



**HAL**  
open science

**Les nouvelles exigences des usagers des services d'eau.  
Une analyse à partir de la gestion des évènements  
critiques sur les réseaux d'assainissement**

R. Barbier, Marielle Montginoul, V. Waechter

► **To cite this version:**

R. Barbier, Marielle Montginoul, V. Waechter. Les nouvelles exigences des usagers des services d'eau. Une analyse à partir de la gestion des évènements critiques sur les réseaux d'assainissement. TSM. Techniques Sciences Méthodes – Génie urbain, génie rural, 2006, 1, pp.65-78. hal-02588238

**HAL Id: hal-02588238**

**<https://hal.inrae.fr/hal-02588238>**

Submitted on 15 May 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.

R.BARBIER* M. MONTGINOUL** V. WAECHTER***	<b>LES NOUVELLES EXIGENCES DES USAGERS DES SERVICES D'EAU.</b> <i>UNE ANALYSE A PARTIR DE LA GESTION DES « EVENEMENTS CRITIQUES » SUR LES RESEAUX D'ASSAINISSEMENT</i>
* UMR Cemagref-ENGEES en Gestion des services publics 1 quai Koch BP 61039 67070 Strasbourg Cedex ** UMR G-EAU – Cemagref *** CERTOP – Université Toulouse Le Mirail - CNRS	INTRODUCTION LES POLITIQUES DE L'USAGER HUIT THESES SUR LE SYSTEME TECHNIQUE ASSAINISSEMENT ET SES USAGERS CONCLUSION BIBLIOGRAPHIE

## RESUMÉ

Qu'ils soient publics ou privés, les opérateurs des services d'eau et d'assainissement accordent une importance croissante depuis le début des années 90 à la « satisfaction » des « exigences » des usagers. Cette communication présente les résultats d'une étude empirique sur la politique de l'utilisateur menée par le service d'assainissement de la communauté urbaine de Nantes Métropole. Nous présentons tout d'abord les deux orientations principales de cette politique, la qualité et la proximité, en les situant dans le contexte général de l'évolution des mairies urbaines. Les principaux résultats de l'enquête sont exposés sous la forme d'une série de « thèses ». Nous montrons en particulier que l'attente des usagers, sous-tendue par une confiance générale vis-à-vis du système technique, est celle d'un fonctionnement confiné des égouts (sans odeur, sans bruit, soustraits au regard), à la fois continu et harmonieux. Lors du traitement des défaillances, la mise à l'épreuve de la relation de service se joue essentiellement autour de l'efficacité apparente du service. Au final, les attentes des usagers en termes de relation de service convergent sur le triptyque efficacité technique / rapidité / facilité de contact.

## MOTS-CLÉS

enquête ; politique de l'utilisateur ; proximité ; qualité ; réseaux d'assainissement ; systèmes techniques urbains

## INTRODUCTION

Qu'ils soient publics ou privés, les opérateurs des services publics locaux accordent une importance croissante depuis le début des années 90 à la « satisfaction » des « exigences » des usagers. Ce projet simultanément politique et gestionnaire concerne tout particulièrement les services du « petit cycle de l'eau », alimentation en eau potable et assainissement<sup>1</sup>. Cette communication est consacrée à la présentation des résultats d'une étude empirique sur la politique de l'utilisateur menée dans le service d'assainissement d'une grande agglomération – la communauté urbaine de Nantes Métropole<sup>2</sup>. Le point d'entrée que nous avons choisi pour mener notre étude est

<sup>1</sup> Voir par exemple le Standard de qualité AFNOR, publié en juin 2000 : NF P 15-900-1 – Services publics locaux – Lignes directrices pour les activités de service dans l'alimentation en eau et dans l'assainissement – Partie 1 : service à l'utilisateur. Pour une analyse détaillée des conditions de mise en œuvre d'une démarche qualité dans un service d'assainissement, voir Waechter (2003).

<sup>2</sup> Cette enquête s'intègre dans le projet européen CARE S (Computer Aided Rehabilitation of Sewer and Storm Water networks). Elle a bénéficié des échanges fructueux avec D. Sousa e Silva, de l'équipe d'écologie sociale du LNEC (Lisbonne). Son déroulement a été grandement facilité par la disponibilité et l'appui constant de la direction et du personnel de l'assainissement de Nantes Métropole ; qu'ils en soient vivement remerciés.

un type d'événement particulier - les défaillances de réseau généralement provoquées par l'obstruction d'une portion d'égout public, et les travaux de réhabilitation. Nous les avons qualifiés d'« événements critiques », dans la mesure où ils mettent sous tension le cours ordinaire des relations avec les usagers. Ces événements peuvent être envisagés comme des épreuves permettant de comprendre comment les usagers situent la frontière entre le normal et le pathologique ; et surtout, de mesurer leurs exigences vis-à-vis du service, non pas de manière abstraite et déconnectée du quotidien, mais après qu'ils ont eu la possibilité de les étalonner à l'occasion de ces événements singuliers. Notre intérêt pour les événements critiques tient enfin au fait qu'ils sont appelés à devenir un enjeu central pour les opérateurs de service, en raison du vieillissement des infrastructures d'assainissement.

Nous organiserons notre réflexion en deux temps. Nous présenterons tout d'abord la politique de l'utilisateur-client mise en œuvre au sein du service d'assainissement de Nantes Métropole, en la situant dans le contexte général de l'évolution de la gestion de la relation à l'utilisateur dans les mairies urbaines. Nous présenterons ensuite l'enquête que nous avons menée à Nantes Métropole. Nous exposerons les principaux résultats de l'enquête sous la forme d'une série de « thèses » relatives aux rapports entre les usagers et le service.

## **1. Les politiques de l'utilisateur**

En soi, la « question de l'utilisateur » n'est pas nouvelle. Une de ses premières formulations emprunta le langage juridique des droits susceptibles de lui être reconnus (Chevallier 1999). Ensuite s'imposa le langage des ingénieurs. Passé le temps des urgences de l'après-guerre, ceux-ci se sont en effet préoccupés d'identifier et de quantifier les besoins de l'utilisateur. Il s'agissait d'en faire une variable, maîtrisée et codifiable en normes techniques, dans l'élaboration d'une offre standardisée d'équipements à laquelle les usagers étaient ensuite invités à se conformer (Jeannot 1998). Un changement est amorcé dans le courant des années 1980, pour s'affirmer et s'épanouir lors de la décennie suivante. Le langage du marketing de service se déploie, qui tente de concilier les contraintes technico-économiques et juridiques de la production des services avec une meilleure prise en compte des singularités de l'utilisateur. Celui-ci se voit reconnaître un certain nombre d'exigences consuméristes. Le nouveau modèle s'implémente en mobilisant une nouvelle génération d'outils de gestion et d'organisation politico-administrative : management par la qualité d'un côté, la trame quotidienne des activités devant se couler dans le moule de « processus » dont l'horizon est la certification ; organisation de la proximité par redéploiement territorial des services municipaux de l'autre. Tels sont les deux versants du projet de gestion de la « singularité à grande échelle » (Minvielle 1996) que les mairies urbaines développent de manière significative depuis une dizaine d'années (Waechter 2003). L'objectif de satisfaction de l'utilisateur-client et d'amélioration de la relation de service, entendue comme modalité de coordination-ajustement entre l'offre et la demande dans le cours même de la prestation (Jeannot 1998), est l'horizon explicite de ce nouveau projet de gouvernement local. L'exemple du service d'assainissement de Nantes Métropole, que nous allons décrire, est de ce point de vue tout à fait significatif.

### **1.1. Qualité et proximité**

Concernant tout d'abord la démarche qualité, le principe directeur est celui de la réorganisation de l'activité productive sous forme de processus. Le qualitatif chargé de piloter la démarche qualité de l'assainissement a pu définir le processus comme « un enchaînement d'activités qui amène un produit ou un service à un client ». En d'autres termes, la « mise en processus » consiste à « faire entrer le client à l'intérieur de l'organisation » (Lorino, 1995). Le client est appelé par ce biais à devenir le fil rouge permettant de relier les activités entre elles, de sorte à décloisonner l'organisation. La certification de conformité délivrée par un tiers constitue l'horizon ultime de l'approche par les processus. Sans méconnaître les effets de mode ou d'émulation entre collectivités et/ou entre régies et entreprises de services, on peut interpréter la certification comme

un dispositif de confiance, renforçant la traditionnelle « confiance pragmatique » gagée sur le constat quotidiennement renouvelé du bon fonctionnement général du système technique<sup>3</sup>.

Si l'on se place à présent du point de vue de l'utilisateur-client, la démarche qualité se traduit d'abord concrètement par des engagements de service quantifiés. Dans cette optique, les demandes des usagers du service d'assainissement doivent par exemple être traitées dans un délai donné, courant à partir de la réception d'un courrier, d'un appel téléphonique... Ces engagements de performances relèvent clairement du « modèle du service » (Gadrey et Zarifian 2002) tel qu'il se développe dans de nombreux secteurs d'activité, à la suite notamment des premières initiatives prises par EDF en 1994. Au sein du service d'assainissement de Nantes Métropole, les objectifs de performance ont d'abord été définis en interne, à partir de ce que Max Weber appelait le savoir de service, issu de l'expérience relationnelle des agents de contact<sup>4</sup>. Ils ont pu ensuite être réajustés en fonction du point de vue direct de l'utilisateur, tel qu'il peut notamment être révélé par le recours à la technique de l'enquête.

À côté de la qualité, les élus de Nantes Métropole semblent bien décidés à reconnaître la proximité comme le second pôle fort de cristallisation des attentes de la population. Le principe se traduit concrètement par la mise en place de nouvelles circonscriptions de service : les pôles de proximité chargés de prendre en charge les problèmes du quotidien. Ces pôles sont placés sous la responsabilité de la direction générale de la proximité, directement rattachée à la direction générale des services. Un ou deux agents de l'assainissement ont été affectés dans chacun des pôles ; ces agents sont rattachés à la direction générale de la proximité tout en relevant hiérarchiquement du service d'assainissement. Dans cette configuration organisationnelle, les dysfonctionnements ressentis par les usagers, en raison par exemple d'une défaillance de réseau provoquée par l'obstruction d'un tronçon d'égout public, pourraient potentiellement être traités soit par le service de l'assainissement, soit par l'un des pôles de proximité. Pour parer aux conflits de compétence liés à ce feuillement organisationnel, les découpages territoriaux ont été redoublés de découpages fonctionnels : les pôles de proximité sont chargés d'intervenir sur le réseau d'assainissement « secondaire », tandis que les interventions sur le « réseau structurant » relèvent de la direction centrale de l'assainissement. Parallèlement au redéploiement des personnels, la proximité suppose l'apprentissage d'une forme de réactivité compatible avec la rationalité bureaucratique. La démarche qualité, avec ses exigences de formalisation et d'amélioration continue, constitue sans doute un des vecteurs possibles de cet enclassement de la réactivité dans l'organisation. Un autre vecteur possible consiste dans l'invention de nouveaux métiers, tel celui « d'arpenteur » de quartier, chargé, dans une collectivité d'Ile de France, d'observer et de faire remonter aux services concernés les petits dysfonctionnements repérés au quotidien (Tissot 2004). Cet arpentage constitue de fait l'une des missions des « équipes de quartier » déployées sur son seul territoire par la mairie de Nantes.

Pour les usagers, la proximité conduit en pratique à canaliser leurs sollicitations vers un nombre en principe restreint de « points d'accès ». Cela peut, paradoxalement, rallonger la chaîne de traitement des demandes : quel que soit leur objet, les réclamations écrites doivent toutes être adressées à la présidence de Nantes Métropole, pour être ensuite traitées au sein d'une direction centrale, classées en fonction d'un certain nombre de critères, réparties entre les services techniques compétents, et même, pour celles d'entre elles jugées « sensibles », suivies par la direction centrale. C'est en misant sur l'optimisation des coordinations inter-services, c'est-à-dire sur l'efficacité interstitielle au sens de (Veltz et Zarifian 1993), que cette chaîne de traitement est supposée produire des délais courts de prise en charge, en dépit de sa longueur. L'exigence de proximité reconfigure également les modalités de gestion des appels téléphoniques. Pour les

<sup>3</sup> Nous renvoyons à Karpik (1996) pour la notion de dispositif de confiance, et à Giddens (1994) pour celle de « confiance pragmatique ».

<sup>4</sup> Nous employons la notion d'agent de contact pour désigner le personnel qui gère la relation de face à face avec le public, qu'elle soit directe (contact physique, téléphonique...) ou indirecte (courrier...). Les agents de contact sont généralement des cadres intermédiaires et des agents de base. Les cadres supérieurs peuvent néanmoins, eux aussi, ponctuellement jouer ce rôle, notamment lorsqu'ils interviennent pour gérer des situations conflictuelles.

problèmes du quotidien, on attend des usagers qu'ils s'adressent spontanément aux pôles de proximité dont ils relèvent géographiquement. Cette logique de formatage de la demande passe par un processus d'apprentissage qui s'annonce long et difficile car, à en croire certains agents de proximité, les frontières physiques des pôles répondent à une logique de découpage politico-administrative abstraite pour les usagers.

La politique de l'utilisateur est non seulement portée, mais aussi inévitablement retraduite et réinterprétée par l'organisation municipale, en fonction de ses logiques et contraintes propres, en fonction également des ajustements exigés par la confrontation d'un schéma général avec une réalité toujours plus complexe que prévue. La politique de l'utilisateur ne se déploie pas en effet dans un cadre vierge ; elle se développe par surimpression sur une surface sensible saturée de références et d'attentes multiples, qui se cristallisent autour de quelques mots clefs d'autant plus mobilisateurs qu'ils se prêtent à diverses interprétations : on pense évidemment ici aux notions d'égalité de traitement des usagers ou d'intérêt général, qui imprègnent fortement l'identité professionnelle des agents. Dans cette perspective, les objectifs de qualité et de proximité peuvent être perçus comme une façon de mettre au premier plan le « souci du particulier » ; projet potentiellement contradictoire, pour les usagers comme pour les agents, avec le « souci du général » qui doit traditionnellement animer le service public. De manière plus subtile, la logique même de la qualité, avec ce qu'elle impose en termes de mesure, tend inéluctablement à resserrer le champ de l'évaluation des performances sur des dimensions facilement quantifiables (aspects techniques, économiques, relationnels), au détriment de dimensions telles que la « contribution civique » du service (Gadrey 2001). De manière générale, les tensions qui résultent de ces divers points de friction affectent aussi bien les relations au sein de l'organisation municipale (problèmes orphelins car situés dans les interstices des zones d'intervention, double rattachement des agents des services techniques affectés dans les pôles...) que les relations entre les agents et les usagers, surtout lorsque ces derniers outrepassent leur statut d'« usager-client » pour prétendre endosser l'habit du « client-Roi ».

Enfin, placés sous tension organisationnelle, les innovations « orientées usagers » sont également sous tension politique. Sans qu'elle en soit directement à l'origine, la proximité a ainsi confirmé, voire renforcé, le principe de subsidiarité qui règle les politiques d'accompagnement des travaux (communication, concertation...) : chaque commune, et plus précisément chaque maire, reste maître de la concertation. Ceci entraîne une hétérogénéité des pratiques (des réunions systématiques ici et pas là...), susceptible d'apparaître comme incompréhensible, voire contraire à l'exigence d'égalité de traitement à laquelle les usagers des services publics demeurent fortement attachés. Le problème de l'égalité de traitement se pose sans doute avec autant d'acuité du côté des agents des pôles de proximité, quoique différemment. Certains agents se disent ainsi confrontés à un phénomène de distorsion entre les cadres politique et gestionnaire de la proximité : les élus seraient parfois tentés de leurs adresser des demandes qui, tout en s'inscrivant dans le domaine de la quotidienneté, relèvent clairement de la compétence municipale et non pas intercommunale. La proximité serait en somme le nouveau cheval de Troie de la pression clientéliste que les élus locaux sont susceptibles d'exercer sur les agents territoriaux.

## 1.2. D'une logique d'offre à une approche par la demande

Certains des engagements pris dans le cadre de la politique de l'utilisateur relèvent clairement d'une logique d'offre, par laquelle l'utilisateur se voit attribuer ou reconnaître certains droits. Mais le tournant pris dans les années 90 en faveur de la « valeur performance des prestations » consiste à combiner cette logique d'offre à une appréhension plus fine de la demande. Cela implique de construire un savoir sur les « attentes » et « besoins » des usagers. Plusieurs méthodes sont alors disponibles. On peut distinguer le recours aux « savoirs déjà là », médiatisés par les porte-parole autorisés que sont notamment les agents de contact, et le recours aux « savoirs construits » tels qu'ils résultent des techniques d'enquête de type sondage. Déclinons-les brièvement.

De manière informelle et spontanée, les agents ont naturellement tendance à se faire les porte-parole des attentes et besoins « légitimes » des usagers. Ces savoirs sur l'utilisateur sont étroitement liés au champ d'intervention des agents (par exemple, la notion « d'urgence usagers » n'a pas le même sens pour un agent de l'exploitation et pour un agent des travaux), à leur mode d'insertion et

de socialisation professionnelles, à leur propre conception normative du rôle et de la place des usagers, autrement dit à toutes sortes de situations et de dispositions acquises susceptibles d'agir comme autant de filtres... De manière plus formalisée, des efforts sont entrepris pour recueillir ce « savoir sur l'usager » acquis par les agents. Ceux qui sont chargés du « processus de traitement des défaillances » (cf. infra) ont par exemple inséré une rubrique « écoute client » dans le bilan mensuel produit dans le cadre de la démarche qualité. Dans une perspective similaire, la commission consultative des services publics procure un espace d'expression aux représentants associatifs des usagers, et notamment aux associations de consommateurs. Celles-ci développent traditionnellement un mode d'action pragmatique, volontairement ancré dans les préoccupations de la vie quotidienne, loin de la sphère politique et technique, ce qui les amène généralement à focaliser les débats sur la question de l'acceptabilité du prix de l'eau au regard de la qualité du service rendu (Waechter 2003).

Afin de recueillir le point de vue des usagers eux-mêmes, tout en offrant aux responsables locaux une autonomie de jugement par rapport aux divers porte-parole, le modèle de la gestion par la qualité et par la proximité dote l'organisation de « construits intermédiaires » (Lorrain 1993), c'est-à-dire d'un arsenal d'outils scientifiques et techniques destinés à recueillir, globaliser et formaliser directement la demande sociale. A ce titre, on peut citer notamment les enquêtes de satisfaction, appelées à devenir un point de passage obligé de la nouvelle génération de normes ISO qui a largement inspiré la démarche qualité de Nantes Métropole. L'enquête de satisfaction relève clairement d'une démarche de marketing de service. Ces enquêtes peuvent être de différents types : elles sont multidimensionnelles, lorsqu'elles s'intéressent à différents aspects de l'activité, ou au contraire ciblées, lorsqu'elles portent sur un élément spécifique de service ; elles sont exploratoires, lorsqu'elles visent à améliorer la connaissance globale de l'activité, ou orientées performance, lorsqu'elles doivent permettre d'ajuster les objectifs de l'activité aux attentes de l'usager.

Les exigences recueillies à travers ce type d'enquêtes sont celles d'un usager bien particulier : un usager en quelque sorte replié sur lui-même, prenant conscience de ses exigences par sa capacité d'introspection. Or, la sociologie de la vie quotidienne nous a appris que nos points de vue ne se définissent pas uniquement par introspection ; ils résultent d'une dynamique réflexive entre référence à soi et référence à autrui, qui s'opère dans le cadre des échanges que nous entretenons avec nos amis, nos voisins, voire, de manière plus abstraite, avec l'opinion publique. Le savoir sur l'usager produit par la méthode de l'enquête ne restitue donc que partiellement la demande sociale telle qu'elle s'exprime en situation réelle. On trouve le même type de limite du côté des techniques de médiatisation/globalisation des « savoirs déjà là » sur l'usager : les exigences détectées par les démarches « d'écoute client » sont configurées par les situations et dispositions des agents ; celles susceptibles d'émerger dans l'enceinte de la commission consultative le sont par les intérêts historiquement constitués des associations. Finalement, compte tenu de leurs intérêts et limites respectifs, les différents modes de médiatisation des savoirs sur l'usager, loin d'être redondants, doivent au contraire être considérés comme complémentaires<sup>5</sup>. La difficulté consiste cependant à faire la synthèse de ces savoirs morcelés, donc à organiser la convergence de ces différents points de vue en un « savoir de service » sur l'usager, en veillant à ce qu'il soit à la fois opérationnel et évolutif (Akrich 1995). Cela peut se faire à travers la mise en discussion des différents éléments au sein d'un « espace public professionnel » (Jeannot 1998), auquel les réunions régulières de « suivi de processus » organisées dans le cadre de la démarche qualité peuvent fournir un lieu adéquat.

---

<sup>5</sup> Soulignons également la complémentarité entre enquêtes qualitative et quantitative. Par exemple, les démarches qualitatives permettent d'identifier la variété des principes de justice auxquels les usagers sont susceptibles de se référer plus sûrement qu'une enquête quantitative qui pourrait écraser un point de vue statistiquement minoritaire, mais d'égale importance dans la perspective d'une cartographie des points d'appui normatifs des usagers. Les enquêtes quantitatives ont en revanche le mérite de rendre les résultats plus aisément généralisables et comparables.

### 1.3. Les événements critiques : quelle gestion par le service et quels impacts?

Après avoir brossé à grands traits la politique de l'usager conduite à Nantes Métropole, nous proposons à présent d'exposer plus finement le mode de gestion des événements critiques (défaillances et travaux) par la direction de l'assainissement, puis l'enquête que nous avons conduite à ce propos.

Comment la direction de l'assainissement gère-t-elle les deux types d'événements critiques ? Du point de vue de la relation aux usagers, la gestion des travaux de réhabilitation se traduit essentiellement par des réunions d'information mises en place avant l'ouverture des chantiers. L'organisation de ces réunions est laissée à la discrétion des élus des communes de Nantes Métropole. La tenue de réunions semble systématique pour les travaux d'extension, ne serait-ce que parce qu'ils sont susceptibles d'avoir des conséquences financières pour les usagers, et que ces derniers peuvent avoir des demandes / contraintes spécifiques à faire valoir. Ces mêmes réunions semblent également relativement systématiques pour les travaux de réhabilitation entrepris sur le territoire de la ville de Nantes, du moins pour les chantiers considérés d'une durée significative et/ou qui concernent une rue particulièrement commerçante. Dans le cadre de sa propre politique de proximité, la ville de Nantes a en effet mis en place de longue date des équipes de quartier, auxquels sont venus se juxtaposer les pôles métropolitains nettement moins expérimentés en matière d'information à la population. Les agents des équipes de quartier jouent à la fois un rôle d'arpenteurs (Tissot 2004) et de « réparateurs » des tensions plus ou moins fortes que les travaux ne manquent jamais de provoquer. Notons que si les réunions publiques mises en place par les équipes de quartier et les élus s'appuient sur des dispositifs bien rôdés, elles se heurtent toutefois invariablement au paradoxe classique de la participation : la tendance à la défection des personnes concernées qui demandent pourtant à être informées et qui, plus encore, jugent généralement l'absence de ce type de réunion publique comme un manquement intolérable au « minimum syndical démocratique ».

Contrairement aux travaux, les interventions des agents du service d'assainissement visant à résoudre les défaillances de réseau sont dans une large mesure non programmées : 90% d'entre elles sont consécutives à un appel de particulier, contre 10% environ lancées suite aux résultats d'un programme d'intervention systématique (dératisation ; nettoyage des réseaux). On dénombre ainsi plus de 800 interventions « sur requête ou demande » en 2003. Ces demandes d'intervention sont traitées dans le cadre d'un « processus » certifié ISO9002 depuis novembre 2001. Face à une défaillance, l'usager est invité à téléphoner au pôle de proximité dont il relève. Le pôle est chargé de faire un pré-diagnostic du problème avec l'aide éventuel du service d'assainissement. L'objet du pré-diagnostic est de spécifier le degré d'urgence du problème, mais aussi et surtout, de localiser l'origine de la défaillance : seules les défaillances situées sur le réseau public relèvent en effet de la responsabilité de Nantes Métropole ; les dysfonctionnements localisés sur les canalisations privées sont à la charge de l'usager qui se voit alors contraint de faire appel à une entreprise privée. Le pré-diagnostic téléphonique est parfois complété par une visite sur place : lorsque les indices matériels dont dispose l'usager s'avèrent insuffisants ; mais aussi lorsque la situation relationnelle l'exige (« une petite grand-mère affolée, on ne va pas lui demander d'aller voir dans le regard de son branchement »). Dans le meilleur des cas, la visite permet d'affiner le pré-diagnostic technique et juridique (responsabilité de Nantes Métropole ou responsabilité du particulier ?). Sur la base de l'ensemble des éléments d'information ainsi collectés, une demande d'intervention peut être rédigée, puis transmise pour prise en charge soit à un agent du pôle de proximité, soit au service d'assainissement en fonction type de réseau public concerné (secondaire ou structurant) et de la technicité du problème à résoudre. La description du processus de gestion des défaillances montre finalement que les agents sont appelés à mobiliser ce que (Zarifian 2002) appelle les compétences propres au modèle du service : interpréter et comprendre une situation, produire une solution, engendrer la transformation requise. Comme probablement toute organisation de service, la direction de l'assainissement se heurte de ce point de vue à une double difficulté : le temps et les moyens nécessaires à l'acquisition de ces compétences peuvent faire défaut (en raison par exemple de la rotation des personnels à certains postes), de même que peuvent avoir du mal à se mettre en place les apprentissages croisés requis par le caractère très interdépendant de l'activité de gestion des défaillances (par exemple, relations entre les agents

chargés de l'exploitation et ceux qui ont la responsabilité des travaux au sein du service d'assainissement).

Ayant ainsi pris connaissance des modalités de gestion relationnelle des travaux et des défaillances à Nantes Métropole, restaient à définir les méthodes d'enquête et d'analyse qui nous permettraient de mesurer l'impact des événements critiques sur les usagers. L'enquête que nous avons réalisée s'est déroulée au cours de l'année 2004 et a été conduite en deux temps. Nous avons d'abord mené une série d'entretiens auprès d'agents mais aussi auprès d'usagers et de représentants d'associations. Cette phase qualitative s'est achevée par la tenue d'un groupe de discussion (*focus group*) rassemblant huit usagers de divers horizons. Les enseignements tirés de ces enquêtes préliminaires nous ont servi à ajuster le cadre d'analyse construit en parallèle à partir d'une revue bibliographique (voir schéma page 9). L'ensemble de cet outillage nous a finalement permis d'élaborer le questionnaire que nous avons utilisé pour mener l'enquête quantitative, réalisée sur le territoire de Nantes Métropole en septembre 2004. La structure générale du questionnaire s'organise autour des rubriques suivantes :

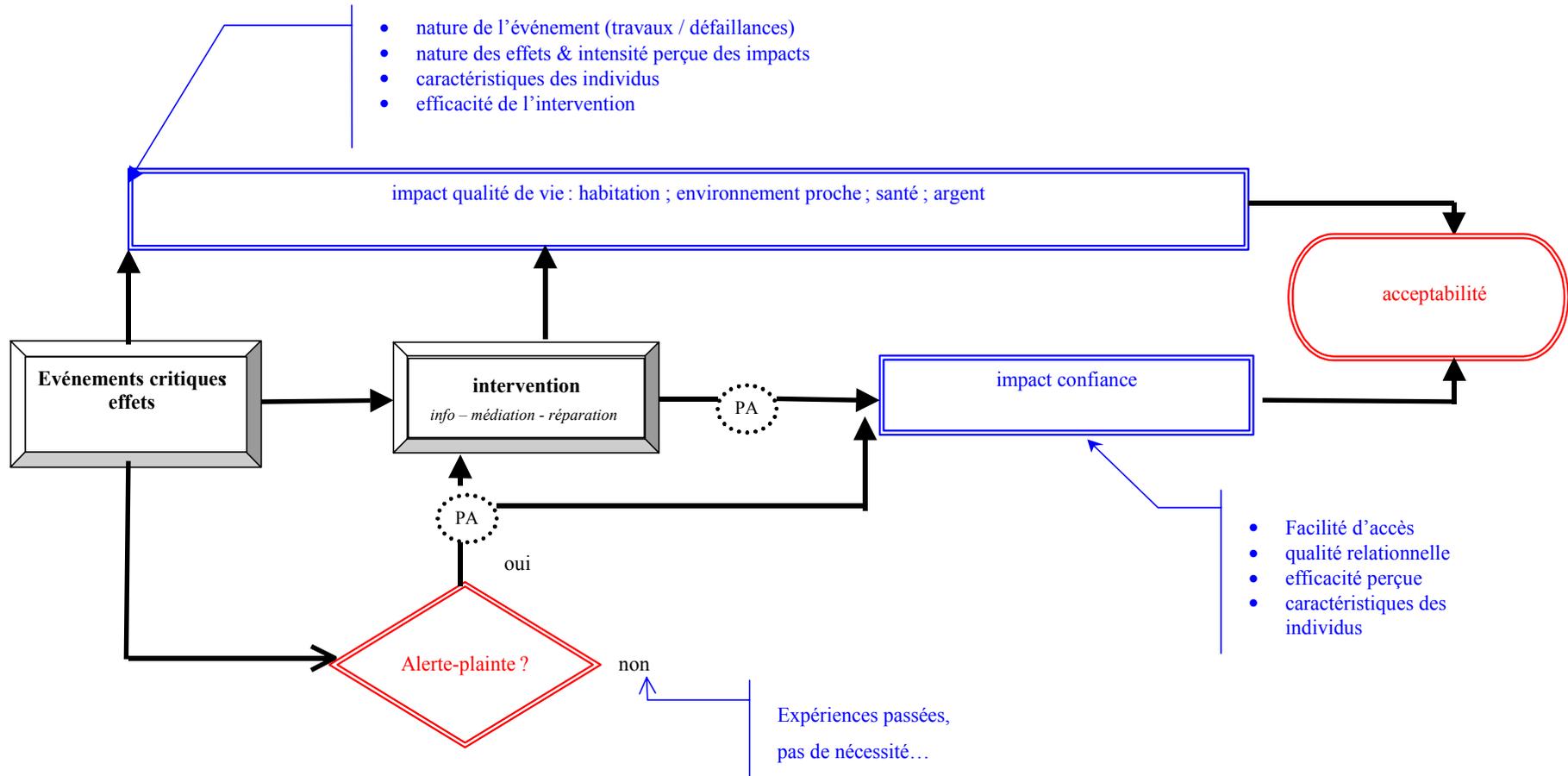
- **Nature des événements critiques** (travaux ou défaillances) et de **leurs effets**. La notion d'effet désigne la manifestation physique de l'événement critique. Dans le cas d'une défaillance par obstruction sur le réseau public, l'effet peut par exemple prendre la forme d'une remontée d'eaux usées dans les points d'évacuation du domicile de l'usager.
- **Impacts perçus sur la qualité de vie**. La notion d'impact désigne la conséquence ressentie par l'usager en situation d'événement critique. L'effet « remontée des eaux usées » d'une défaillance par obstruction de réseau peut par exemple être ressenti par l'usager en termes de mauvaises odeurs ou de problème de fonctionnalité, lorsque les points d'évacuation de son domicile sont provisoirement inutilisables. Ce type d'impact affecte clairement la qualité de vie des usagers. Nous parlons en ce sens « d'impact qualité de vie », qui se décline en quatre composantes : habitation (détérioration de la valeur d'usage du domicile ou de l'espace de travail pour les professionnels) ; environnement proche (détérioration de la valeur d'usage des espaces extérieurs) ; santé (stress, maux de têtes,... ressentis par les victimes d'événements critiques) ; argent (dépenses financières engagées par les victimes pour réparer les dommages matériels). Il va de soi que la nature des impacts perçus et leur intensité sont éminemment subjectifs.
- **Expérience vécue en lien avec le service et impact sur la confiance**. « L'expérience vécue en lien avec le service » désigne les contacts entre les usagers et le service à l'occasion d'événements critiques et les suites données par le service aux éventuelles requêtes des usagers. Ce type d'expérience peut avoir un impact sur la confiance des usagers vis-à-vis du service d'assainissement, voire de la communauté urbaine de Nantes Métropole : nous parlons en ce sens d'impact confiance. Les facteurs susceptibles d'induire un impact confiance en situation d'événement critique sont notamment : la facilité d'accès au service ; la qualité relationnelle en cas de contact avec les usagers ; l'efficacité de l'intervention du service d'assainissement ou des entreprises travaillant pour celui-ci (cas des travaux).
- **Attentes vis-à-vis du service**. Cette rubrique du questionnaire s'intéresse aux attentes *a priori* des usagers vis-à-vis du service et à leurs exigences plus spécifiques à l'égard de la gestion des événements critiques.
- **Informations générales**. Cette ultime rubrique vise à recueillir auprès des usagers enquêtés les informations les concernant permettant de mettre en perspective leurs réponses aux questions des autres rubriques. Les informations visées par le questionnaire sont : les caractéristiques socio-démographiques des enquêtés ; le rapport des personnes interrogées à l'assainissement et au service public qui en assure la gestion ; le statut de victime ou de non victime, de professionnel ou de résident des enquêtés.

L'ensemble des éléments traités dans le questionnaire figure sous forme dynamique dans le schéma de la page 9, qui reproduit le cadre d'analyse de notre étude. La population visée par notre enquête peut être représentée sous forme de matrice :

	Résidents	Professionnels	Total
<b>Victimes de défaillances</b>	52	39	91
<b>Victimes de travaux</b>	49	30	79
<b>Non victimes</b>	30	19	49
<b>Total</b>	131	88	<b>219</b>

En plus des victimes de travaux et de défaillances, nous avons interrogé des usagers non-victimes formant un échantillon « témoin ». Nous avons par ailleurs constitué un échantillon d'enquêtés représentatif du point de vue de la qualité de « résident » ou de « professionnel » des usagers. Cette qualité risquait fort, en effet, d'influencer la façon dont les enquêtés ressentaient, ou étaient susceptibles de ressentir, les conséquences des événements critiques. Par ajustements successifs, nous avons enfin veillé à nous assurer de la représentativité de l'échantillon du point de vue des critères classiques de l'âge et de l'appartenance socio-professionnelle. Au total, 219 personnes ont finalement été interrogées. L'administration du questionnaire a été réalisée soit en face à face, au domicile des usagers préalablement informés par Nantes Métropole de la tenue de l'enquête ; soit par téléphone, notamment pour les victimes de défaillances qui se répartissaient de manière diffuse sur tout le territoire de l'agglomération.

En termes de traitement statistique, nous avons procédé dans un premier temps à des analyses descriptives et croisées avant d'effectuer une analyse factorielle des correspondances multiples (AFCM). Nous avons été conduits à construire des indicateurs : intensité des impacts « cadre de vie » perçus par les usagers ; acceptabilité des événements critiques. Nous n'avons pas la place dans ce cadre restreint de les présenter en détail. Disons simplement que l'acceptabilité a été évaluée à partir des réponses à la question portant sur la « normalité des désagréments vécus » : *A propos des désagréments liés aux travaux / défaillances, diriez-vous que c'est inévitable (= normal) / désagréable mais il faut faire avec (= plutôt normal) / difficilement supportable (peu normal) / inacceptable (anormal)*. Les classes d'intensité des impacts (pas d'impact, impact faible, impact significatif) ont été déterminées à partir des questions relatives à l'impact des événements critiques sur les différentes composantes du cadre de vie (logement, environnement proche, santé, aspects financiers), et de celles relatives à l'évaluation de leur intensité (de négligeable à très important). Il va de soi que les résultats présentés ci-après sont pour partie dépendants de tous les choix effectués, depuis la conception du questionnaire jusqu'à celle des indicateurs.



PA = points d'accès / contact usager / service

Eléments de commentaires :

- Alerte-plainte : décision d'action prise par l'utilisateur face au constat d'un effet (exemple : rien ; demande d'information plainte ou alerte pour défaillance constatée)
- Intervention : de l'information peut être fournie (durée des ; une médiation peut être entreprise (pour imposer respect horaires de chantier) ; une réparation peut être engagée
- Terminaison du processus = acceptabilité

## 2. Huit thèses sur le système technique assainissement et ses usagers

Dans cette partie, nous regroupons nos principaux résultats en une série de huit thèses. Les premières concernent l'horizon général d'attente des usagers vis-à-vis du service et leurs représentations des événements critiques. Les autres concernent plus particulièrement la confiance vis-à-vis du service en tant qu'élément structurant de l'horizon d'attente.

### 2.1. L'horizon d'attente des usagers

*Thèse n°1 : L'horizon général d'attente des usagers est celui d'un fonctionnement confiné des égouts (sans odeur, sans bruit, soustraits au regard), à la fois continu et harmonieux.*

---

☞ *Signalons...*

- 80% des non-victimes juge les désagréments des travaux acceptables
  - 41% seulement de cette même population juge acceptables les désagréments liés aux défaillances de réseau
- 

Nous considérons ici les non-victimes en tant que population-témoin. A partir de ce point de vue, on constate une nette différence dans la perception des travaux et des défaillances : autant les premiers sont généralement bien acceptés, autant les secondes sont jugées très fortement comme anormales. En ce sens, défaillances et travaux relèvent de deux catégories distinctes d'événements critiques. Ceci révèle une réalité qui, sans être inédite, nous semble décisive du point de vue de la relation usagers/service d'assainissement. Elle nous signale en effet un profil d'utilisateur en apparence paradoxal : peu exigeant - l'utilisateur attend d'abord du service d'assainissement qu'il assainisse -, mais sévère lorsque ses attentes - être débarrassé des eaux usées sans en être incommodé - sont mises en défaut. L'utilisateur est ainsi prêt à subir les désagréments d'éventuels travaux, dans la mesure où ceux-ci permettent de maintenir les égouts en bon état de marche ; il est en revanche mal disposé à l'égard des dysfonctionnements, perçus comme des écarts difficilement supportables, voire inacceptables.

Cette double réaction doit selon nous être rapportée aux caractéristiques techniques, organisationnelles et gestionnaires des activités d'assainissement. L'utilisation d'infrastructures souterraines, mais aussi et surtout l'accès continu depuis le domicile à la prestation d'évacuation des eaux usées, tendent à faire de l'activité d'assainissement une composante « naturelle » du cadre de vie quotidien. Elle participe à former l'arrière plan de la routine quotidienne : on en dispose sans même à avoir à y réfléchir, les eaux usées sont évacuées par un simple coup de pouce ou tour de main. L'organisation générale de l'assainissement est l'héritière de cette configuration technico-gestionnaire. Elle consiste en une « politique d'assainissement sans les assainis », centralisée, adossée à une conception de la ville-machine dont il faut réguler les flux. Vision remarquablement exprimée par Haussmann dès 1854 : « Les galeries souterraines, organes de la grande cité, fonctionneraient comme ceux du corps humain, sans se montrer au jour ; l'eau pure et fraîche, la lumière et la chaleur y circuleraient comme des fluides divers dont le mouvement et l'entretien servent à la vie. Les sécrétions s'y exécuteraient mystérieusement, et maintiendraient la santé publique sans troubler la bonne ordonnance de la ville et sans gêner sa beauté extérieure »<sup>6</sup>.

- *Thèse n°2 : Spontanément, les désagréments sont d'abord rapportés à des troubles domestiques.*

---

☞ *Signalons...*

Les conséquences d'un assainissement de mauvaise qualité sont :

- domestiques pour 74% des personnes interrogées
  - environnementales pour 44% des enquêtés
- 

<sup>6</sup> Haussmann. *Mémoire sur les eaux de Paris*, présenté à la Commission municipale par Monsieur le Préfet de la Seine, 4 août 1854, Paris. Cité par Goubert (1986).

Lorsqu'on demande aux usagers d'imaginer les conséquences d'un assainissement de mauvaise qualité, ils citent spontanément des troubles domestiques, liés à la détérioration du cadre de vie de proximité, davantage que des risques environnementaux de pollution du milieu naturel. Ceci est tout à fait conforme avec la structure de l'horizon général d'attente. Notons que les conséquences environnementales sont tout de même citées par près de la moitié de la population. De plus, les enquêtés ne se prononcent en aucune façon pour un quelconque laisser-faire écologique : 92% d'entre eux sont d'accord avec l'idée selon laquelle la ressource en eau est aujourd'hui en péril et qu'il faut tout faire pour la préserver, par exemple grâce à l'assainissement. Pour qualifier plus précisément les désagréments domestiques, il convient de se référer directement à l'expérience des victimes d'événements critiques. C'est l'objet de la thèse suivante.

• *Thèse n°3 : Les désagréments domestiques considérés comme les plus gênants par les victimes relèvent d'une même configuration : une nuisance sur laquelle il est difficile d'avoir prise.*

---

↳ *Signalons...*

- 44% des victimes de travaux considèrent le bruit comme le désagrément le plus gênant
  - 50% des victimes de défaillances considèrent les mauvaises odeurs comme le désagrément le plus gênant
- 

Les nuisances les plus gênantes, bruit et odeurs, sont de nature à empêcher la satisfaction des attentes associées à l'intimité domestique. Ce qui importe ici, c'est que l'on a affaire à des nuisances vis-à-vis desquelles les usagers et le service lui-même peuvent se trouver démunis, au moins à court terme : comme le dit un agent de l'assainissement, « les odeurs, c'est extrêmement difficile à maîtriser ». Ces nuisances sont de fait d'autant plus redoutables, voire anxiogènes. Certes, l'association entre odeurs et risques sanitaires, qui fut à l'origine de la politique de désodorisation de la ville engagée au XVIII<sup>e</sup>, ne semble plus guère structurer aujourd'hui les imaginaires. Les nuisances olfactives peuvent toutefois générer un sentiment proche de l'écœurement : certains usagers ont ainsi déclaré avoir été « à la limite de se trouver mal ». Plus banalement, une personne interrogée lors des entretiens préliminaires a rapproché les mauvaises odeurs des gaz d'échappement : « ce n'était pas une angoisse extrême, c'est comme avec les pots d'échappement en ville, vous respirez mais vous savez que ce n'est pas très sain, j'ai deux enfants en bas âge ». Les nuisances olfactives semblent davantage dans ce cas à la source d'un inconfort psychologique que d'un problème physiologique : sentiment d'envahissement de l'espace domestique impossible à maîtriser... Elles sont alors susceptibles d'agir comme signal d'alerte, invitation à la vigilance sur un possible dysfonctionnement qui serait, lui, générateur de risques.

• *Thèse n°4 : L'acceptabilité des événements critiques ne dépend que secondairement de l'intensité perçue des impacts.*

---

↳ *Signalons...*

- le pourcentage de victimes de défaillances considérant avoir subi un impact important est significativement inférieur à celui des victimes de travaux (30% contre 43%)
  - seules 29% des victimes de travaux situées dans la zone périphérique des travaux déclarent avoir subi un impact important contre 56% de celles situées dans « l'épicentre ».
- 

Un tiers des victimes interrogées juge les impacts importants. Notons de ce point de vue l'apparente distorsion entre l'idée *a priori* que les usagers se font des travaux et des défaillances et leur expérience vécue : si les non-victimes se disent très majoritairement prêtes à accepter les désagréments des travaux, alors qu'elles sont de ce point de vue mal disposées à l'égard des défaillances, l'épreuve de la réalité montre que les impacts des défaillances sont jugés plutôt faibles, alors qu'ils sont considérés comme importants pour davantage de personnes ayant eu à subir des travaux. Nuançons toutefois le cas des victimes de travaux : celles qui déclarent avoir subi un impact important sont principalement localisées dans « l'épicentre », c'est-à-dire dans la rue de réalisation des travaux.

Plus fondamentalement, nous pensons que le paradoxe entre acceptabilité des événements critiques et impacts réellement ressentis n'est qu'apparent : si les travaux sont bien acceptés par

les usagers, ce n'est pas parce qu'ils sont peu gênants, mais parce qu'ils ont un sens : maintenir le réseau en bon état de fonctionnement ; ils sont compatibles avec le sens ordinaire de la normalité, ce qui n'est pas le cas des défaillances, quelle que soit par ailleurs l'intensité des désagréments qui leurs sont associées.

## 2.2 Fondements et dynamique de la confiance

La relation de confiance entre usagers et service d'assainissement est, elle aussi, travaillée par la distorsion que nous venons d'évoquer (entre l'intensité des impacts ressentis d'une part, et la sévérité du jugement des usagers à l'égard du service d'autre part) ; distorsion qui, répétons-le, est rationnelle du point de vue du sens de la normalité des usagers. Avant d'aborder ce point, voyons quelles sont les caractéristiques et le rôle de la confiance dans le cours ordinaire des relations avec les usagers.

- *Thèse n°5 : La stabilité de l'horizon d'attente (fonctionnement continu et harmonieux) est sous-tendue par une confiance générale des usagers vis-à-vis du système technique assainissement.*

---

🔗 *Signalons...*

85% des personnes interrogées font confiance ou totalement confiance au service en ce qui concerne l'efficacité de la collecte des eaux usées et la qualité de leur nettoyage, et ce, quel que soit leur statut (victime / non victime ; professionnel / résident).

---

La confiance dans un système technique désigne le sentiment de sécurité que ce système nous inspire en dépit de notre ignorance des techniques et des savoir-faire qu'il mobilise. Le foisonnement des systèmes techniques qui caractérise les sociétés modernes fait de la confiance dans ces systèmes un élément indispensable à notre tranquillité d'esprit. De ce point de vue, les usagers de Nantes Métropole ne semblent pas faire exception. On constate en effet une confiance de fond vis-à-vis du service, et sa résilience aux événements critiques : la victime « moyenne » continue à faire plutôt confiance aux services d'assainissement. A un niveau plus fin, on note toutefois que les victimes non satisfaites du traitement de leur problème ou de leur demande (cas des victimes de défaillances structurelles) semblent moins confiantes que les autres victimes (cf. infra).

Notons que la confiance n'est pas incompatible avec la méconnaissance relative des usagers concernant la responsabilité assumée par la collectivité à l'égard du service d'assainissement : seulement 55% des personnes interrogées ont déclaré que la responsabilité de la Communauté Urbaine de Nantes Métropole en matière d'assainissement était claire pour eux avant que cela ne leur soit indiqué par l'enquêtrice. C'est bien dans le savoir-faire professionnel et dans la qualité technique supposés du système technique que s'enracine la confiance et non, ou du moins pas essentiellement, dans l'institution.

- *Thèse n°6 : Les événements critiques sont l'occasion d'une mise à l'épreuve globale de la « relation communale », et non uniquement de la relation de service.*

La relation communale se déploie selon deux dimensions : la relation de service d'une part, renvoyant à la mairie comme organisation de prestation de services, et la relation de communauté (ou d'appartenance) d'autre part, renvoyant à la mairie comme garante de l'unité sociale, économique et territoriale de la société locale, toujours menacée de fragmentations multiples. La relation de service, à laquelle nous avons restreint notre analyse de l'impact confiance lors de l'enquête quantitative, sera discutée lorsque nous exposerons notre septième thèse. En ce qui concerne la relation de communauté<sup>7</sup>, elle nous paraît nouée par ces deux qualités essentielles des

---

<sup>7</sup> Nous préférons ce terme à celui de relation citoyenne : ce dernier a tendance à faire porter l'accent exclusivement sur la question de la participation (quel qu'en soit le degré), alors que le premier insiste sur les deux éléments liés de la citoyenneté-électorale et de la citoyenneté-fiscale. La référence à la notion de communauté se justifie également par le fait qu'en France, contrairement peut-être à d'autres pays où prédomine une vision davantage instrumentale des collectivités comme prestataires de services, « les communes constituent avant tout des groupes humains, des entités sociologiques que l'on organise plus que l'on institue » (S. Némery).

habitants que sont la qualité d'électeur et celle de contribuable. De ce point de vue, les entretiens qualitatifs menés en amont de l'enquête ont mis en évidence quelques exemples de réactions critiques de la part des usagers :

- Sont d'abord dénoncés les comportements qui semblent dénier à l'habitant la considération à laquelle il a « normalement droit » en contrepartie de sa dignité d'électeur. On a pu relever ainsi la sensibilité aux manifestations (implicites et intentionnelles) de mépris telles que celle-ci, ressentie par les habitants d'un quartier d'habitat social défavorisé : « ils ont programmé les travaux en plein été ; du coup, le bassin devant l'immeuble n'était plus accessible [il était vidé de son eau et du matériel était entreposé dedans], mais pour nos enfants qui ne partent pas en vacances, c'était le seul endroit pour s'amuser ! » On voit ainsi comment les événements critiques peuvent réactiver une lecture de la ville comme entité inégalitaire, hiérarchisée (« c'est pas dans les beaux quartiers qu'on agirait comme ça »), en rupture avec l'attente d'égale considération ;
  - Sont également montrés du doigt les comportements en apparence contraires à l'usage efficace et économe de la « cagnotte publique » qui, dans la mesure où elle est abondée par l'impôt<sup>8</sup>, oblige la puissance publique à l'égard des habitants. Les comportements de gaspillage des deniers publics sont notamment sévèrement critiqués. Un indice typique de ce genre de comportement est le cas des rues qui sont « défoncées » à plusieurs reprises alors qu'il semble, dans la vision extérieure que peuvent en avoir les habitants, « qu'avec un peu de coordination, ils auraient pu tout faire d'un coup et éviter ce gaspillage ».
- *Thèse n°7 : Lors du traitement des défaillances, la mise à l'épreuve de la relation de service se joue essentiellement autour de l'efficacité apparente du service.*

Comme nous l'avons vu, les désagréments liés aux événements critiques n'affectent pas véritablement la confiance des usagers à l'égard du service. Toutefois, le jugement des usagers sur l'efficacité du service d'assainissement est particulièrement sensible en situation de défaillance, en raison de la faible acceptabilité de ce type d'événement critique. Sur ce plan, l'efficacité du service (son efficacité apparente) semble être mesurée en fonction de la récurrence de la défaillance après intervention, c'est-à-dire du caractère ponctuel ou chronique des défaillances. L'enquête montre que la confiance des usagers à l'égard du service est forte lorsqu'ils sont victimes de défaillances ponctuelles et faibles lorsqu'ils subissent des défaillances chroniques, même si dans le premier cas l'intensité des impacts ressentis est en moyenne plus importante que dans le second cas. On retrouve ainsi, sans surprise, la distorsion entre la sévérité du jugement des usagers à l'égard du service et l'intensité perçue des impacts. Cette distorsion se traduit par deux types de victimes de défaillances bien contrastés, mis en évidence par l'AFCM :

- Des victimes de défaillances répétées ou structurelles. L'impact perçu - sentiment d'inconfort et problèmes d'odeurs - est plutôt faible. Si l'impact est faible, l'intervention du service pour traiter le problème a semblé peu efficace ou totalement inefficace à 91% de ces victimes. Cela explique très certainement la plus grande proportion des personnes interrogées qui ont une mauvaise opinion du fonctionnement de l'assainissement (34% contre 11% en moyenne) et qui tendent à ne pas faire confiance au service d'assainissement en ce qui concerne l'efficacité de la collecte des eaux usées et la qualité de leur nettoyage.
- Des victimes de défaillances ponctuelles. Ces personnes (plutôt des propriétaires) déclarent avoir été en contact (téléphonique) facilement avec le service (cela concerne 75% d'entre elles). Elles ont, à 77%, une bonne opinion du service. Cette attitude a été renforcée par le sentiment d'efficacité en terme de résolution du problème : elles jugent très efficace (52%) ou plutôt efficace (42%) l'intervention du service. Dans la très grande majorité des cas, le problème a d'ailleurs été résolu. Cette bonne opinion n'a pas été affectée par l'impact ressenti par les personnes suite à la défaillance : en effet, un plus grand nombre de personnes que la moyenne déclare avoir subi un impact significatif (38% contre 19% en moyenne). Les principales conséquences de la défaillance citées par les enquêtés sont d'ordre financières et psychologiques (nervosité, sentiment d'une perte de temps).

---

<sup>8</sup> La distinction entre les impôts locaux et les redevances pour service rendu n'est pas toujours clairement faite.

- Thèse n°8 : *Au final, les attentes des usagers en termes de relation de service convergent sur le triptyque efficacité technique / rapidité / facilité de contact.*

↳ *Signalons...*

- La principale attente des enquêtés vis-à-vis des du service est la suivante :

Victimes de travaux	Victimes de défaillances	Non victimes
<i>Efficacité dans la résolution du problème</i>		<i>Facilité à entrer en contact</i>

- Le trio des trois attentes les plus fortes est : l'efficacité dans la résolution du problème, la facilité à entrer en contact et la rapidité dans la résolution du problème.

Ce classement est le résultat des réponses à la question suivante : « Imaginez que les responsables de l'assainissement sollicitent votre avis sur la qualité du service. Parmi les six éléments suivants, choisissez, en les classant, les trois plus importants pour vous ». Le choix était à faire entre les éléments suivants : la facilité à entrer en contact avec le bon interlocuteur ; l'efficacité dans la résolution des problèmes ; la rapidité dans la résolution des problèmes ; la cordialité et la bienveillance de vos interlocuteurs ; des compensations financières en cas de perturbations ; la clarté des explications fournies.

Les résultats de l'enquête montrent que le trio de tête des attentes des usagers est toujours le même, quoique dans un ordre différent d'une population à l'autre. Une nuance toutefois : si les victimes (quel que soit l'événement en cause) attendent en majorité que le service soit efficace, rapide et qu'il soit facile d'accès, les non victimes ont des attentes moins tranchées : seules 27% d'entre elles donnent en tête ce trio, la cordialité et la bienveillance étant jugées plus importantes que chez les victimes.

## CONCLUSION

En conclusion, nous retiendrons d'abord que l'acceptabilité des événements critiques ne dépend que secondairement de la nature des effets et de l'intensité des impacts ressentis. Ce qui compte d'abord du point de vue de l'acceptabilité, c'est le sens de l'événement par rapport à l'horizon général d'attente des usagers : l'évacuation continue des eaux usées par un système technique confiné ayant vocation à ménager la sensibilité de l'individu moderne à l'égard du putride. Dans cette perspective, les travaux sont bien acceptés, contrairement aux défaillances qui, dans notre cas de figure, génèrent pourtant des impacts dont l'intensité perçue est globalement moindre.

De manière générale, les impacts constituent un véritable défi pour les politiques de l'usager, dans la mesure où ce sont ceux qui offrent le moins de prise au système technique, bruit et odeurs, qui sont considérés comme les plus gênants par les usagers. C'est dire que le principe gestionnaire de la satisfaction des usagers doit être relativisé : sa crédibilité, tant du point de vue des agents que des usagers, requiert qu'il soit ajusté aux contraintes du réel. C'est dire aussi l'importance que revêt la dimension relationnelle du service, et plus précisément ici la capacité à traduire la perturbation et ses conséquences dans un format appréhendable par l'usager : en désignant un référent susceptible d'actionner rapidement des mesures d'atténuation ; en suggérant une échéance (pour la fin de la nuisance ou le début d'une intervention lourde visant à y remédier) ; en prenant le temps d'expliquer l'origine de la perturbation. Cela suppose une capacité organisationnelle et le développement des compétences idoines.

Au final, même si l'ambition des collectivités locales est de gérer à grande échelle la singularité de l'usager et de ses exigences, il convient de rappeler qu'elles n'auront jamais véritablement affaire à un client, mais à un être hybride pris dans ce que nous avons appelé la relation communale. S'il est appelé à supporter une part des nuisances générées par le fait urbain, il est aussi en droit d'attendre de la collectivité qu'elle mène une véritable politique de l'usager. Politique qui doit avoir une dimension pragmatique pour répondre à ses attentes fonctionnelles : facilité d'accès au service, efficacité et rapidité de résolution des problèmes. Politique qui doit cependant également avoir une dimension communautaire, pour confirmer et renforcer son sentiment d'appartenance à l'unité économique, sociale et territoriale que constitue la société locale.

## BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH M., 1995, «User Representations: Practices, Methods and Sociology», dans *Managing Technology in Society. The Approach of Constructive Technology Assessment*, A. Rip, T. Misa et J. Schot (ss la dir.), London, Pinter, p. 167-184.
- CHEVALLIER J., 1999, *Le service public*, Paris, PUF.
- GADREY J., 2001, «L'évaluation des performances des services publics. Comment valoriser des critères de contribution à l'intérêt général?», *Etats généraux de l'ANPE*
- GADREY J. et ZARIFIAN P., 2002, *L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalités*, Rueil-Malmaison, Editions Liaisons.
- GIDDENS A., 1994, *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan.
- GOUBERT J.-P., 1986, *La conquête de l'eau*, Paris, Robert Laffont.
- JEANNOT G., 1998, *Les usagers du service public*, Paris, Puf.
- KARPIK L., 1996, «Dispositifs de confiance et engagements crédibles», *Sociologie du travail* (4), p. 527-549.
- LORRAIN D., 1993, «Après la décentralisation. L'action publique flexible», *Sociologie du travail* (3), p. 285-307.
- MINVIELLE E., 1996, «Gérer la singularité à grande échelle», *Revue française de gestion* (109), p. 114-124.
- TISSOT S., 2004, «Réformer par la 'proximité' : territorialisation d'un atemier municipal et arpentage dans les quartiers», dans *L'action publique au travail*, L. Deroche et G. Jeannot (ss la dir.), Toulouse, Octares, p. 67-72.
- VELTZ P. et ZARIFIAN P., 1993, «Vers de nouveaux modèles d'organisation», *Sociologie du Travail* (1/93), p. 3-25.
- WAECHTER V., 2003, *La modernisation des services publics locaux par l'usager. Contribution à la sociologie du changement organisationnel*, thèse de sociologie, Université Marc Bloch, Strasbourg.
- ZARIFIAN P., 2002, «Service et efficience : le rôle essentiel de la compétence professionnelle», dans *L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalités*, J. Gadrey et P. Zarifian (ss la dir.), Rueil-Malmaison, Editions Liaisons, p. 121-155.