rapport demandé en 1983 à Michel Sapin par le gouvernement Mauroy, vont éclore en quelques années plusieurs initiatives tendant à organiser les rapports sociaux d'usage dans quelques secteurs publics ou assimilés particuliers, par référence aux droits des personnes et à leur citoyenneté.

C'est d'abord la loi de 1984 concernant les droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de l'enfance, ou ASE (droit à la révision des dossiers, droit à la transparence des décisions, etc.). Par son existence même, cette loi marque une rupture culturelle et politique dans un secteur régi de toujours par des relations verticales d'autorité, où l'utilisateur était souvent le point aveugle de l'organisation. Mais il reste tout de même à savoir qui, dans ces situations, est l'utilisateur final : l'enfant ou sa famille ? C'est un état d'esprit que l'on trouve aussi dans les premiers textes concernant les conseils de maison, en 1978 et dans les années suivantes. Si l'organisation du RMI n'a guère reconnu les bénéficiaires en tant qu'acteurs réels (genre « syndicat des chômeurs »), sauf à les considérer représentés par divers mouvements de lutte sociale, solidaires des exclus par philanthropie, la loi de lutte contre les exclusions de 1998 a développé toute une série de droits d'accès à l'attention des plus défavorisés, mais là encore sur un mode plus individuel que collectif.

Il faut, bien sûr, évoquer également la place de l'utilisateur dans la dite modernisation des services publics et au-delà de toute l'administration. Pure rhétorique ou droits réels ? La question n'a pas manqué d'être posée. Le rapport de Michel Sapin de 1983, s'il a légitimé les utilisateurs organisés, a aussi servi certains hauts fonctionnaires modernistes désireux de "mettre de l'utilisateur" dans le moteur administratif et notamment dans le domaine des missions de souveraineté (Justice, Police). En période néo-libérale/néo-démocrate, même abstraite et incantatoire, la référence à l'utilisateur peut devenir un levier pour parvenir à certaines transformations jugées indispensables. Le programme de modernisation de la vie publique initié par Michel Rocard, Premier ministre en 1988/89 et ses suites dans la loi du 12 avril 2000 sur les droits des citoyens face à l'administration, s'est beaucoup appuyé sur ce type d'argumentation. On a voulu y voir une sorte de métaphore du citoyen et raisonner en terme de gains démocratiques. Cependant, ces transformations ont aussi facilité l'incorporation de certains savoir-faire évaluatifs issus du marché dans le management public, en accélérant la privatisation de l'État. Derrière les discours, le risque est réel d'un consumérisme des services publics, surtout quand norme publique est plutôt de solvabiliser les utilisateurs pour soutenir la demande que de subventionner l'offre. On s'écarte alors très nettement de la citoyenneté républicaine classique.

Enfin, la rénovation de la loi sur les institutions sociales et médico-sociales de juin 1975 intervenue en janvier 2002 contient une affirmation solennelle des droits des utilisateurs et valide cette catégorie dans l'action publique. Si les mots ont le sens qu'on leur prête, c'est là une révolution culturelle considérable de l'idée que l'on peut se faire de l'autre, celui qui justifie une présence, un travail aussi particulier que le travail social, qu'il prenne le nom de destinataire, de bénéficiaire, d'allocataire... ou plus simplement de famille, d'enfant ou d'adolescent... C'est une avancée démocratique puisqu'il s'agit d'intégrer, dans la recherche de solutions, son point de vue, comme tel et consolidé en droit. C'est d'autant plus important que nous sommes – et spécialement en France – attachés à un espace politique impliquant le débat, la délibération, la confrontation des intérêts. Donner des droits à ceux qui sont bénéficiaires de prestations spécialisées d'origine publique, mais aussi à ceux qui sont victimes des incuries de la solidarité organisée, c'est toujours nourrir la démocratie.

Cependant, il faut de nouveau examiner la tension entre l'utilisateur individuel et l'utilisateur collectif. Et, dans cette perspective, la loi du janvier 2002 doit être comparée à celle du 4 mars

2002 relative aux droits des malades, quelquefois qualifiée de loi Kouchner. Ces deux lois consacrent en effet divers droits individuels pour les usagers (bénéficiaires de l'action sociale et médico-sociale, et malades) mais seule la loi du 4 mars 2002 reconnaît des droits collectifs aux usagers de l'hôpital, c'est-à-dire aux malades. Elle permet en effet à des associations de malades habilitées par l'autorité publique, d'exercer un certain nombre de droits, notamment dans la gouvernance de l'hôpital... On retrouverait facilement dans cette ouverture la même idée que dans les conseils d'administration des caisses d'allocations familiales, où sont représentés non seulement les producteurs (salariés et employeurs) mais aussi les familles considérées comme « usagères ».

Quant à l'application, les grosses difficultés ne manquent pas : qui sera représentatif, de qui et de quoi ? C'est la question classique de la représentativité dans l'histoire des mouvements sociaux en France et, par extension, dans tous les pays à fort développement. On se rappellera simplement, à cet égard, que la loi du 4 mars 2002 a été votée notamment sous l'impulsion des associations de malades du Sida. Pour ce qui la concerne, la loi du 2 janvier 2002 s'en tient à une approche beaucoup plus individualiste des intérêts et des bénéficiaires. C'est d'ailleurs une loi d'origine beaucoup plus administrative. Peut-être a-t-on voulu éviter un pas supplémentaire vers la démocratie sociale ?

Il existe encore une autre loi récente sur les questions d'usagers et de leur inscription dans le développement des politiques publiques : c'est la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité. La nouvelle figure de l'usager, c'est maintenant l'habitant. Ce texte donne certains éléments juridiques pour asseoir ce qu'on appelle d'un terme discutable, la « démocratie de proximité ». Une des dispositions vise l'extension et la légitimation des comités de quartiers, forme d'écoute des usagers de la ville à l'échelle d'un quartier, mais seulement dans les domaines les moins stratégiques, où une sorte de co-développement est possible sans trop de risques entre municipalité et habitants

De manière générale, dans toutes ces situations, on doit se demander si parfois on ne joue pas un peu trop facilement avec les mots. Pourquoi donc parler d'usager ou d'habitant quand il existe déjà le mot générique de citoyen ? Pourquoi séparer ou spécifier à ce point les situations d'usage dans les différents plis de la vie sociale et économique, du cadre général de la citoyenneté ? Pourquoi s'intéresser au citoyen en particulier quand il est en situation et devoir le re-qualifier en fonction de cette particularité ou cette situation ? Ainsi, le citoyen face au logement, le citoyen face au service social, face à l'ASE, le citoyen face à la maladie, à l'hôpital... Dans ces conditions, l'avancée de la démocratie n'est-elle pas aussi une dispersion de la démocratie ? En outre, cette dispersion des scènes démocratiques n'entraîne-t-elle pas de risque que le lien intégratif entre toutes les formes d'usages s'efface ou disparaisse aux yeux des citoyens, au profit des intérêts et déterminations particulières ou locales. Ainsi, qu'on ne comprenne plus gère pourquoi, entre la santé, l'ASE, les problèmes de personnes âgées et tant d'autres, c'est la même question de solidarité nationale organisée qui est en jeu.

Certes, la dislocation de l'unité du champ social en autant de sous-questions ou de sous-ensembles est déjà bien avancée. Ce n'est déjà plus le principe général de solidarité nationale qui prévaut au fondement des droits fondamentaux de protection ou d'éducation. Par bien des traits, la logique de transfert des compétences aux collectivités locales accélère cette mutation, malgré le miroitement de la mise en cohérence territoriale.. Beaucoup de collectivités locales ne font plus que gérer et arbitrer au mieux avec économie les intérêts des uns et des autres. Si bien que l'apparition de l'usager dans un tel contexte pourrait tout aussi bien signer à sa manière une régression de la citoyenneté.

Cela ne remet nullement en cause l'approche éthique ou militante de l'action sociale, au

nom des usagers réels. Toutes les générations d'intervenants sociaux font leur travail avec conscience, au service des gens en difficulté, avec les moyens financiers et cognitifs du moment. Ceux qui ont inventé l'enfance inadaptée dans les années 40 et 50 le faisaient uniquement pour servir ces enfants-là, selon une représentation élevée de leur cause et avec les moyens cognitifs et financiers disponibles. Ce qui est nouveau, c'est la rhétorique publique de l'usager au moment même où s'observe un fléchissement de la solidarité nationale organisée. C'est l'usager, comme roue de secours du politique, manière d'aller moins loin en toute légitimité à son égard, de faire du qualitatif affiché avec du quantitatif à la baisse.

Ainsi, la question des usagers est-elle marquée par une tension entre régulation politique ou démocratique et régulation marchande. D'une part, elle est inséparable de la conception du service public quand il devient service au public. Elle sert alors à désigner de manière générique le destinataire sous toutes ses formes (en l'espèce la patient, la personne hospitalisée etc.). Mais, d'autre part, elle est également réescomptée avec le marché ou, plus précisément, avec la montée en puissance des rapports gestionnaires et marchands jusque dans des secteurs traditionnellement protégés, comme l'étaient à juste titre le secteur social et dans une moindre mesure le secteur sanitaire (spécialement à l'hôpital). L'usager est alors proche, très proche, du client, jusqu'à la confusion.

Orientations bibliographiques

- BAUDURET Jean-François, JEAGER Marcel, (2002), *Rénover l'action sociale et médico-sociale. Histoires d'une refondation (Pour comprendre la loi du 2 janvier 2002)*, Paris, Dunod, 322 pages.
- BILL Luc & WILLETTE Luc, (1984), *Une histoire du mouvement consommateur - Mille ans de luttes*, Paris, Aubier.
- CHAUVIÈRE Michel (1997), "Le champ familial : des usagers aux rapports sociaux d'usage", in WARIN Philippe (dir.), *op.cit.*.
- CHAUVIÈRE Michel (2000), « Les usagers, ambiguïtés d'un nouveau paradigme pour l'action sociale », in Chantal Humbert (coord.), *op.cit.* pp. 17-43.
- CHAUVIÈRE Michel (2002), "Les parents usagers à la croisée des chemins", *Les cahiers du GRAPE*, n°46, pp. 9-18.
- CHAUVIÈRE Michel (2003), "Handicap et discriminations. Genèse et ambiguïtés d'une inflexion de l'action publique", in Daniel Borillo (dir.), *Lutter contre les discriminations*, Paris, La Découverte, pp 100-122.
- CHAUVIÈRE Michel (2004) "De l'affirmation à la concrétisation des droits", *Informations sociales*, CNAF, n° 120, décembre (Dossier : Accès aux droits, dir. Michel Borgetto), pp. 20-27.
- CHAUVIÈRE Michel (2004), *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, L'Harmattan, 304 pages.
- CHAUVIÈRE Michel, GODBOUT Jacques T. (dir.), (1992), *Les usagers entre marché et citoyenneté*, Paris, L'Harmattan.
- CHEVALLIER Jacques, (1992), "Regards sur l'administré", in CHAUVIÈRE et GODBOUT (dir), *op. cit.*
- DEFERT Daniel, (1992), "Les personnes atteintes par l'infection du VIH sont-elles des usagers du système de santé ? ", in Michel CHAUVIÈRE, Jacques T. GODBOUT (dir.), *op. cit.*
- GADREY Jean, (1992), *L'économie des services*, Paris, La découverte.
- GODBOUT Jacques T., (1987), *La démocratie des usagers*, Québec, Boréal.
- GROUPEMENT POUR LA RECHERCHE SUR LES MOUVEMENTS FAMILIAUX, *La bataille des squatters et l'invention du droit au logement 1945-1955*, Les Cahiers du GRMF, n°7, 1992 (coord. M. Chauvière, Bruno Duriez)
- GUYOT Patrick, (2000), "Le rôle des grandes associations de personnes handicapées dans l'élaboration de la loi d'orientation de 1975", in Catherine BARRAL, Florence PATERSON, Henri-Jacques STIKER, Michel

- CHAUVIERE (dir.), *L'institution du handicap. Le rôle des associations. 1900-1975*, Rennes, PUR.
- HIRSCHMAN Albert O., (1970), *Exit, Voice and Loyalty, Responses to Decline in Firms, Organizations and States*, Cambridge, Mass. Harvard University Press,. Version française : 1972, *Face au déclin des entreprises et des institutions*, Paris, éd. Ouvrières.
- HORELLOU-LAFARGE Chantal (dir.), (1998), *Consommateur, usager, citoyen. Quel modèle de socialisation ?*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales.
- HUMBERT Chantal (coord.), (2000), *Les usagers de l'action sociale. Sujets, clients ou bénéficiaires*, Paris, L'Harmattan, 285 pages.
- Informations sociales*, (2000), "L'irrésistible ascension des droits à...", CNAF, n°81.
- JANVIER Roland, MATHO Yves, (1999), *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale*, Paris, Dunod, 206 p., deuxième édition 2002, 214 pages.
- JEANNOT Gilles, (1998), *Les usagers du service public*, Paris, PUF, Que sais-je ?, n°3359.
- LE DUC Yves, (2000), *Déontologie de la relation aux usagers*, Dunod.
- MAGRI Suzanna, (1986), "Le mouvement de locataires à Paris et dans la banlieue, 1919-1925", *Le mouvement social*, octobre-décembre, n° 137.
- MONTJARDET Dominique, (1997), "La police : professionnalisme et modernisation", in Philippe WARIN (dir.).
- ROUBAN Luc, (1998), "La privatisation de l'État. Les États occidentaux d'une gouvernamentalité à l'autre", *Critique internationale*, n°1, automne, Presses de sciences po, pp. 131-149.
- SAPIN Michel, (1983), *La place et le rôle des usagers dans les services publics - Rapport au Premier ministre*, Paris, La Documentation française.
- STIKER Henri-Jacques, (2000), *Pour le débat démocratique : la question du handicap*, Paris, éd. du CTNERHI, coll. Essais, 149 pages.
- WARIN Philippe (dir.), (1997), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, Paris, La découverte, (coll. Recherches).
- WELLER Jean-Marc, *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer.