

**Gilles Jeannot. *Les Usagers des services publics*. Paris , PUF, collection « Que sais-je ? », 1998,125 p.**

Jean-Noël Chopart

Number 40, Fall 1998

Relation de service et métiers relationnels

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/017684ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/017684ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (print)

1703-9665 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this review

Chopart, J.-N. (1998). Review of [Gilles Jeannot. *Les Usagers des services publics*. Paris , PUF, collection « Que sais-je ? », 1998,125 p.] *Lien social et Politiques*, (40), 161–161. <https://doi.org/10.7202/017684ar>

nel. Ni séparé, ni unifié, ni établi, ni objectivable, le phénomène professionnel est un rapport social en devenir ou, comme dit l'expression populaire, « un métier toujours à remettre sur l'ouvrage ». Ni les professionnels, ni les spécialistes des professions ne sont en mesure de construire un cadre conceptuel établi et définitif du fait professionnel, comme si les auteurs nous appelaient insidieusement à envisager une sociologie en « mouvements ».

Jean-Noël Chopart  
MIRE, Paris

**Gilles JEANNOT.** *Les Usagers des services publics.* Paris, PUF, collection « Que sais-je ? », 1998, 125 p.

Pour les lecteurs qui n'auraient pas le temps d'investir dans des lectures détaillées concernant les professionnels, la relation de service et le rapport aux usagers, on peut recommander ce petit ouvrage consacré aux usagers du service public. Il s'agit là d'un résumé fort bien argumenté sur toutes les questions relatives au sujet de ce numéro de *Lien social et Politiques*. Articulé sur trois thèmes : la relation de service, la relation marchande et, enfin, la relation de citoyenneté, cet opuscule permet aux néophytes de s'initier aux débats en cours, sans gommer pour autant la richesse des échanges intellectuels qu'ils suscitent. Un bon point de départ pour les étudiants en sciences sociales ou en travail social qui souhaitent approfondir les questions relevant du service, de la professionnalité et de la place conférée aux usagers dans les démocraties et dans les organisations.

Jean-Noël Chopart  
MIRE, Paris

**Jane JENSON et Mariette SINEAU,** dir. *Qui doit garder le jeune enfant ? Modes d'accueil et travail des mères dans l'Europe en crise.* Paris, LGDJ, 1998.

La question de la responsabilité de la garde du jeune enfant constitue un enjeu majeur pour les États de tous les pays, à la mesure de la participation croissante des femmes au travail salarié. Elle est au cœur du débat relatif à la conciliation entre travail et famille et renvoie aux « fondements idéologiques et aux systèmes de légitimation d'une certaine division sociale et sexuelle du travail » (p. 14).

L'ouvrage porte sur le rôle de l'État dans divers pays : France, Belgique, Italie, Suède, ainsi que sur l'effet des mesures promues par l'Union européenne, dans l'avènement des politiques de garde ; plus précisément, les auteurs se demandent comment les représentations des rapports économiques et sociaux, et en particulier de l'activité professionnelle des mères, ont façonné les nouvelles mesures. Les concepts de *représentations* et de *paradigme sociétal* — « entendu comme un réseau ramifié de normes, de règlements et de lois qui donnent leur signification aux multiples rapports sociaux » (p. 17) qui informent les conceptions nationales spécifiques du rôle de l'État, de la division du travail entre les sexes, des droits et devoirs des citoyens — se retrouvent au cœur de l'étude et guident la méthode comparative qui en constitue la trame.

L'étude comprend trois parties. Une première, historique, permet de clarifier les transformations des contextes démographiques, économiques, institutionnels, d'emploi dans chacun des pays entre 1960 et 1995, toile de fond de l'évolution des nouvelles politiques de modes de garde, tant en ce qui a trait à la garde collective, qu'à la garde individuelle. Une série de dossiers statistiques (p. 91 à 103) spécifiques et adéquats apporte à ce point de la démarche des informations précises, à la fois détaillées et synthétiques.

Une seconde partie porte sur chacun des pays. C'est là que sont appliqués avec toute leur force heuristique les concepts de représentations et de paradigme sociétal. On y compare aussi bien les représentations du travail des mères telles qu'elles apparaissent dans les programmes des partis politiques ou les documents, discours et débats parlementaires, que celles du partage des rôles entre les hommes et les femmes. C'est à un véritable débat appliqué sur les grandeurs et les misères de la notion d'égalité que nous introduit cette partie où l'on découvre, par exemple, qu'une mesure apparemment identique et internationalement appliquée d'« allocation familiale » peut répondre à des objectifs totalement contradictoires et à des dynamiques sociétales et à des représentations de l'égalité en parfaite opposition. Cette partie est particulièrement riche d'enseignements pour les démarches d'études comparatives de politiques. Il

devient définitivement impossible désormais, après une si convaincante démonstration, de faire abstraction dans toute démarche de comparaison des processus historiques de production des politiques et des systèmes de sens dans lesquels ils émergent. On ne peut se fier ni aux données quantitatives brutes ni aux catégories ou aux terminologies prises pour elles-mêmes, si on ne les considère vigoureusement dans leur contexte sociétal de signification.

La synthèse de la troisième partie identifie des tendances lourdes : diversification et individualisation des choix parentaux, en étroite articulation avec des politiques étatiques plus libérales, préoccupées de réduction des dépenses publiques, marquées par des tendances fortes à la décentralisation, mais aussi par un marché du travail de plus en plus flexible et diversifié. Cette partie présente également une synthèse intéressante de l'évolution des paradigmes au cours des 35 ans que couvre l'étude : de l'enfant au foyer de l'après-guerre, où l'on voit les États « centraliser les services de façon à fournir les mêmes chances à tous les individus où qu'ils vivent » (p. 270), on passe à une fragmentation croissante des paradigmes, directement tributaire de la restructuration politique et économique induisant de nouvelles représentations de l'activité professionnelle des femmes qui s'éloignent progressivement du modèle égalitaire antérieur. Viennent alors les temps où prévalent les choix individuels et privés en fonction d'un marché du travail et des services de garde de plus en plus diversifié. Et les auteurs de conclure : « tout semble se passer comme si les services d'accueil ne relevaient plus d'une solidarité première envers les enfants, comme envers les mères souhaitant accéder à l'égalité [...] [le rôle des États] sera peut-être à l'avenir de faciliter la pluralité des choix plutôt que d'assurer des services d'accueil standardisés » (p. 281-282).

L'ouvrage comprend une riche bibliographie qui le complète avantageusement. Cette étude vaut tant par le traitement de son objet spécifique que par la méthodologie qu'elle met en œuvre. Son importance est évidente pour toutes les analyses de politiques.

Frédéric Lesemann  
INRS-Culture et Société