

Le rôle des proximités dans la construction des registres de la confiance à travers le cas des relations mairie-usagers citoyens
The Role of the Nearby in the Construction of the Registers of the Trust Through the Case of Relations Between Local Public Service, Users and Citizens
El papel de la cercanía en la construcción de registros de confianza a través del caso de las relaciones Ayuntamiento-usuarios ciudadanos

Jérôme Dupuis, Antoine Carton and Stéphane Saint Pol

Volume 23, Number 3, 2019

Le management public entre confiance et défiance
Public Management Between Trust and Distrust
Gestión pública entre la confianza y la desconfianza

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1062206ar>
DOI: <https://doi.org/10.7202/1062206ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)
HEC Montréal
Université Paris Dauphine

ISSN
1206-1697 (print)
1918-9222 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Dupuis, J., Carton, A. & Saint Pol, S. (2019). Le rôle des proximités dans la construction des registres de la confiance à travers le cas des relations mairie-usagers citoyens. *Management international / International Management / Gestión Internacional*, 23(3), 16–29. <https://doi.org/10.7202/1062206ar>

Article abstract

The trust and its corollary the distrust are in the core of the relationship between citizens and their institutions and the men and women who lead them. However, as confirmed by many studies, french citizens have a much better confidence in their local public institutions and particularly the municipalities. The proximity would play an important role in building of trust between the inhabitants and their local authorities. Based on the results of the Municipal Public Service Barometer that we have drawn up and covering a sample of 1010 French respondents, our article identifies fragile links between proximity and trust in municipal public services. These links differ in particular according to the nature of institutional, relational or organizational proximity.

Le rôle des proximités dans la construction des registres de la confiance à travers le cas des relations mairie-usagers citoyens



The Role of the Nearby in the Construction of the Registers of the Trust Through the Case of Relations Between Local Public Service, Users and Citizens

El papel de la cercanía en la construcción de registros de confianza a través del caso de las relaciones Ayuntamiento-usuarios ciudadanos

JÉRÔME DUPUIS

IAE Lille

RIME Lab (EA 7396),

Université de Lille

ANTOINE CARTON

DECCID

Consultant marketing - STRATECOM

RIME Lab (EA 7396), Université de Lille

STÉPHANE SAINT POL

IAE Lille

RIME Lab (EA 7396),

Université de Lille

RÉSUMÉ

La confiance et son corollaire la défiance sont au cœur du lien qui unit les citoyens avec leurs institutions et les hommes et les femmes qui les dirigent. Pour autant, comme le confirment de nombreuses études, les citoyens français ont une bien meilleure confiance dans leurs institutions publiques locales et particulièrement la mairie. La proximité jouerait un rôle important dans la construction de la confiance entre les habitants et leur mairie. En nous adossant aux résultats du Baromètre du Service Public Municipal que nous avons élaboré et portant sur un échantillon de 1010 répondants français, notre article identifie des liens fragiles entre la proximité et la confiance accordée aux services publics municipaux. Ces liens diffèrent notamment selon la nature de la proximité institutionnelle, relationnelle ou organisationnelle.

Mots-Clés : Confiance, proximité, collectivité locale, relation citoyen, service public local, relation usager

ABSTRACT

The trust and its corollary the distrust are in the core of the relationship between citizens and their institutions and the men and women who lead them. However, as confirmed by many studies, french citizens have a much better confidence in their local public institutions and particularly the municipalities. The proximity would play an important role in building of trust between the inhabitants and their local authorities. Based on the results of the Municipal Public Service Barometer that we have drawn up and covering a sample of 1010 French respondents, our article identifies fragile links between proximity and trust in municipal public services. These links differ in particular according to the nature of institutional, relational or organizational proximity.

Keywords: Trust, proximity, local community, citizen relationship, local public service, user relationship

RESUMEN

La confianza y su corolario la desconfianza están en el del vínculo que une a los ciudadanos con sus instituciones y con los hombres y mujeres que los dirigen. Sin embargo, como confirman muchos estudios, los ciudadanos franceses tienen mucha más confianza en sus instituciones públicas locales y especialmente en el ayuntamiento. La proximidad jugaría un papel importante en la creación de confianza entre los residentes y su ayuntamiento. En función de los resultados del Barómetro de servicios públicos municipales que elaboramos y que abarcan una muestra de 1010 encuestados franceses, nuestro artículo identifica vínculos frágiles entre la proximidad y la confianza en los servicios públicos municipales. Estos enlaces difieren en particular de acuerdo con la naturaleza de la proximidad institucional, relacional u organizativa.

Palabras Clave: Confianza, proximidad, comunidad local, relación ciudadana, servicio público local, relación con el usuario

« *Crise de confiance* », « *perte de confiance* », « *vote de défiance* », ... La question de la confiance, de façon générale dans les pays européens et en France plus particulièrement, est un objet de préoccupation central, traité par de nombreux articles de presse et par des études et des baromètres d'instituts de sondage (IPSOS-Sterea, Fractures françaises 2013; TNS-Sofres, baromètre de la confiance depuis 2013; IPSOS, la confiance dans tous ses états 2011).

La confiance ou le manque de confiance est au cœur de la relation qui se noue entre les citoyens et leurs institutions. Des différences importantes de confiance existent selon les institutions

publiques, et les français ont une meilleure confiance dans leurs institutions publiques locales au premier rang desquels la mairie. Plus celles-ci sont proches de leur lieu de vie, plus leur confiance est établie, comme en atteste les résultats de la 6^e édition du baromètre de la confiance politique du CEVIPOF : 68 % des français font tout à fait ou plutôt confiance à leur mairie; 58 % pour le conseil général et 57 % pour le conseil régional; 41 % pour l'Assemblée Nationale; et seulement 38 % pour le Sénat.

Dans cette perspective, le baromètre du Service Public Municipal (BSPM) interroge les citoyens sur leur Service Public Municipal (SPM). Dans une même enquête, ce baromètre interroge

l'attention que les citoyens-usagers français ont pour leur mairie, avec pour originalité de la mesurer à travers la confiance, les valeurs attendues du SPM, les attentes de consultation des citoyens, l'évaluation de la qualité du SPM, et l'attachement au SPM.

Fort de la présomption du lien entre la proximité et la confiance mis en évidence par les différentes études évoquées précédemment, notre recherche se propose d'explorer les données mises à disposition par le BSPM pour investiguer la relation entre les citoyens-usagers et leur mairie, à travers le prisme de la confiance et de la proximité. En effet, ce baromètre offre des données dans un cadre de proximité entre le citoyen et l'institution, révélateur d'une relation concrète fondée sur une rencontre régulière avec les agents municipaux, sur la réalisation de services de vie quotidienne, sur une fréquentation habituelle des bâtiments municipaux.

L'enjeu est ici de croiser les questions de la confiance et de la proximité envers cette institution publique pour dépasser les approches par indicateurs barométriques globaux sur la confiance dans les institutions. Une meilleure compréhension du rôle de la proximité dans la construction de la confiance devrait permettre d'analyser la construction du lien entre l'administration locale et ses usagers-citoyens.

Ainsi, notre recherche s'inscrit dans une démarche inductive se traduisant par l'exploration des données existantes du baromètre BSPM, qui doivent être entendues comme des données secondaires. Les résultats obtenus ne sont pas des vérifications d'hypothèses *a priori* mais des résultats émergents issus d'un matériau de données brutes.

Nous présenterons dans un premier temps notre cadre conceptuel articulé sur les notions de confiance et de proximité, et les questions de recherche qui émanent du croisement de ces notions. Dans un deuxième temps, nous exposerons les résultats du Baromètre national du Service Public Municipal (BSPM) sur lesquels nous nous sommes adossés pour investiguer la relation de confiance dans le contexte municipal. Enfin, nous qualifierons les résultats émergents que nous mettrons en regard de la littérature pour guider nos interprétations.

Cadre conceptuel de notre recherche

LA CONFIANCE ET SES REGISTRES

Au-delà des distinctions classiques entre la confiance en soi (développement personnel), la confiance aux autres (interpersonnelle), la confiance dans les institutions et/ou leurs représentants, la confiance dans l'avenir collectif et/ou individuel, le progrès...; la littérature en gestion et management consacre de nombreux travaux aux processus de développement de la confiance au niveau des relations interpersonnelles, sociales et/ou institutionnelles. Ces derniers trouvent un écho dans leur transposition possible dans notre cadre d'analyse.

La confiance combine des éléments contributifs tels que l'expérience antérieure positive ou négative (Lewis et Weigert, 1985), la réputation (Kreps, 1996), les attributs partagés conférant une acceptation de règles collectives (Zucker, 1986; Brousseau, 2000) et l'intérêt réciproque (Thiébaud, 2003). Plusieurs leviers, générateurs de confiance, peuvent alors être repérés pour venir alimenter notre référentiel : la propension à tenir ses promesses (Möllering, 2001) et à faire ce qui attendu de la fonction exercée,

« être à la hauteur » (Rouban, 2010); la capacité à fournir un service de qualité (Garbarino et Johnson, 1999); la reconnaissance des qualités morales à faire et à bien faire (Bouvier, 2007); la disposition à prendre en compte les besoins des bénéficiaires-usagers/clients (Geykens *et al.*, 1998; Frisou, 2000).

Dans notre cadre d'analyse de la relation d'une mairie à ses usagers-citoyens, nous nous proposons, sur la base de cet état de la littérature et à travers les trois dimensions validées empiriquement par Gurviez et Korchia (2002), de retenir comme constituants de la confiance :

- La crédibilité : cette dimension interroge la perception de fiabilité à pouvoir tenir ses engagements et d'efficacité à fournir un service de qualité;
- L'intégrité : cette dimension interroge la perception d'honnêteté à faire face aux situations et de sincérité à prendre en considération le bien commun;
- La bienveillance : cette dimension interroge la perception de recherche constante d'une amélioration du niveau de service en ayant la préoccupation de couvrir avec pertinence l'ensemble des besoins et de faire évoluer les services pour s'y adapter.

Le premier aspect met en relief « la confiance dans » l'aptitude à agir conformément à des principes et des méthodes; le second « la confiance en » une institution et ses représentants; le troisième combine les deux volets (Sako, 1991).

Enfin, dans la littérature marketing, la confiance est souvent associée à l'engagement du client dans la relation de service, présenté comme un bon prédicteur de la fidélité (Doney et Cannon, 1997), ingrédient de la confiance dans l'entreprise. De même, les chercheurs en économie spatiale et régionale (Dupuy et Torre, 2004) mettent en exergue les interactions entre « dynamiques de proximité » et confiance. Tout ceci nous invite désormais à ouvrir notre propos sur la notion de proximité.

LA PROXIMITÉ ET SES ATTRIBUTS

« L'école de la proximité » selon le terme de Benko (1998) a, dans un premier temps, distingué deux types de proximités (Torre et Rallet, 2005) :

- Celle géographique (Pecqueur et Zimmermann, 2004) fondée sur l'accessibilité physique et matérielle (en particulier à des infrastructures et services) et sur la réduction de la distance « sociale » entre des acteurs présents sur un espace favorisant ainsi le partage de références communes (réelles ou perçues) propres à des actions et projets susceptibles d'être menés ensemble, et donnant lieu à la possibilité de communiquer et/ou de vivre ensemble (Torre, 2008);
- Celle organisée (Bouba-Olga et Zimmermann, 2004) qui fournit des mécanismes de coordination à longue distance à travers la conception de réglementations et la gestion de représentations collectives.

Si la plupart de ces auteurs conviennent que la coopération est rendue plus aisée par la proximité, « la force des intérêts et la proximité » ne permettent pas d'en expliquer la réussite, et particulièrement la diffusion des informations et des connaissances. Conscient de ces limites, Williamson (1993), invoque une autre hypothèse : « ce qui pousse les producteurs à coopérer, c'est l'existence un dispositif institutionnel doté d'un système collectif de sanctions ».

C'est ainsi que la littérature a envisagé d'autres formes de proximités affinant cette première distinction :

- La proximité institutionnelle (Kirat et Lung, 1999; Talbot, 2008) dans laquelle c'est la représentation partagée des missions et objectifs (« *roles* » et « *rules* ») qui favorisent la capacité des acteurs à s'attacher aux institutions et à agir ensemble de façon durable;
- La proximité organisationnelle (Bazzoli et Dutraive, 2002; Torre et Rallet, 2005) dans laquelle ce sont les règles de fonctionnement concret (« *routines* ») qui permettent d'apporter des réponses adaptées aux attentes des membres d'une ou de plusieurs organisations ou à celles des bénéficiaires de leurs actions;
- La proximité relationnelle (Morgan et Hunt, 1994; Gruen, Summers et Acito, 2000) dans laquelle ce sont les répétitions des interactions (« *relations* ») permises par la mise en œuvre de dispositifs réduisant la distance avec les parties prenantes qui contribuent à la participation et à la coopération soutenue de ces dernières, de même que le partage de valeurs.

Dans le cadre de notre recherche, nous pouvons alors retenir plusieurs formes ou dynamiques de proximité (Gilly et Torre, 2000) :

- Celle relevant de la proximité géographique conférée par les effets « taille » (distance physique) et de la proximité sociale issue de la « composition sociodémographique » (distance sociale) de la municipalité où des références communes peuvent naître et se cristalliser de façon singulière;
- Celle relevant de la proximité institutionnelle dans laquelle sont traitées les attentes et besoins des usagers-citoyens à travers les représentations qu'ils se font du rôle de leurs mairies dans l'apport de biens et de services collectifs (valeurs attribuées au service public municipal et attachement à celui-ci);
- Celle relevant de la proximité relationnelle qui met lumière les relations entre usagers-citoyens et démarches de consultation-concertation;
- Celle enfin relevant de la proximité organisationnelle qui considère la capacité à augmenter ou à réduire la satisfaction des usagers compte tenu de la qualité du service rendu et de l'utilité retirée de l'usage des prestations offertes.

Méthodologie et questions de recherche : une exploration de la relation entre la proximité et la confiance

La confiance est souvent présentée comme un ingrédient essentiel des interactions locales (Dupuy et Torre, 1998; 2004) nées de la proximité. Notre revue de la littérature a présenté, pour ces deux concepts, des approches multidimensionnelles qui nourrissent de nombreuses interrogations que nous caractériserons à travers les rapports entre l'institution publique-mairie et l'utilisateur-citoyen.

Pour guider notre recherche, nous formulerons la question centrale de la façon suivante : *La proximité engendre-t-elle la confiance par les attributs qui s'y attachent et, de façon plus générale, quel est le rôle des proximités géographiques et organisées dans la construction de la confiance des usagers-citoyens envers le SPM?*

Cette interrogation a émergé de la structure du questionnaire et des données issues du baromètre SPM où différentes questions peuvent, selon nous, être rapprochées des notions de confiance (en analysant celle figurant explicitement dans le questionnaire) et de proximité (en en interprétant d'autres qui font écho à nos distinctions conceptuelles).

PRÉSENTATION DU BAROMÈTRE BSPM

Le BSPM porte sur un échantillon de 1010 répondants, représentatif de la population française en termes d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de sexe, de répartition géographique (grandes régions) et de taille de la ville habitée. Ce baromètre mesure les principales dimensions de la relation entre les services des mairies et leurs usagers : les valeurs attribuées au service public municipal, l'attachement au SPM, l'importance accordée à la consultation citoyenne par la mairie, la satisfaction globale et détaillée des services publics municipaux et la confiance. La démarche menée par l'Observatoire des Services Publics Locaux (IAE-Université de Lille; Stratécom- cabinet d'étude spécialisé et Medias Conseil Action publique - Agence de communication / Concertation Publique) répond à un double objectif au cœur de l'actualité : écouter l'avis des usagers sur le fonctionnement du service public et imaginer des solutions pour en améliorer l'efficacité. L'investigation de notre problématique sur la proximité et la confiance s'appuie donc sur une analyse de données existantes du baromètre. Nous les aborderons de manière heuristique, en cherchant l'émergence de résultats à travers le sens théorique donné aux questions et l'interprétation des données ainsi analysées (Le Moigne, 1995).

ECHANTILLON ET MODALITÉS D'ADMINISTRATION DU BAROMÈTRE BSPM

Le baromètre a été administré en octobre 2016, auprès d'une population de français de plus de 18 ans. Dans une volonté de représentativité nécessaire à la finalité professionnelle de ce baromètre, l'échantillon a été redressé sur les quotas des catégories socio-professionnelles principales du foyer, de l'âge, du sexe et de la taille de la ville d'habitation fournie par l'INSEE. La taille et les conditions de redressement permettent de poursuivre les objectifs académiques d'identification des liens entre les différentes variables et la confiance.

Le baromètre a été administré en ligne sur une base de données de 950 000 français appartenant à la société *EasyPanel*, développée par l'agrégation de bases clients de différentes entreprises. Le choix de cette base présente l'intérêt de croiser des clients de zones géographiques différentes et de profils différents, minimisant le biais de contexte du répondant. Par ailleurs, pour éviter un biais stratégique lié à la volonté du répondant d'ajuster ses réponses (dans l'exagération négative par exemple) pour qu'elles influencent les résultats dans l'intention d'une réponse appropriée de sa municipalité, il a été évité toute identification ou mention de collectivités dans le questionnaire. Enfin, la notion de Service Public Municipal a été définie en amont du questionnaire pour poser un repère commun aux répondants et améliorer la validité du questionnaire. 94 % de l'échantillon disent avoir une connaissance de leur SPM tel que défini (dont 65 % une bonne connaissance); ce niveau de connaissance déclaré constitue un critère de validité sur le cœur du sujet.

CONTENU DU BAROMÈTRE BSPM POUR UNE EXPLOITATION DES DONNÉES EXISTANTES

Le contenu du questionnaire du baromètre a fait l'objet d'un consensus entre les partenaires du BSPM. Les choix leur ont été soumis afin d'en déterminer une structure qui permette de répondre aux attentes de tous : une valorisation publique des résultats, des questionnements communs à d'autres baromètres pour faciliter l'étalonnage, et une robustesse des mesures. Dans ce cadre, le rôle des chercheurs a été de s'assurer que ces dernières soient éprouvées scientifiquement. Néanmoins, certaines d'entre elles ont fait l'objet de transposition au contexte public (le cas de la mesure sur la confiance, décrite ci-après). Le questionnaire est proposé en annexe 1.

- La mesure des valeurs attendues du service public municipal par les usagers-citoyens a été construite de manière relative dans une approche préférentielle. Les répondants ont eu à sélectionner jusqu'à trois valeurs parmi une liste de valeurs proposées (Dupuis *et al.*, 2015) : Efficacité; Compétence; Solidarité; Gratuité; Modernité; Egalité; Exemplarité; Continuité du service public; Qualité; Équité; Intérêt général; Laïcité; Respect de la diversité des situations; Adaptabilité. Ces valeurs ont été choisies par les partenaires du baromètre sur la base d'une liste de valeur proposées par le Réseau des Ecoles de Services Publics – RESP (2011)¹
- La mesure de l'attachement des citoyens-usagers au Service Public Municipal (SPM) est une adaptation au contexte du baromètre de l'échelle sur l'attachement à la marque développée par Lacoëuilhe (2000) dans un contexte marchand. L'attachement est ainsi mesuré par une question unique «vous sentez-vous très attaché au Service Public Municipal» avec des modalités de type Lickert sur le degré d'accord.
- La mesure de l'importance accordée à la consultation des habitants a été appréhendée par une question unique sur une échelle d'importance en cinq points (de «tout à fait important» à «pas du tout important») au libellé : «*Pour vous, est-il important de consulter les usagers au sujet des services publics municipaux?*».
- La mesure de la perception de la qualité du Service Public Municipal de la commune du répondant a été évaluée en deux temps : dans un premier temps par une série de 14 items sur les différents attributs qui construisent la qualité de service (issus des travaux de Goudarzi et Guenoun, 2010); dans un second temps, par une mesure de la qualité de service perçue. Cette seconde mesure est obtenue par une notation de 1 à 10 correspondant à l'évaluation globale perçue du service public municipal par les répondants.
- La mesure de la confiance des citoyens-usagers dans la municipalité est une adaptation au contexte du service public municipal de l'échelle de Gurviez et Korchia (2002) sur la confiance dans la marque dans un contexte marchand. Cette mesure est structurée autour des trois dimensions de la confiance évoquées dans nos développements conceptuels : la crédibilité considérée comme la capacité de la collectivité à rendre un service performant et apprécié de la sorte, l'intégrité vue comme l'intention avérée de la mairie d'agir

pour le bien commun et dans l'intérêt des administrés, et la bienveillance considérée comme la volonté et la démarche pour être au plus proche des besoins.

PISTES D'INVESTIGATION QUI ONT GUIDÉ L'EXPLORATION DES DONNÉES BRUTES DU BAROMÈTRE BSPM

Dans le baromètre, aucune question n'a été pensée pour mesurer explicitement la proximité, néanmoins un certain nombre d'éléments de la littérature nous a amené à interpréter des questions du baromètre comme des mesures de formes de proximité. C'est dans ce sens que nous avons développé des pistes d'investigation pour l'exploration de nos données brutes et ainsi permettre une analyse des dynamiques de proximité qui viennent ou non consolider les liens de confiance entre les habitants et les mairies :

Piste d'investigation 1 : La proximité géographique et sociale est-elle de nature à favoriser la confiance dans le SPM ?

Nous avons mobilisé la notion de proximité géographique en considérant les questions sur la taille de la ville (en nombre d'habitants) et celle de proximité sociale en prenant en compte les critères sociodémographiques. L'objectif est ici de caractériser la relation de confiance des citoyens-usagers avec le SPM en fonction de la taille de la ville. L'objectif est d'étudier si la taille de la ville (en nombre d'habitants) ou les caractéristiques sociodémographiques, telles que l'âge, jouent un rôle dans la confiance perçue;

Piste d'investigation 2 : La proximité institutionnelle joue-t-elle un rôle dans la relation de confiance avec le SPM ?

Nous avons traduit la proximité institutionnelle de la question sur valeurs que le citoyen-usager attribue au SPM. A travers elles, s'exprime la convergence de finalité attendue entre le citoyen-usager et le SPM. L'objectif est de comprendre le rôle des valeurs et de l'attachement aux SPM dans le jugement de confiance porté par les usagers-citoyens sur la mairie-institution;

Piste d'investigation 3 : La proximité relationnelle conforte-t-elle ou non la confiance dans le SPM ?

Nous avons traduit la proximité relationnelle en niveau d'attente des habitants d'être consultés par le SPM. En effet, la consultation nous apparaît être l'expression d'un engagement mutuel et de la recherche d'avantages mutuels clefs de voute de la construction relationnelle. L'objectif est de savoir si la consultation des habitants est de nature à induire ou non de la confiance dans la mairie;

Piste d'investigation 4 : La proximité organisationnelle contribue-t-elle à la construction de la confiance dans le SPM ?

Nous avons traduit la proximité organisationnelle des questions du baromètre sur l'évaluation de la qualité de service rendu et de l'utilité perçue du SPM. En effet, il y a ici les moyens de saisir la convergence entre les attentes des habitants et les actions municipales. Nous considérons qu'il s'agit du reflet de la capacité perçue du SPM à être capable de produire de manière efficace les services. C'est une notion qui caractérise la proximité organisationnelle. L'objectif est donc de comprendre le rôle joué par la satisfaction dans les services rendus par la mairie sur le jugement de confiance des habitants.

1. Liste des valeurs utilisées pour une enquête sur la hiérarchisation des valeurs et les modalités de leurs transmissions auprès de 4791 répondants stagiaires et étudiants des écoles, responsables de formation, personnels pédagogiques et des professionnels des fonctions publiques d'Etat, territoriale et hospitalière.

Résultats

ANALYSE GLOBALE DE LA CONFIANCE

Nous n'avons pas retrouvé de manière distincte les dimensions initiales de Bienveillance, Intégrité et Crédibilité ayant donné lieu à nos éléments constitutifs de la mesure multidimensionnelle de la confiance. En effet, l'analyse en composante principale présente un niveau de corrélation important entre tous les items malgré des indicateurs de distributions Kurtosis et Skewness satisfaisants pour chacune d'elles. La distinction en trois dimensions présente un écart de valeurs propres par dimension trop important (5.28 et 77 % de variance expliquée pour la première dimension; 0.46 et 7 % de variance expliquée pour la deuxième; 0.33 et 5 % de variance expliquée pour la troisième). Le poids des contributions de chaque item à la première dimension étant d'importance comparable, nous avons fait le choix de maintenir l'analyse de la confiance sur un indicateur global obtenu par la moyenne des six items de l'échelle.

Bien que théoriquement la confiance apparaisse comme plurielle, permettant une approche plus fine de ce concept (Ducroux, 2004), notre analyse révèle que la distinction entre dimensions n'est pas fondée. On observe une imbrication forte entre la crédibilité qui est la présomption de compétence et de savoir-faire, l'intégrité qui est la présomption d'honnêteté et d'exemplarité, et la bienveillance qui est une capacité à savoir prendre en compte l'intérêt de l'utilisateur dans le cadre de la relation entre ce dernier et son SPM. L'interdépendance entre ces trois notions peut signifier que l'utilisateur place l'attitude de la mairie comme une compétence sociale au sens large du terme au même titre que la qualité de production du service. Ainsi, la capacité de bienveillance et d'intégrité seraient des compétences qui pourraient être mise au même rang que les critères habituels de performance de service, le savoir-être de la municipalité serait une capacité encapsulée dans un savoir-faire plus général. C'est là une différence importante avec le cadre de relation entre un consommateur et une marque où ces distinctions sont marquées (Frisou, 2000). Dans une certaine mesure, ces résultats rejoignent les travaux fondateurs développés en psychologie sociale dans le cadre de relations dyadiques (Larzelere et Huston, 1980) pour qui les dimensions d'honnêteté (au sens d'intégrité) et de bienveillance sont conceptuellement proches et difficilement dissociables, ce qui les rend opérationnellement inséparables; la dimension de compétence étant, pour ce cadre, moins prégnante.

UNE PROXIMITÉ GÉOGRAPHIQUE ENTRE LES HABITANTS ET LEUR MUNICIPALITÉ DIFFÉRENTE SELON LA TAILLE DE LA VILLE À L'ORIGINE DE LA CONFIANCE, NUANCÉE PAR L'ÂGE DES CITOYENS-USAGERS

La confiance accordée au SPM : un lien entre la taille des villes et le niveau de confiance des habitants

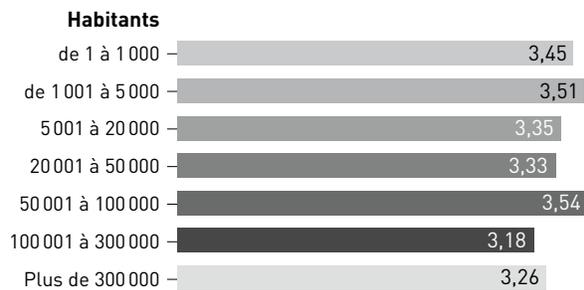
La moyenne générale est de 3.39 (médiane à 3.43) sur une base de Lickert (de 1 à 5) et un écart type de 0.87. La moyenne théorique étant à 3, les français ont une légère confiance dans leur SPM.

Il existe une différence de moyenne de la confiance envers le SPM selon la taille des villes déclarée par les répondants, la relation est significative ($F = 2.79$; $p = 0.05$). Elle traduit un niveau de confiance inverse au nombre d'habitants dans les communes, à l'exception des villes de 50 000 à 100 000 habitants. Ainsi, les

grandes villes (100 000 habitants et plus) ont une confiance significativement moindre de leurs habitants, compris dans une moyenne de [3.18 – 3.26]. Les communes comprises entre 5 000 et 20 000 habitants ont un niveau de confiance de leurs habitants assez concentrées et meilleure que le groupe précédent. Enfin, les communes avec peu d'habitants (de 1 à 5 000) habitants ont, quant à elles, un niveau de confiance significativement plus important avec [3.45 – 3.54].

Une strate de communes déterminée par un nombre d'habitants compris entre 50 000 et 100 000 connaît un niveau de confiance comparable aux toutes petites communes (cf. figure 1).

FIGURE 1
Niveau de confiance dans les SPM selon la taille des villes (définie par le nombre d'habitants) : une proximité physique



Cet effet infère une forme de proximité géographique où les territoires plus restreints confèrent une plus grande confiance. Nous l'interprétons ici en termes de densité de population mais aussi en termes de proximité physique avec l'administration municipale (Gilly et Torre, 2000), même si nous n'ignorons pas qu'elle se combine avec d'autres formes de proximités telles que la littérature les présente.

L'âge, source de différences significatives de la confiance accordée au SPM qui nuance l'effet de la taille des villes

À l'instar des résultats sur l'effet générationnel sur les valeurs attendues du SPM étudiés sur la version précédente du baromètre (Dupuis, Carton et Saint-Pol, 2015), l'âge joue un rôle important dans la relation entre les usagers et leur SPM au regard de la confiance. On observe une progression quasiment linéaire du niveau de confiance des usagers à mesure que les âges considérés augmentent. Les différences observées sont significatives ($F = 4.04$, $p = 0.05$). L'écart le plus important, de 0.28, s'observe donc entre les usagers de 18 à 29 ans et ceux de 60 à 75 ans (cf. figure 2).

Cette relation forte entre l'âge et la confiance est renforcée pour les communes de moins de 5000 habitants. En revanche, la relation entre l'âge et le niveau de confiance est plus contrastée sur les villes de plus de 5000 habitants (cf. tableau 1).

Sur l'ensemble des critères sociodémographiques disponibles, seul l'âge génère des différences significatives. Concernant les catégories socioprofessionnelles, les disparités constatées sont plus nuancées et sont portées principalement par les variations de l'âge dans chacune de ces catégories.

Nos résultats confirment l'importance de la proximité géographique embarquant la proximité sociale en termes de tranches d'âges, dans la confiance susceptible d'être attribuée aux services publics municipaux.

FIGURE 2
Niveau de confiance des habitants dans leur SPM selon leur âge



UN NIVEAU DE CONFIANCE DIFFÉRENT SELON LES VALEURS ATTENDUES DU SPM PAR LES USAGERS-CITOYENS POUVANT REFLÉTER UNE FORME DE PROXIMITÉ INSTITUTIONNELLE

Les valeurs attendues du SPM mesurées dans le baromètre représentent le cadre de référence définissant le périmètre des actions politiques, économiques et sociales que souhaitent les usagers-citoyens.

Les valeurs mesurées peuvent ainsi se répartir selon une classification proposée par Dupuis *et al.* (2014), qui distinguent d'un côté les valeurs modernes et les valeurs traditionnelles, et de l'autre la finalité des valeurs pour l'action publique ou pour le service public.

Dans ce cadre, lorsque les usagers-citoyens ont des attentes de valeurs traditionnelles, ils ont une confiance significativement

meilleure dans leur municipalité que lorsque les attentes se portent sur des valeurs dites modernes ($F = 1.55$; $p = 0.05$). C'est ainsi que les valeurs d'Égalité, d'Intérêt général, de Continuité du service public et de Solidarité sont liées à des niveaux de confiance supérieurs (cf. tableau 2).

Les valeurs modernes attendues, et particulièrement les valeurs d'Efficacité, de Respect de la diversité des situations, d'Adaptabilité sont, quant-à-elles, moins associées à la confiance dans la municipalité. Plus encore, la valeur d'Exemplarité, lorsqu'elle est attendue, est associée à de la défiance (moyenne de 2.62 > moy. Théorique - 3).

La proximité institutionnelle révélée par les valeurs que les usagers-citoyens du SPM lui attribuent est de nature à se traduire dans la confiance au SPM dès lors que l'attachement aux valeurs traditionnelles est privilégié. Les usagers-citoyens semblent ainsi dans une particulière inclinaison à considérer leur municipalité comme garante des valeurs de référence (RESP, 2011), caractéristique de la proximité institutionnelle qu'elle leur apporte à travers le respect des principes sous-tendant la production de biens et services collectifs.

L'IMPORTANCE ACCORDÉE À LA CONSULTATION DES USAGERS-CITOYENS PAR LA MAIRIE, SIGNE DE PROXIMITÉ RELATIONNELLE, REFLET PARADOXAL DE CONFIANCE ET DE DÉFIANCE

86.4 % des répondants estiment plutôt important ou très important de consulter les habitants concernant les conditions d'exercice des services publics municipaux; nous nous sommes concentrés sur ces 86.4 % de répondants. Les résultats présentent une relation non linéaire entre l'importance accordée à la consultation des habitants et la confiance de ceux-ci pour

TABLEAU 1
Moyenne de confiance des usagers pour le SPM par tranche d'âge selon la taille de la ville

	18-29 ans	30-44 ans	45-59 ans	60-75 ans	F	p
Moins de 5000 habitants	3,28	3,42	3,48	3,73	3.5	0.01
De 5 000 à 50 000 habitants	3,18	3,35	3,42	3,39	NS	>0.1
De 50 000 à 100 000 habitants	3,46	3,54	3,43	3,72	NS	>0.1
Plus de 100 000 habitants	3,18	3,15	3,33	3,19	NS	>0.1

TABLEAU 2
Moyenne de la confiance selon la nature des valeurs attendues du SPM par les usagers-citoyens

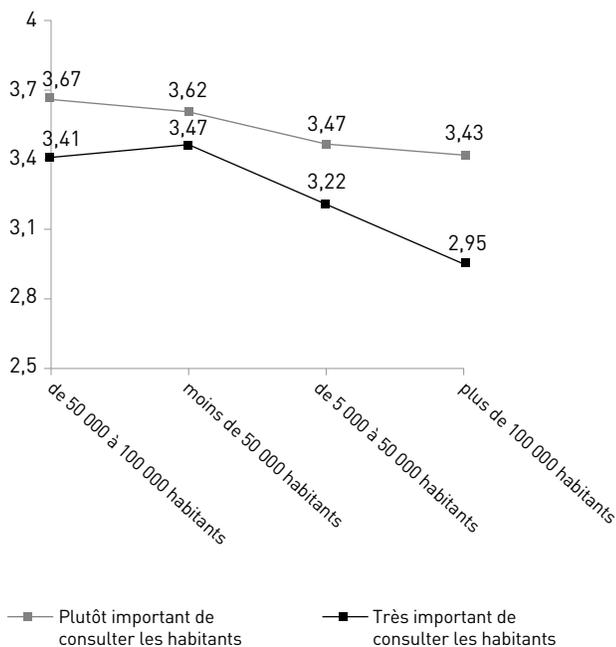
	Valeurs traditionnelles		Valeurs modernes	
		Moyenne Confiance		Moyenne Confiance
Valeurs relevant des finalités de l'action publique	Egalité	3.46	Équité	3.22
	Solidarité	3.32	Efficacité	3.11
	Gratuité	3.19	Qualité	3.22
			Respect de la diversité des situations	3.09
Valeurs de service public	Laïcité	3.11	Adaptabilité	3.17
	Continuité	3.34	Modernité	3.31
	Intérêt général	3.35	Exemplarité	2.62
			Compétence	3.27

[adapté de Dupuis *et al.*, 2014]

leur municipalité. En effet, les personnes qui lui accordent le plus de poids ont un niveau de confiance moyen moindre. Ce rapport est particulièrement marqué pour les grandes villes où l'importance accordée à la consultation est synonyme de défiance envers la mairie (cf. figure 3).

FIGURE 3

Différences de moyennes de la confiance selon l'importance accordée à la consultation des habitants par la ville (selon la taille de la ville, pour les personnes)



La consultation, souvent présentée comme une démarche de démocratie participative, est un vecteur de proximité relationnelle. Elle constitue une forme de considération de la parole des usagers-citoyens de nature à conforter la confiance mais aussi une forme de contrôle qu'ils peuvent exercer en réponse à une défiance ressentie. Dans la pratique, cela interroge le caractère consultatif ou décisionnel des consultations ainsi que l'objet mis en consultation. Dans ce cadre, il semble que les formes de consultation jouent certainement un rôle sur la confiance des habitants envers leur municipalité; pour autant, ce rôle est complexe. Les intentions de participation ne sont pas portées par les mêmes ressorts selon les habitants.

Nous pouvons ainsi considérer la consultation des habitants rejoint les caractéristiques de partage d'un espace commun, en termes de production et de décisions que Nooteboom (2000) définit comme étant un des constituants de proximité à l'institution. Néanmoins, le lien non linéaire entre l'importance accordée à la consultation et la confiance nous invite à être nuancés. Il peut être révélateur de nature relationnelle opposée, et rendre l'identification des signaux de la confiance difficilement repérables.

LA RELATION DE LA QUALITÉ PERÇUE DU SPM ET DE LA CONFIANCE : UNE FORME DE PROXIMITÉ ORGANISATIONNELLE SINGULIÈRE

Pour permettre d'expliquer dans quelle mesure les actions municipales et leurs modalités de réalisation confortent ou non la confiance dans la mairie; nous avons confronté la confiance aux variables d'attachement au SPM, d'utilité du SPM (pour soi en tant qu'usager), et d'évaluation de la qualité de service. Nous avons exploré ce modèle explicatif par une régression linéaire multiple (cf. tableau 3).

TABLEAU 3
Caractéristiques des variables explicatives et expliquées

Variables	Moyenne	Ecart-type	Corrélation avec la CONFIANCE (Coef. Spearman)	
A expliquer				
Confiance	3.39	0.87		
Explicative				
Evaluation globale du SPM	6.38	1.78	0.72	P = <0.01
Utilité du SPM pour moi	3.61	0.97	0.55	P = <0.01
Attachement au SPM	3.89	0.93	0.46	P = 0.03

Le croisement entre l'évaluation globale et les évaluations détaillées de la qualité de service montre que l'évaluation globale s'explique principalement par la prise en compte pertinente des besoins, l'accompagnement adapté des usagers dans leurs démarches et la compétence avérée des agents ($R^2 = 0.43$; p-Value = <0.01).

Le modèle général rend compte de 59.35 % de la variance de la confiance [(Coefficient de corrélation multiple : $R = 0.77$, P-value de R : $p(R) = <0.01$); Coefficient de Fisher : $F = 366.89$ (P-value de F : $p(F) = <0.01$)].

Ainsi, notre équation du modèle peut s'énoncer comme suit :

Confiance = $0.44 + 0.29 * \text{Evaluation globale} + 0.18 * \text{Utilité du SPM pour moi} + 0.07 * \text{Attachement au SPM}$

TABLEAU 4
Contribution des variables à l'explication de la confiance

	Coefficient	p-value	Coefficient standardisé	Contribution
Constante	0.44	<0.01	-	-
Evaluation globale du SPM	0.29	<0.01	0.59	63.90
Utilité du SPM pour moi	0.18	<0.01	0.20	21.52
Attachement au SPM	0.07	0.03	0.07	7.85

La constitution de la confiance repose ainsi essentiellement sur l'évaluation de la qualité de service. Cependant, l'attachement au SPM et l'utilité du SPM jouent un rôle explicatif à ne pas négliger. A travers l'attachement au SPM s'incarnent l'importance attribuée au SPM comme un capital collectif et, à travers lui, le reflet d'une intention d'intérêt général (exprimée par les résultats sur les valeurs dans le paragraphe précédent). L'appréciation de l'utilité du SPM ancre aussi la relation de confiance des usagers-citoyens pour leur SPM. Dès lors cette forme de proximité organisationnelle considérée comme la capacité à rendre un service de qualité et apprécié de la sorte mais aussi comme celle à générer de l'attachement au service public municipal et de l'utilité pour ses usagers semble de nature à pouvoir expliquer la confiance relative dans le SPM.

SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Mis à part pour la strate de 50 000 à 100.000 habitants, la confiance dans l'institution municipale décroît avec l'importance démographique; confortant l'idée (Rosanvallon, 2014, p.17) selon laquelle « *les bases matérielles de l'établissement de la confiance sociale s'effritent* » avec « l'éloignement ».

L'effet générationnel a été aussi repéré comme jouant un rôle majeur dans la confiance accordée par les usagers au SPM; pour les plus âgés, l'expérience plus étendue et plus nourrie de l'exercice de surveillance et de jugement des actions municipales comme celle de l'usage des services communaux semble pouvoir expliquer le niveau de confiance afférent fondé sur la crédibilité dans les compétences à rendre les services. Le capital social entendu comme « *les traits de la vie sociale – réseaux, normes et confiance* » (Putnam, 2007) de ce groupe d'âge entraîne dans sa progression les registres de confiance portée au service public municipal. Telles sont les conclusions à notre première question de recherche.

Pour ce qui concerne la seconde question de recherche, les valeurs qui fondent favorablement les jugements de confiance dans le SPM structurent les trois dimensions de cette dernière : compétence, efficacité et qualité pour la crédibilité; exemplarité, honnêteté et sens du bien commun pour l'intégrité; égalité, équité, adaptabilité et respect de la diversité pour la bienveillance. Toutefois, les valeurs traditionnelles attachées au service public peuvent être considérées comme modératrices de confiance.

Logiquement, l'importance accordée à la consultation s'épanouit plus naturellement à l'échelle micro-locale (Blondiaux, 2008); les modalités développées dans les plus grandes collectivités laissant apparaître plus de scepticisme. C'est ainsi qu'en réponse à la troisième question de recherche, la proximité (illustrée par le dialogue avec les habitants, leur participation aux décisions les concernant directement) reconnue comme catégorie majeure de discours et de pratique (Le Bart et Lefebvre, 2005) est une source de confiance dès lors que les mécanismes institutionnels ne viennent pas nuire à la crédibilité de celle-ci.

Le lien entre la satisfaction des services publics municipaux et la confiance dans les organisations municipales qui les mettent en œuvre, que nous interrogeons au titre de notre dernière question de recherche, est en grande partie vérifié; dans lequel apparaissent la qualité de prise en compte des besoins (adaptabilité et pertinence), l'accompagnement des usagers dans leurs

démarches (serviabilité), la compétence des agents (savoir-faire et savoir être) et la crédibilité des réponses apportées (efficacité). C'est aussi plutôt le degré de satisfaction de la qualité (Bouckaert *et al.*, 2002) que le simple fait d'être un usager de proximité de services publics qui inspire la confiance.

Discussion générale : Une relation fragile entre proximité et confiance

La compréhension de la relation de confiance entre l'usager-citoyen et le SPM n'est pas aisée et les résultats nous font observer la complexité et parfois les ambivalences entre le niveau de confiance et la perception du SPM. A travers l'interprétation que nous faisons des résultats, le cadre de la proximité émerge et nous avons pu distinguer des formes de proximités, géographiques, sociales, institutionnelles, organisationnelles et relationnelles. Globalement, ces formes de proximités que nous avons traduites des résultats ont des interconnexions et se co-développent. Bien qu'on n'ait pu mobiliser toutes les données suffisantes pour le mettre en évidence de façon incontestable, on peut supposer que la proximité géographique facilite la proximité institutionnelle, que la proximité relationnelle enrichit la proximité organisationnelle et réciproquement; donnant ainsi lieu à un renforcement mutuel entre celles-ci. Aussi, la proximité géographique augmente-t-elle l'accessibilité aux SPM, la connaissance du SPM et l'attachement à ce dernier; contribuant alors à l'utilité perçue des SPM. En outre, la qualité des services et la satisfaction qui en découle sont de nature à consolider les proximités institutionnelle et organisationnelle.

UNE FORME DE PROXIMITÉ GÉOGRAPHIQUE ET SOCIALE DANS LA CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE : UN ENJEU DE LIEN PHYSIQUE ET DE PARTICIPATION SOCIALE

A ce stade des analyses, l'importance du niveau spatial (effets « taille » démographique et « âge » issu des caractéristiques socio-démographiques de notre panel) sur les attitudes de confiance est confirmé; ce qui conforte la pertinence de ce registre inducteur de participation sociale (Serra, 1995). La capacité à « faire » et à « bien faire » peut alors être identifiée comme élément déterminant de la confiance générée.

UNE FORME DE PROXIMITÉ RELATIONNELLE DANS LA CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE : UN ENJEU D'ENGAGEMENT MUTUEL

Nous avons aussi mis en évidence l'existence d'un lien non linéaire entre la confiance et l'importance accordée à la consultation des habitants, gage de proximité démocratique. En effet, l'importance de la consultation est tout à la fois portée par les habitants qui ont le plus confiance en leur mairie, mais également ceux qui ont le moins confiance, et notamment sur la dimension sincérité. Ce résultat, qui mérite encore d'être vérifié par d'autres travaux, est un paradoxe; mais l'on peut supposer qu'il existe des attentes différentes quant à la méthode de consultation selon que les habitants ont une plus faible ou une plus forte confiance envers leur SPM. La démarche de consultation souvent associée à une forme de confiance mutuelle doit aussi être considérée à travers une démarche d'expression de défiance. C'est ainsi que la proximité, pouvant être dénommée de « politique », fondée ici

sur la place privilégiée donnée à la consultation des habitants, laisse entrevoir une contribution contrastée à la confiance où se mêlent « démocratie utilitaire »² (clientélisme, influence des groupes de pression...) et démocratie délibérative.

UNE FORME DE PROXIMITÉ INSTITUTIONNELLE DANS LA CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE : UN ENJEU DE CONVERGENCE ENTRE LES VALEURS POURSUIVIES PAR LE SPM ET CELLES ATTENDUES PAR LES HABITANTS.

Par ailleurs, la confiance est en relation étroite avec la nature des valeurs sous-tendant le service public municipal, et l'intensité de l'attachement des usagers-citoyens à celui-ci. Nous pouvons déduire de nos résultats qu'émerge une convergence de valeurs entre celles attendues du SPM par le citoyen-usager et les valeurs fondamentales qui sont incarnées par le SPM, ciment dans la construction de la confiance dans l'institution-mairie. Nous pouvons aussi penser que la reconnaissance des missions de protection et de réparation reconnues aux mairies, relevant de la proximité institutionnelle est une source de confiance.

UNE FORME DE PROXIMITÉ ORGANISATIONNELLE DANS LA CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE : UN ENJEU D'IDENTIFICATION DE LA « CAPACITÉ À FAIRE » DU SPM

La confiance est directement liée à la performance discernée en termes de qualité perçue du service fourni qui révèle une forme de proximité organisationnelle. Les résultats montrent la place importante accordée à la *capacité à faire* du SPM dans la construction de la confiance des habitants. C'est précisément la compétence des agents à leur contact et par voie de conséquence, leur capacité à apporter des réponses adaptées qui sont les critères qui contribuent le plus à la confiance. Ce point ouvre à des interrogations quant au(x) référentiel(s) mobilisé(s) pour constituer les attentes en termes de qualité de service rendu : les critères retenus et les niveaux par critères pour fonder la sensibilité des attentes. Nous présupposons, au regard de nos résultats, qu'une approche segmentée sur la base des valeurs serait pertinente.

Ces deux dernières conclusions sont à mettre en regard des travaux de Heintzman et Marson (2005) et de Bouckaert et Van de Walle (2003) sur les facteurs de confiance; ceux-ci distinguant ceux liés à la reconnaissance de l'institution et ceux fondés sur l'efficacité de l'organisation. A l'issue de notre étude, ces derniers seraient de nature à générer de l'intérêt et de l'engagement (à travers la capacité à être à l'écoute de la parole citoyenne, à rendre compte et à rendre des comptes, à prendre des décisions fondées sur le bien commun et à tenir ses promesses); à générer de la compréhension de l'utilité des activités et prestations municipales (à travers la capacité à faire ce qu'il faut pour traiter les problèmes, se préoccuper du bien-être et à être honnête...); à générer de la satisfaction sur les services rendus (à travers la façon dont le personnel traite les gens, l'équité dans la réalisation des services et l'efficacité des réponses apportées).

Enfin, à l'issue de notre recherche, nous avons une imbrication des formes géographiques, organisationnelles et institutionnelles de la proximité des usagers à leur SPM qui s'appuient sur la taille de la ville (en nombre d'habitants), les valeurs attendues du service public et la qualité de service perçue. Ces trois dimensions

sont constitutives de la confiance et de l'attachement au SPM et offre un portrait cohérent entre la définition du SPM et la qualité de celui-ci.

Conclusion : Apports et limites de notre recherche

Tout d'abord, nous pensons avoir levé dans notre questionnement les critiques énoncées sur le plan méthodologique par Laurent (2012) pour les enquêtes de confiance : la question de la confiance fut posée sur les mairies comme institution et organisation sans la mélanger à celle de leurs représentants élus ou agents territoriaux car nous aurions alors confondu « faire confiance » et « être digne de confiance » (Hardin, 2002); l'étendue du groupe interrogé est circonscrite aux usagers-citoyens du SPM, selon leur lieu d'habitation; l'échelle de confiance est précisée.

Ensuite, nous avons tenté d'éclairer les facteurs de confiance du SPM même si les liens de cause à effet méritent d'être prudemment énoncés, tant ces derniers sont « complexes, subjectifs, multidimensionnels et contestables » (Heintzman et Marson, 2005, p.606).

Enfin, nous avons dressé un premier panorama, sur la base d'une enquête (2016), du rôle des types de proximité dans la construction de la confiance envers le SPM.

Cependant, ces résultats doivent être lus également à travers leurs limites.

Une première limite porte sur la mesure de la proximité. Nous l'avons appréhendée dans ses différentes composantes de manière déclarative et avec une reconstitution *a posteriori*, sur la base des données disponibles du baromètre BSPM. Nous l'avons interprétée par déduction des mesures sur la taille des villes en nombre d'habitants, sur les valeurs attendues des habitants du SPM, et sur la mesure de la satisfaction en lien avec la qualité de service perçue. Bien que cette recherche soit un apport sur la mesure de la proximité, la littérature n'offrant que peu de perspectives de mesure des formes de proximité, notre instrument de mesure utilisé mériterait d'être complété. La mesure de la proximité géographique mériterait d'être complétée pour affiner le cadre explicatif au-delà de la seule taille des villes (en nombre d'habitants), par exemple, en intégrant la distance qui les sépare d'un guichet ou le niveau de dématérialisation des SPM. La mesure de la proximité institutionnelle pourrait être affinée par la mesure conjointe entre les valeurs attendues sur SPM et les valeurs perçues des SPM. Enfin, la mesure de la proximité organisationnelle pourrait être étendue à la mesure des attentes. Dans le même ordre d'idée, si nous pouvons penser que les différentes formes de proximité sont de nature à influencer, à des degrés divers, chacune des dimensions étudiées de la confiance; nous ne sommes pas encore en mesure de l'estimer de façon probante.

Plus généralement, les mesures utilisées dans le baromètre sont issues de travaux académiques, avec un choix collégial entre les partenaires du BSPM. La mesure de la confiance est une adaptation de la mesure dans la marque (Morgan et Hunt, 1994) au secteur public local. L'analyse en composante, n'ayant pas permis de retrouver de manière fiable les trois dimensions initiales, peut être liée à cet effet de transposition.

2. Selon le terme utilisé par Luc Rouban (2010)

Une autre limite porte sur la dimension conjoncturelle. Le SPM est à périmètre variable sous l'effet de transferts de compétences aux intercommunalités, et dans une conjoncture évolutive forte en termes de ressources. Les changements d'habitudes des usagers-citoyens en lien avec le SPM, induits par cette conjoncture, ne sont pas considérés dans notre recherche; or, ils peuvent se traduire par des perceptions inhérentes aux mutations organisationnelles et technologiques (par exemple, la création de guichets uniques, le déploiement de plateformes de services mutualisés, le développement récent de la dématérialisation). La question posée est alors de savoir si l'appréciation porte sur le changement de périmètre ou sur le service lui-même. L'approfondissement et la mise en contextualisation de la question de proximité par une approche qualitative par analyse de cas sur quelques villes permettraient d'enrichir nos résultats.

Enfin, une approche plus comparative dans le temps et plus intégrée (prenant en considération de façon méthodique les variables de socialisation politique et individuelles) mériterait d'être déployée (Christensen et Laegreid, 2005). Cette perspective de recherche serait alors de nature à mieux comprendre comment les facteurs de confiance sont liées à la fois au « micro rendement » (Bouckaert *et al.*, 2002) *i.e.* la qualité des prestations rendues et aux dimensions de proximité, filtrés par les questions d'identité et de culture (facteurs sociaux, démographiques, caractéristiques personnelles...).

Bibliographie

- BAZZOLI, Laure; DUTRAIVE, Véronique (2002). « L'entreprise comme organisation et comme institution. Un regard à partir de l'institutionnalisme de JR Commons ». *Économie et institutions*, N° 1, p. 5-46.
- BENKO, Georges (2007). Économie urbaine et régionale au tournant du siècle. *Métropoles*, N° 1.
- BIANCO, William T (1994). *Trust : Representatives and constituents*. University of Michigan Press.
- BLONDIAUX, Loïc (2017). *Le nouvel esprit de la démocratie-actualité de la démocratie participative*. Le Seuil.
- BOUBA-OLGA Olivier; ZIMMERMANN Jean-Baptiste. (2004). « Modèles et mesures de la proximité ». In Pecqueur B. et Zimmermann B., *Économie de proximités*, Paris, Hermès, p. 89-111.
- BOUCKAERT, Geert; VAN DE WALLE, Steven; MADDENS, Bart, (2002). *Identity vs Performance : An overview of theories explaining trust in government*. Leuven, Belgium : Public Management Institute, Katholieke Universiteit Leuven.
- BOUCKAERT, GEERT; VAN DE WALLE, STEVEN. (2003). « Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance' : difficulties in linking trust and satisfaction indicators », *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 69, N° 3, p. 329-43.
- BOUVIER, Alban (2007). « La dynamique des relations de confiance et d'autorité au sein de la démocratie dite « participative » et « délibérative ». Un exemple typique : le Débat Public « loi Barnier » en Provence-Côte d'Azur ». *Revue européenne des sciences sociales. European Journal of Social Sciences*, Vol. XLV, N° 136, p. 181-230.
- BROUSSEAU, Eric (2001). « Confiance ou contrat, confiance et contrat ». *COLLOQUES-INRA*, p. 65-80.
- CHRISTENSEN, Tom; LÆGREID, Per (2005). « Trust in government : The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography ». *Public Performance & Management Review*, Vol. 28, N° 4, p. 487-511.
- CRESPO, Herrero; DEL BOSQUE, Rodríguez; DE LOS SALMONES SÁNCHEZ, García (1997). « The influence of perceived risk on Internet shopping behavior : a multidimensional perspective ». *Journal of Risk Research*, Vol. 12, N° 2, p. 259-277.
- DONEY, Patricia M.; CANNON, Joseph P. (1997). « An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships ». *Journal of marketing*, Vol. 61, N° 2, p. 35-51.
- DUCROUX, Sylvie (2004). « Confiance dans l'enseigne et valorisation du positionnement perçu : une étude exploratoire dans le cadre de la distribution spécialisée ». *Actes des 9èmes Journée de Recherche en Marketing de Bourgogne*, Dijon.
- DUPUIS Jérôme; SAINT-POL. Stéphane; CARTON Antoine (2015). « L'évaluation des services publics par la satisfaction des usagers et les valeurs des citoyens : le cas d'un baromètre du service public municipal », chapitre 9. In Meyssonier F. (sous la direction de), *Le pilotage des services publics*, Presses Universitaires de Rennes, pp. 174-198.
- DUPUY, Claude; TORRE, André (2004). « Confiance et proximité ». *Économie de proximités*, p. 65-87.
- DUPUY, Claude; TORRE, André (1998). « Liens de proximité et relations de confiance : le cas des regroupements localisés de producteurs dans le domaine alimentaire ». In Bellet M., Kirat Th., et Largeron-Leteno C. (eds.), *Proximités : approches multiformes*, Paris, éditions Hermès
- FRISOU, Jean (2000). « Confiance interpersonnelle et engagement : une réorientation béhavioriste ». *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 15, N° 1, p. 63-80.
- GARBARINO, Ellen; JOHNSON, Mark S. (1999). « The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships ». *Journal of marketing*, Vol. 63, N° 2, p. 70-87.
- GEYSKENS, Inge; STEENKAMP, Jan-Benedict EM; KUMAR, Nirmalya (1998). « Generalizations about trust in marketing channel relationships using meta-analysis ». *International Journal of Research in marketing*, 1998, Vol. 15, N° 3, p. 223-248.
- GILLY, Jean-Pierre; TORRE, André (2000). *Dynamiques de proximité*. Editions L'Harmattan.
- GOUDARZI, Kiane.; GUENOUN, Marcel. (2010). « Conceptualisation et mesure de la qualité des services publics (QSP) dans une collectivité territoriale ». *Politiques et management public*, Vol. 27, N° 3, p. 31-54.
- GRUEN, Thomas W.; SUMMERS, John O.; ACITO, Frank (2000). « Relationship marketing activities, commitment, and membership behaviors in professional associations ». *Journal of marketing*, 2000, Vol. 64, N° 3, p. 34-49.
- GURVIEZ, Patricia; KORCHIA, Michaël (2002). « Proposition d'une échelle de mesure multidimensionnelle de la confiance dans la marque ». *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, Vol. 17, N° 3, p. 41-61.
- HARDIN, Russell (2002). *Trust and trustworthiness*. Russell Sage Foundation. 4 Eds, New York.
- HEINTZMAN, Ralph; MARSON, Brian (2005). « People, service and trust : is there a public sector service value chain ? ». *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 71, N° 4, p. 549-575.

- KIRAT, Thierry; LUNG, Yannick (1999). « Innovation and proximity : territories as loci of collective learning processes ». *European urban and regional studies*, Vol. 6, N° 1, p. 27-38.
- KREPS, David M., ALT, James E.; SHEPSLE, Kenneth A. (1996). « Corporate culture and economic theory ». *Firms, Organizations and Contracts*, Oxford University Press, Oxford, p. 221-275.
- LACOEUILHE, Jérôme (2000). « L'attachement à la marque : proposition d'une échelle de mesure ». *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, Vol. 15, N° 4, p. 61-77.
- LAURENT, Éloi (2012). *Economie de la confiance*, Paris, La Découverte, coll. Repères.
- LARZELERE, Robert E.; HUSTON, Ted L. (1980). « The dyadic trust scale : Toward understanding interpersonal trust in close relationships ». *Journal of Marriage and the Family*, p. 595-604.
- LE BART, Christian; LEFEBVRE, Rémi (2015). *La proximité en politique : usages, rhétoriques, pratiques*. PU Rennes, 324 p.
- LE MOIGNE, Jean-Louis (1995). *Les épistémologies constructivistes*. Presses Universitaires de France, 128 p.
- LEWIS, J. David; WEIGERT, Andrew (1985). « Trust as a social reality ». *Social forces*, Vol. 63, N° 4, p. 967-985.
- LIN, Neng-Pai; WENG, James CM.; HSIEH, Yi-Ching (2003). « Relational bonds and customer's trust and commitment-A study on the moderating effects of web site usage ». *Service Industries Journal*, 2003, Vol. 23, N° 3, p. 103-124.
- LUHMANN, Niklas (2006). *La confiance : un mécanisme de réduction de la complexité sociale*. Economica.
- MÖLLERING, Guido (2001). « The nature of trust : From Georg Simmel to a theory of expectation, interpretation and suspension ». *Sociology*, Vol. 35, N° 2, p. 403-420.
- MORGAN, Robert M.; HUNT, Shelby D. (1994). « The commitment-trust theory of relationship marketing ». *Journal of marketing*, 1994, Vol. 58, N° 3, p. 20-38.
- NOOTEBOOM, Bart (2000). *Learning and innovation in organizations and economies*. OUP Oxford. O'NEILL, Onora (2002). *A question of trust : The BBC Reith Lectures 2002*. Cambridge University Press.
- PECQUEUR, Bernard; ZIMMERMANN, Jean Benoît (2004). « Les fondements d'une économie de proximités ». In *Economie de proximités*, Paris, Editions Lavoisier, p. 13-41.
- PUTNAM, Robert D. E. (2007). « Pluribus unum : Diversity and community in the twenty-first century the 2006 Johan Skytte Prize Lecture ». *Scandinavian political studies*, Vol. 30, N° 2, p. 137-174.
- ROSANVALLON, Pierre (2014). *La contre-démocratie. La politique à l'âge de la défiance*. Le Seuil.
- ROUBAN, Luc (2012). « L'État à l'épreuve du libéralisme : les entours du pouvoir exécutif de 1974 à 2012 ». *Revue française d'administration publique*, N° 2, p. 467-490.
- SAKO, Mari (1991). « The role of trust in Japanese buyer-supplier relationships ». *Ricerche economica*, Vol. 45, N° 2-3, p. 449-474.
- SERRA, George (1995). « Citizen-initiated contact and satisfaction with bureaucracy : A multivariate analysis ». *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 5, N° 2, p. 175-188.
- TORRE, André; RALLET, Alain (2005). « Proximity and localization ». *Regional studies*, Vol. 39, N° 1, p. 47-59.
- TORRE, André; CARON, Armelle (2005). « Réflexions sur les dimensions négatives de la proximité : le cas des conflits d'usage et de voisinage ». *Économie et institutions*, Vol. 6, p. 183-220.
- TORRE, André (2008). « Commentaire : Réflexions à partir des textes de O. BOUBA-OLGA, M. GROSSETTI et D. TALBOT ». Proximité géographique et pragmatique de l'action. *Revue d'Économie Régionale Urbaine*, N° 3, p. 329-332.
- WILLIAMSON, Oliver E (1996). « Revisiting legal realism : the law, economics, and organization perspective ». *Industrial and Corporate Change*, Vol. 5, N° 2, p. 383-420.
- ZUCKER, Lynne G (1986). « Production of trust : Institutional sources of economic structure, 1840-1920 ». *Research in organizational behavior*, Vol. 8, p. 53-111.

ANNEXE 1											
Questionnaire du Baromètre SPM											
BIENVENUE											
<p>Merci d'avoir choisi de prendre quelques minutes pour répondre aux dix questions suivantes sur le service public municipal (le service public municipal est l'ensemble des activités d'intérêt général prises en charge par la commune ou par une entreprise privée sous le contrôle de la commune).</p> <p>Il est important de répondre le plus sincèrement possibles à toutes les questions</p> <p>Le service public municipal représente l'ensemble des activités d'intérêt général prises en charge par la commune ou par une entreprise privée sous le contrôle de la commune. Les collectivités territoriales assurent aux habitants des services nécessaires pour leur vie quotidienne (culture, santé, état civil...) et une bonne organisation de la communauté (déplacements, propreté, sécurité...), que ce soit grâce à la prise en charge d'une mission par un secteur public ou par délégation de cette mission.</p>											
VOS PERCEPTIONS DES MISSIONS ET VALEURS DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL EN GÉNÉRAL											
Veuillez donner votre degré d'accord pour chaque affirmation suivante (Une seule réponse possible)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord						
Je me sens particulièrement concerné par les évolutions du service public de ma ville											
Je suis particulièrement attaché au service public de ma ville											
Le service public de ma ville m'est très utile au quotidien											
Ma mairie est une institution sincère avec ses habitants											
Ma mairie est loyale vis-à-vis de tous ses habitants											
Ma mairie se préoccupe toujours de ses habitants											
J'ai confiance dans la qualité des services de ma mairie											
Utiliser les services de la mairie est la garantie d'une expérience réussie											
Je pense que la mairie adapte ses services pour être à la pointe du progrès pour ses habitants											
Je pense que ma mairie cherche continuellement à améliorer ses réponses aux besoins de ses habitants											
Les décisions et choix de la mairie sont guidés par l'intérêt collectif											
Je pense que la mairie est préoccupée par le bien-être de ses habitants											
Selon vous, quelles doivent être les 3 valeurs essentielles du Service Public Municipal ? (Cochez jusqu'à 3 valeurs)											
<input type="checkbox"/>	Efficacité	<input type="checkbox"/>	Gratuité	<input type="checkbox"/>	Exemplarité	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	Compétence	<input type="checkbox"/>	Modernité	<input type="checkbox"/>	Continuité du service public	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	Solidarité	<input type="checkbox"/>	Egalité	<input type="checkbox"/>	Qualité	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Equité	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Intérêt général	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Laïcité	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Respect de la diversité des situations	<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Adaptabilité	<input type="checkbox"/>					
Pensez-vous connaître les domaines du Service Public dont les institutions suivantes ont la charge? (Une seule réponse par acteur du Service Public)				Connaissance							
				Parfaite	Bonne	Mauvaise	Aucune				
	Des domaines de compétences de l'ETAT										
	Des domaines de compétences de la REGION										
	Des domaines de compétences du DEPARTEMENT										
	Des domaines de compétences des INTERCOMMUNALITES (communautés urbaines, communautés de communes, ...)										
	Des domaines de compétences de la VILLE										
Selon vous, l'Etat donne-t-il suffisamment de moyens aux villes pour assurer leurs missions de service public ? (Une seule réponse possible)											
<input type="checkbox"/>	Je pense que l'état ne donne pas suffisamment de moyens										
<input type="checkbox"/>	Je pense que l'état donne suffisamment de moyens										
<input type="checkbox"/>	Je pense que l'état donne trop de moyens										
<input type="checkbox"/>	Je ne sais pas										
Quel équilibre préférez-vous entre le montant des impôts prélevés par votre ville (taxe foncière et taxe d'habitation, notamment) et le niveau de service public municipal? (Cochez la proposition que vous préférez)											
<input type="checkbox"/>	Je préfère diminuer le niveau de service public pour payer moins d'impôt										
<input type="checkbox"/>	Je préfère conserver le niveau de service public et conserver le niveau actuel des impôts municipaux										
<input type="checkbox"/>	Je préfère payer plus d'impôts municipaux pour augmenter le niveau de service public										
<input type="checkbox"/>	Ne sais pas										
Pour vous, est-il important de consulter les usagers au sujet des services publics municipaux ? (Une seule réponse possible)											
<input type="checkbox"/>	Très important	<input type="checkbox"/>	Plutôt important	<input type="checkbox"/>	Neutre	<input type="checkbox"/>	Plutôt pas important	<input type="checkbox"/>	Pas du tout important	<input type="checkbox"/>	Sans avis

ANNEXE 1

Questionnaire du Baromètre SPM (suite)

Avez-vous déjà entendu parler des budgets participatifs ? (La réponse est obligatoire)

Oui Non

Le budget participatif est «un outil de démocratie participative. Il permet aux citoyens de décider de l'utilisation d'une partie du budget de leur collectivité. Généralement, les budgets participatifs permettent de financer des projets d'investissement proposés par les habitants eux-mêmes.» Pensez-vous que c'est une bonne idée pour une ville ?

Très bonne idée Plutôt bonne idée Plutôt mauvaise idée Très mauvaise idée Sans avis

Pour en savoir plus sur le budget participatif: fr.wikipedia.org/wiki/Budget_participatif

Nous imaginons la situation suivante : Vous avez à mettre à jour votre livret de famille (suite à une naissance, un mariage, un divorce...) et votre mairie vous demande de passer par son site internet pour gérer les services de l'état civil.

En supposant cette situation, veuillez donner votre degré d'accord pour les affirmations suivantes : (Une seule réponse possible)

	Risque élevé	Risque modere	Risque faible	Aucun risque	Sans avis
Il y a de fortes chances que je fasse une erreur en réalisant cette démarche					
J'ai la sensation que réaliser cette démarche sur le site de la ville peut réellement me causer beaucoup de soucis					
Je prendrais un risque si je réalisais un jour cette démarche					
Il y aurait un risque que mes renseignements personnels soient utilisés à mon insu					
Cela augmenterait les possibilités que je reçoive des sollicitations indésirables (e-mails, courriers...)					
Des amis, des parents ou des proches penseraient que je suis imprudent(e) d'utiliser des services en ligne à ce sujet					
Certaines personnes dont l'opinion compte pour moi penseraient que ce n'est pas un bon comportement d'utiliser les services internet					
J'ai l'impression qu'en faisant cette démarche je perdrais finalement du temps					
J'aurais peur de devoir attendre longtemps pour recevoir mon livret de famille mis à jour					
J'aurais peur qu'il y ait une erreur dans les modifications réalisées sur mon livret de famille					
J'aurais peur qu'il y ait une erreur dans les modifications réalisées sur mon livret de famille					
Je me sentirais mal à l'aise en réalisant cette démarche					
J'aurais un sentiment d'anxiété					
Je vivrais une expérience stressante					
Le faire pourrait mettre danger ma vie privée en raison de la mauvaise utilisation possible de mes données personnelles					

VOS PERCEPTIONS DU SERVICE PUBLIC DE VOTRE VILLE

Veuillez répondre aux questions suivantes en considérant le service public municipal de la ville dans laquelle vous résidez actuellement
Évaluez globalement le Service Public de votre ville

Donnez une note de 1 à 10 en cochant la case correspondante (1 = note minimum; 10 = note maximum)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Selon votre expérience, évaluez les critères de qualité du Service Public de votre ville

Indiquez pour chaque critère s'il est «excellent, plutôt bon, moyen, plutôt mauvais, très mauvais»	Excellent	Plutôt bon	Moyen	Plutôt mauvais	Très mauvais	Ne sais pas
La prise en compte de vos besoins						
La qualité de l'accompagnement dans mes démarches						
La compétence des agents						
La réactivité à vos demandes						
La qualité de l'accueil en mairie						
La disponibilité des agents						
Les horaires d'ouverture						
L'ambiance dans la mairie						
Le temps d'attente dans les administrations de la ville						
Les services en ligne (Internet)						

ANNEXE 1						
Questionnaire du Baromètre SPM (suite)						
Indiquez pour chaque critère s'il est «excellent, plutôt bon, moyen, plutôt mauvais, très mauvais»	Excellent	Plutôt bon	Moyen	Plutôt mauvais	Très mauvais	Ne sais pas
La prise en compte de tous les publics dans leur diversité						
La facilité à trouver les informations recherchées sur les services municipaux						
L'objectivité des informations fournies par la ville (journal, site internet de la ville, ...)						
Quels sont les domaines sur lesquels la ville doit travailler prioritairement pour améliorer son Service Public ? (3 réponses possibles)						
Le développement des compétences des agents				Le développement des services par internet		
Des équipements près de chez vous				La consultation des citoyens sur l'évaluation des services		
L'amélioration de l'adaptation des horaires d'ouverture				La réactivité dans les réponses apportées		
L'adaptation des effectifs aux besoins				Une meilleure complémentarité avec l'intercommunalité		
Où vos impôts locaux devraient être utilisés en priorité ? (Classez jusqu'à 3 priorités)						
Sécurité des biens et des personnes				Ordures ménagères		
Solidarité et vie sociale				Education / jeunesse		
Sport				Gestion et amélioration des services publics		
Culture				Aménagement du patrimoine et cadre de vie		
Logement et réhabilitation				Autre		
Votre profil						
Votre année de naissance ?						
Quel est votre département de résidence ?						
Combien d'habitants y a-t-il dans votre ville						
Quelle est la catégorie socio-professionnelle principale de votre foyer ? (La réponse est obligatoire)						
Vous travaillez pour un organisme ou entreprise : (Une seule réponse possible)				Privé	Public ou Parapublic	
Vous êtes ?	Un homme	Une femme				