

Projet présenté par le député :
M. Alberto Velasco

Date de dépôt : 5 novembre 2009

Proposition de motion **Mais où est passé l'usager ?**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève
considérant :

- que la notion d'usager a laissé la place à celle de client dans certains services de l'Etat et entreprises publiques autonomes ;
- que le terme usager s'adresse aux personnes bénéficiant de prestations ou services délivrés sous forme de monopole ;
- que le terme client concerne une relation marchande avec la possibilité pour la personne de choisir son prestataire ;
- qu'il y a manifestement un abus de langage à qualifier de clients les usages des services publics,

invite le Conseil d'Etat

à veiller à ce qu'au sein de l'administration et des entités publiques autonomes le terme d'usager soit utilisé, le cas échéant en le rétablissant, s'agissant de prestations de service public ou de tâches régaliennes.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les députés,

Depuis une quinzaine d'années, la notion d'usager disparaît peu à peu des services publics au profit de celle de client. En effet, les TPG, en entreprise subventionnée et fournissant des prestations en monopole, appellent clients les usagers de ces transports ! C'est ainsi qu'après avoir interpellé ces derniers au sujet d'une signalisation défectueuse, j'ai reçu un écrit avec la signature suivante : Valérie Bourquin, Relations clientèle, Transports Publics Genevois. Aux Services Industriels, l'eau est délivrée sous forme de monopole. Ses destinataires s'appellent « clients » ! Mais quelle ne fut pas ma surprise de découvrir lors de l'audition du responsable du SAPEM (Service d'application des peines et mesures) qu'il avait à faire à des « clients ». Les détenus étaient devenus des clients des lieux de détention ! Il y a quelques jours, j'ai dû dénoncer à M. le conseiller d'Etat François Longchamp une lettre qu'un chômeur avait reçue d'un autre service avec l'appellation « service à la clientèle » !

On pourrait continuer les citations, mais ce qui est important, c'est de signaler que ce ne sont pas quelques cas isolés ! Cette prolifération du terme « clients » au sein de l'Etat, sans qu'aucune directive ne l'ait autorisé, obéit à un suivisme aveugle, sans aucun sens critique en matière de vocabulaire de gestion. En effet, le terme « usager » comme celui de « client », qualifie une relation économique. Ainsi le « client » est en général en prise avec une relation dite marchande et, à ce titre, il a la possibilité de choisir son produit ou prestation en termes de qualité et prix. L'« usager », qui reçoit une prestation en monopole, ne bénéficie pas de ce choix et par conséquent le terme d'usager est là pour le protéger, dans le sens que l'on doit lui fournir une prestation dont le coût de production et la qualité sont irréprochables.

Pour ces entités ou pour les fonctionnaires, passer de la notion anonyme d'usager à celle de « client » relève également du souci de personnaliser le service et de mieux satisfaire une demande. Pourtant, en quoi garder la notion d'usager empêcherait-il cette adaptation ? Le changement opéré va bien au-delà des mots. Avec la disparition du concept d'usager, c'est la notion même de service public qui a changé ! Car derrière le mot « client » il y a plus ou moins l'idée de transformer le service rendu en marchandise, alors que l'esprit du service public, c'est de répondre au besoin de tous dans un esprit d'égalité.

C'est dans cet esprit que je demande, Mesdames et Messieurs les députés, le renvoi de cette motion au Conseil d'Etat.