

## **L'utilisateur du premier au dernier kilomètre de l'action publique**

Type de contenu : Texte  
Texte

Type de médiation : sans médiation

Type de support : Volume

Titre(s) : L'utilisateur du premier au dernier kilomètre de l'action publique / Conseil d'État [Texte imprimé] : un enjeu d'efficacité et une exigence démocratique

Ensemble : Étude annuelle (Conseil d'État) 2426-3664 74 (2023)

Auteur(s) : France Conseil d'État 1799-....

Publication : Paris : Conseil d'État : La documentation française, DL 2023

Description matérielle : 1 vol. (422 p.) : ill., graph., couv. ill. en coul. ; 24 cm

Collection : Les rapports du Conseil d'État 74

ISBN : 978-2-11-157890-6

EAN : 9782111578906

Appartient à la collection : Etudes et documents - Conseil d'Etat 0182-788X 74 (2023)

Note sur l'édition et l'histoire bibliographique : N° de : "Etude annuelle", ISSN 2426-3664, n°74 (2023)

Note sur les bibliographies et les index : Notes bibliogr. Glossaire

Résumé ou extrait : Appréhender le dernier kilomètre de l'action publique nécessite de regarder à la fois la façon dont les services publics atteignent les usagers sur le terrain et la manière dont sont conçues les politiques publiques. Pour ce faire, le Conseil d'État a mené un grand nombre d'auditions, de colloques, de consultations mais a aussi réalisé plusieurs déplacements sur le terrain. Cette démarche l'a conduit à réaliser un véritable tour de France des difficultés auxquelles sont confrontés les acteurs mettant en œuvre les politiques publiques, qu'ils soient administratifs ou associatifs, pour atteindre les usagers, mais aussi à recenser les bonnes pratiques qui améliorent l'action publique au quotidien. Le Conseil d'État dresse dans cette étude un constat sans fard du fossé qui s'est creusé entre les attentes des usagers et l'action publique malgré les efforts entrepris pour y remédier. Il propose aussi une méthode pour réussir ce dernier kilomètre, en fondant à chaque fois ses propositions sur des expériences réussies sur le terrain.

Sujet - Nom commun : Relations administration-usagers