

Comprendre la place des ressentis dans la société pour mieux y répondre



Interagir avec l'administration : une affaire de ressentis

Lorsqu'elle s'adresse à une administration, une personne porte en elle des représentations, des "a priori" qui orientent sa façon d'interagir.

Ces ressentis sont liés à la manière dont est perçue une situation. Ils se construisent en fonction de critères complexes, qui dépendent de chaque individu : ses valeurs, son histoire, la compréhension qu'il a du sujet, son état psychologique du moment, etc. Positifs ou négatifs, ces ressentis structurent la relation des usagers aux administrations. Parmi les plus critiques, certains sont récurrents :

- « Je dois m'inscrire sur une plateforme ?
Le numérique, c'est "débrouille-toi par toi-même !" »
- « Pourquoi mon quartier est-il sale et pas le centre-ville ? »
- « Encore un courrier technocratique !
"Là-haut", on ne nous connaît pas. »
- « Une nouvelle réforme pour moderniser le service public ?
C'est pour réduire les coûts. »
- « Je respecte les règles et j'y perds par rapport aux resquilleurs : être honnête, ça ne paye pas... »



La société valorise ces ressentis... et les met en concurrence

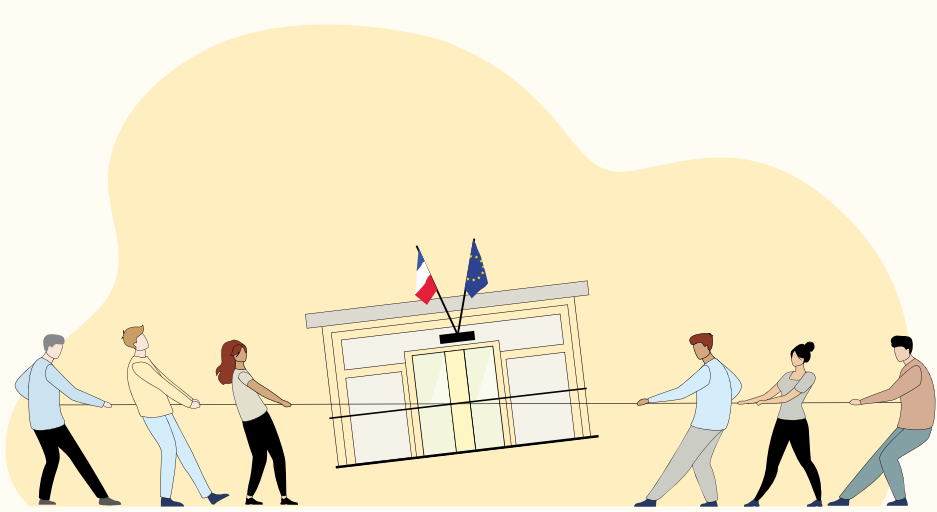
Ces ressentis ne sont ni vrais, ni faux : ils sont réels pour la personne qui les exprime, même si l'on peut s'interroger sur leur légitimité. Certains s'appuient sur des situations objectives (discriminations vécues), d'autres sur des perceptions erronées d'un événement (malentendus). Ces représentations deviennent des poncifs qui circulent, structurent les opinions individuelles et collectives, et peuvent finalement contribuer à saper la légitimité des institutions publiques.

Or, il ne suffit pas pour une administration d'agir sur le fond et de reléguer les ressentis à une simple « subjectivité » anecdotique. Même biaisés, les points de vue individuels, comptent et notre société leur accorde une grande place :

→ parce que **chacun va défendre ses choix** personnels, son identité et lutter pour le respect de sa dignité et de ses droits « en tant que » (femme, parent, précaire, automobiliste, personne en situation de handicap, etc.).

→ parce que **l'effet de comparaison** est systématique : toute situation est scrutée par rapport à d'autres : « Pourquoi mon allocation adulte handicapé est-elle inférieure à celle de mon voisin, qui a pourtant un handicap similaire ? ».

→ parce que **l'impression d'une société bloquée** prédomine : ascenseur social en panne, tension sur le reste à vivre, anticipation d'un avenir dégradé. Les réseaux sociaux peuvent amplifier et renforcer ces clivages et résignations.



Pas de fatalité : les collectivités ont des leviers pour réguler les tensions !

Qu'il s'agisse de revendications générales ou d'indignations ponctuelles, les collectivités locales sont appelées de plus en plus à justifier leurs décisions et à prendre en compte le ressenti individuel des habitantes et habitants.

Accueillir et accompagner les usagers, c'est accepter tout le monde, même les mécontents. Différents moyens peuvent être mobilisés pour répondre aux attentes des usagers, mieux prendre en compte ce qu'ils ressentent face à une administration, et in fine, entretenir le lien de confiance avec eux. En voici quatre :



Levier n°1

Formuler les fondements de l'action

Là où le flou règne, le doute s'insinue. En expliquant pourquoi et comment elle agit, la collectivité peut espérer **ramener les soupçons d'injustice à un débat sur les valeurs** (je suis pour ou contre), qui ne mettra pas forcément tout le monde d'accord, mais qui permettra de dépasser les procès d'intention qui sapent la légitimité de l'acteur public.



Levier n°2

Objectiver les situations

Face à une hausse des colères du quotidien, il serait vain de vouloir mettre tout le monde d'accord. Mais certaines interpellations peuvent être prises au sérieux pour **objectiver les écarts entre usagers**, et s'il n'y a pas d'écart, pour le faire savoir.



Levier n°3

Entendre les angoisses, exprimer sa bienveillance

Lorsqu'un usager considère que « nous ne sommes plus que des numéros », il traduit surtout son angoisse profonde vis-à-vis de changements de société vécus comme trop rapides et de dispositifs jugés parfois trop complexes. Dès lors, **l'écoute et la considération** comptent autant qu'une réponse technique. Exprimer de la sollicitude, c'est trouver le bon équilibre entre une recherche d'efficacité et le respect auquel chacun a droit.



Levier n°4

Associer pédagogie, sincérité et fermeté

L'impression d'arbitraire incite la collectivité à **faire preuve de pédagogie sur l'action qu'elle mène et les valeurs qu'elle porte**, tout en reconnaissant ses propres limites. Ainsi, **une posture sincère** (l'administration n'est pas infaillible) et ferme (les règles doivent être appliquées et l'intérêt général préservé) peut contribuer à rapprocher agents et usagers.