

# CONTACT ET EQUITE PROCEDURALE PERÇUE PAR LE CITOYEN DANS LA SECURITE SOCIALE NEERLANDAISE

**PAR** | **WILLEM BANTEMA\* ET DAAN KEGELAAR\*\***

\*Chargé de cours et chercheur, lectoraat Cybersafety, Noordelijke Hoge School Leeuwarden

\*\*Assistant-chercheur, groupe de recherche 'Handhaving van Onderop', Rijksuniversiteit Groningen

## **1. INTRODUCTION**

Ces dernières années, la manière dont l'autorité devrait traiter ses citoyens fait l'objet d'un intérêt croissant (Nationale Ombudsman, 2015 ; Raad voor het Openbaar Bestuur, 2014 ; Van den Bos, 2007). Dans ce cadre, l'attention se porte surtout sur l'« équité procédurale » telle qu'elle est perçue par les citoyens. Le principe sous-jacent est le suivant : si les citoyens se sentent traités de façon plus juste, ils seront plus satisfaits du service, accepteront davantage les choix opérés par l'autorité et seront plus enclins à respecter les règles (Tyler, 1990 ; Hertogh et al., 2013 ; Murphy, 2005 ; Tyler et Huo, 2002). Le sentiment d'avoir été traité « de manière équitable et juste », de pouvoir « vider son sac » ou « d'avoir voix au chapitre » sont autant d'exemples d'équité procédurale.

Le présent article se concentre sur la sécurité sociale néerlandaise. Des recherches ont démontré que, par rapport à l'ensemble de la population des Pays-Bas, les allocataires sociaux néerlandais font peu confiance aux institutions, telles que la jurisprudence et le gouvernement (Bantema et Weyers, 2017). Ce groupe est donc méfiant vis-à-vis des organismes publics en général, et les recherches démontrent également que les allocataires sociaux néerlandais ne font guère confiance à l'organisme de sécurité sociale auquel ils ont affaire (Bantema et Weyers, 2017). Un traitement juste et équitable de ces allocataires sociaux, à savoir l'équité procédurale telle qu'elle est perçue, est une des manières d'améliorer la confiance des citoyens envers les organismes publics. Ceci nous amène à nous interroger sur la manière dont ces organismes peuvent améliorer l'équité procédurale dans leurs interactions quotidiennes avec les allocataires sociaux.

L'équité procédurale que ceux-ci perçoivent peut être le résultat du contact qu'ils entretiennent avec l'organisme de sécurité sociale, mais à l'heure actuelle, il y a peu de recherches portant sur l'effet des contacts entre ces organismes et les allocataires sociaux sur l'équité procédurale perçue par ce dernier groupe. La présente étude examine deux aspects susceptibles d'avoir un impact à cet égard, à savoir la numérisation croissante des contacts entre les organismes de sécurité sociale et les allocataires, et le fait d'avoir ou non des personnes de contact fixes. En se basant sur une grande enquête réalisée parmi les allocataires sociaux néerlandais, ou sur les aspects déjà cités du contact entre ceux-ci et les organismes, le présent article cherche à mieux comprendre comment les organismes de sécurité sociale peuvent améliorer l'équité procédurale perçue par leurs clients. A notre connaissance, les recherches menées sur le ressenti des allocataires sociaux sont rares, et la présente étude peut donc contribuer à une meilleure compréhension de leur point de vue. Par conséquent, on peut la qualifier d'étude exploratoire quantitative à grande échelle.

## **2. LES ALLOCATAIRES SOCIAUX AU SEIN DE LA SECURITE SOCIALE NEERLANDAISE**

La présente étude a été réalisée parmi les allocataires de la sécurité sociale néerlandaise. Elle examine les bénéficiaires de l'assistance ainsi que les chômeurs indemnisés. Les règles et obligations pour les bénéficiaires de l'assistance sont fixées par la Participatiewet (2004) et celles qui s'appliquent aux chômeurs indemnisés par la Werkloosheidswet (WW) (1987).

La WW est appliquée par l'Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), un organisme qui fonctionne selon des directives fixées à l'échelle nationale qui prévoient que les contacts avec les chômeurs indemnisés se déroulent principalement sous une forme standardisée et numérique. En revanche, la gestion de l'assistance est décentralisée (au niveau municipal) et organisée par les services sociaux. Ceux-ci ont donc plus de marge de manœuvre que l'UWV pour concrétiser à leur manière le déroulement du contact avec les allocataires sociaux (Knegt, 1986 ; de Winter, 2016).

Le fait que l'assistance relève des « prestations sociales » tandis que la WW est une assurance travailleur constitue une différence importante entre les deux types d'allocations. Dans l'assistance, l'autorité soutient jusqu'à un certain montant les personnes qui n'atteignent pas un minimum d'existence donné. Pour les cohabitants, elle compense jusqu'à 100 % du salaire minimal, et jusqu'à 70 % pour les isolés (Rijksoverheid, 2017a). La WW est considérée, plus que l'assistance, comme étant un droit acquis des travailleurs. Dans la WW, le

montant payé s'établit à 75 % du dernier salaire brut perçu (2 premiers mois) puis à 70 %. Bien souvent, ce montant est supérieur à celui de l'allocation d'assistance. La durée de l'allocation de chômage est souvent plus courte que celle de l'assistance car elle est liée au nombre d'années travaillées, et va de 3 mois minimum à 38 mois maximum (Rijksoverheid 2017b). Si les bénéficiaires de la WW ne retrouvent pas d'emploi dans ce délai et s'ils remplissent certaines conditions, ils peuvent ensuite faire appel à l'assistance.

### **3. THEORIE**

Le but de la présente étude consiste à identifier les éventuelles différences d'équité procédurale perçue par les allocataires sociaux en examinant la manière dont le contact entre l'organisme de sécurité sociale et l'allocataire social se déroule, et est ressenti par ce dernier. Le contexte de la sécurité sociale est intéressant dans la mesure où les allocataires sociaux en général ne font guère confiance aux organismes et constituent un groupe relativement vulnérable (Bantema et Weyers, 2017). De plus, la récente migration en ligne, de contacts qui s'effectuaient précédemment hors ligne, offre l'opportunité d'examiner l'équité procédurale dans une pratique de numérisation. La présente section commence par exposer l'importance et le sens de l'équité procédurale, puis explore le contact entre organisme de sécurité sociale et allocataire social.

#### **3.1. EQUITE PROCEDURALE**

Pourquoi les individus respectent-ils la loi ou, dans le contexte de la sécurité sociale, les obligations que leur impose l'organisme de sécurité sociale ? A cette question, on peut en gros apporter deux réponses basées sur une conception très différente de l'être humain.

La première approche est instrumentale. Selon elle, les individus respectent la loi parce qu'ils craignent des sanctions, estiment qu'il est avantageux de le faire, ou tout simplement par habitude. Ils sont donc, du moins en partie, des acteurs rationnels qui respectent la loi s'ils pensent que c'est bon pour eux (Hyde, 1983). La deuxième approche est normative et part d'une motivation intrinsèque à respecter la loi. L'approche normative a notamment été développée par Tyler (1990) qui a qualifié, entre autres, d'« équité procédurale perçue » le fait de se sentir traité de manière équitable et amicale. Des recherches ont démontré que l'équité procédurale est un important indicateur en ce qui concerne l'adhésion, la légitimité et le respect (Tyler, 1990 ; Hertogh, 2015 ; Sunshine et Tyler, 2003 ; Tyler et Wakslak 2004). L'approche normative basée sur l'équité procédurale occupe actuellement une place

centrale dans l'explication du respect des règles (Bottoms et Tankebe, 2012). En s'intéressant à l'approche normative, les organismes de sécurité sociale pourraient contribuer à accroître la confiance, l'adhésion et le respect.

Le concept d'« équité procédurale » a été développé plus avant par la suite. Tyler a identifié deux dimensions qui permettent de différencier les diverses formes d'équité procédurale (Tyler et Blader, 2003). La première différence inclut la distinction entre la décision et le traitement. Cette différence est très pertinente dans le contexte de la sécurité sociale, étant donné que les organismes de sécurité sociale se voient parfois reprocher de traiter les allocataires sociaux d'une manière peu respectueuse ou maladroite (*traitement équitable*) (Van Beek, 2015), ce qui ne signifie pas nécessairement que les choix opérés par les fonctionnaires chargés de l'exécution soient inéquitable (*décision équitable*).

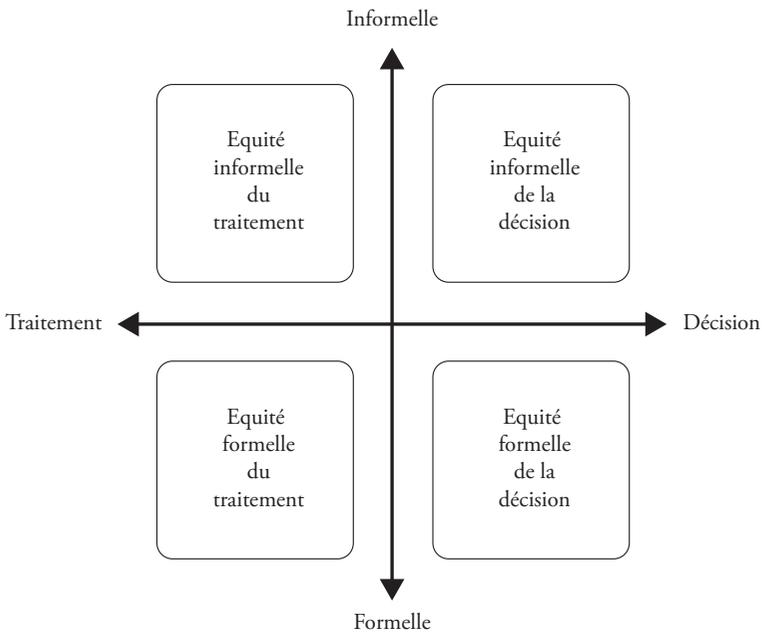
Outre le fait que l'on fasse la distinction entre décision et traitement, on distingue également l'équité procédurale formelle (les règles proprement dites) de l'équité procédurale informelle (leur application).<sup>1</sup> Seule l'équité procédurale informelle importe dans le cadre de la présente étude puisque le contact influe sur l'application des règles et non sur ces règles mêmes. La présente étude s'intéresse à l'équité informelle de la décision (ci-après : *équité de la décision*) et à l'équité informelle du traitement (ci-après : *équité du traitement*). Tant Lipsky (1980) que Bovens et Zouridis (2002) reconnaissent que les règles sont sujettes à interprétation, et que chaque situation ne s'inscrit pas entièrement dans le cadre des règles et des lois. Par conséquent, les fonctionnaires doivent constamment interpréter des situations et opérer de petits et/ou de grands choix qui sortent du cadre de la loi (Knegt, 1986 ; Dunsire, 1978). L'équité informelle de la décision est la manière dont les allocataires sociaux ressentent l'application des règles par les fonctionnaires. L'équité d'une décision concerne donc l'application des règles et ne doit pas être confondue avec l'équité des lois et des règles mêmes (*équité formelle*). L'équité d'une décision a été mesurée dans une étude antérieure au moyen de questions telles que « *Les choix opérés par mon superviseur sont équitables pour tout le monde* » et « *Les choix opérés par mon superviseur sont identiques pour des personnes et des situations différentes* ». <sup>2</sup>

(1) Cette acception du terme 'formel' ne doit pas être confondue avec le sens de 'de jure' (selon la loi) et 'de facto' (dans la pratique). La distinction entre droit formel et informel concerne surtout la différence entre les règles fixes ou appliquées et l'application concrète de ces règles.

(2) D'autres études se penchent sur les dirigeants, les agents de police ou d'autres individus qui opèrent un choix quant à la situation du répondant.

L'équité du traitement est la deuxième forme d'équité procédurale. Elle reflète la manière dont l'allocataire social se sent traité. En effet, en plus d'une application équitaine des règles, il exige d'être traité avec respect. Des études antérieures ont démontré que cette équité du traitement est un élément important de l'équité procédurale perçue (Moorman, 1991 ; Tyler et Bies, 1990). Contrairement à l'équité formelle du traitement, l'équité informelle du traitement concerne non pas les règles relatives au traitement des citoyens, mais bien la manière dont ils sont traités en pratique. L'équité du traitement a notamment été mesurée dans des études antérieures au moyen des affirmations suivantes : « *Mon superviseur m'écoute quand je donne mon avis* » et « *Mon superviseur me traite avec respect* ».

**ILLUSTRATION 1** : EQUITE PROCEDURALE



### 3.2. CONTACT

Le paragraphe précédent traitait du concept de l'équité procédurale. Le but de cet article est d'expliquer les différences au niveau de l'équité procédurale perçue (décision et traitement) par le biais du contact entre organisme de sécurité sociale et allocataire social. Lors de ses contacts avec l'organisme de sécurité sociale, ce dernier ressent un degré plus ou moins élevé d'équité procédurale. La présente étude examine deux aspects du contact entre un organisme de sécurité sociale et des allocataires sociaux. Tant la manière dont le contact se déroule que le fait d'avoir ou non une personne de contact fixe sont des explications possibles quant aux degrés d'équité procédurale perçue par les allocataires sociaux. Le présent paragraphe étudie les effets possibles des deux aspects du contact et formule des hypothèses.

La transition consistant à passer du contact face à face au contact numérique a modifié le rôle du fonctionnaire traditionnel. Les chiffres d'Eurostat (2016) démontrent que 76 % des Néerlandais ont eu des contacts numériques avec l'autorité au cours de l'année écoulée. De plus, les services publics sont de plus en plus souvent proposés sous forme numérisée, et l'autorité s'est fixé pour but de rendre toutes les matières publiques disponibles sous forme numérique en 2017 (Regeerakkoord, 2012). Des études antérieures ont également démontré que les contacts pour les allocataires sociaux, en l'occurrence dans le cadre de la WW, passent principalement par Internet (Bantema, 2017). Ce sont en effet 82 % des contacts avec l'organisme de sécurité sociale qui se déroulent via ce canal (Bantema, 2017). Autrement dit, dans bien des cas, le fonctionnaire traditionnel ne parle plus aux citoyens au guichet, et le contact entre l'autorité et les citoyens s'effectue de plus en plus souvent par le biais de systèmes informatiques.

De prime abord, ce type de contact apparaît comme une conséquence logique de la numérisation de la société, avec pour effet des résultats positifs, tels que la simplicité et la rapidité. Une étude de Bantema (2017) démontre que ces aspects positifs sont cités par des personnes qui apprécient les contacts par internet avec l'organisme de sécurité sociale. Les avantages mentionnés concernant le contact par internet sont les suivants : manière simple de communiquer (31 %), rapidité de la communication (15 %) et possibilité de pouvoir choisir soi-même le moment où l'on réagit (18 %). Mais cette forme de contact n'est pas dépourvue d'aspects négatifs. Les recherches de Bovens et Zouridis (2002) permettent de constater que la limitation du rôle du fonctionnaire traditionnel peut aussi avoir des effets négatifs. Le rôle du fonctionnaire dans l'interprétation des lois et de la situation de citoyens

individuels est en effet transféré à des systèmes qui opèrent des choix avec moins d'intervention humaine, voire pas du tout, à propos de questions pouvant avoir une influence profonde sur l'existence de citoyens individuels. Cela signifie que le fonctionnaire traditionnel, pour peu qu'il participe au processus décisionnel, est lié non seulement à des lois et réglementations mais aussi à un système informatique. L'influence d'un tel système peut être limitée, comme dans un questionnaire informatisé, mais elle augmente à mesure que le processus décisionnel concernant la situation d'un citoyen est davantage régi par le système informatique que par l'interprétation du fonctionnaire chargé de l'exécution.

La numérisation du contact avec l'autorité répond aux préoccupations relatives à l'exclusion du parti pris et de l'abus de pouvoir. En principe, les systèmes informatiques sont impartiaux, ce qui signifie que les personnes peuvent être peu ou pas (dé)favorisées par les préférences personnelles ou les idées du fonctionnaire chargé de l'exécution. L'idée est que les allocataires sociaux qui ont un contact face à face puissent avoir l'impression d'être livrés à la décision ou au bon vouloir d'un unique fonctionnaire spécifique qui appliquera peut-être les lois et réglementations autrement que ses collègues. En revanche, les personnes dont les contacts se font sous forme numérique pourraient avoir l'impression d'être traitées de façon plus neutre étant donné que les caractéristiques personnelles du fonctionnaire restent à l'arrière-plan. Le contact est régi par des systèmes informatiques qui (à tort ou à raison) donnent une impression de neutralité.

Ceci nous amène à notre première hypothèse.

*Hypothèse 1 : Les allocataires sociaux qui communiquent sous forme numérique ressentent davantage d'équité de la décision que ceux qui communiquent face à face avec leur organisme de sécurité sociale.*

La numérisation du contact avec l'autorité entraîne aussi des désavantages. Des recherches antérieures démontrent que la transition du « *street-level bureaucrat* » (hors ligne) vers le « *screen-level bureaucrat* » (en ligne) peut entraîner une certaine insensibilité face à des situations et circonstances spécifiques (Bovens et Zouridis, 2002). Par ailleurs, il se peut qu'un entretien personnel renforce la confiance et donne au fonctionnaire, après une conversation avec le citoyen, la possibilité de tenir compte de ses arguments dans sa prise de décision, et que le citoyen se sente alors entendu et pris au sérieux par le fonctionnaire. De plus, des recherches antérieures ont permis de constater que le souhait de « ne pas être un numéro » est souvent cité comme argument en faveur du contact face à face (Bantema, 2017). Elles renvoient aussi à l'automatisation (surtout pour

l'UWV) : « Le seul contact possible passe par internet, et se fait concrètement avec une sorte de générateur de réponses automatiques. »

Ce qui nous amène à notre deuxième hypothèse.

*Hypothèse 2 : Les allocataires sociaux qui communiquent face à face ressentent plus d'équité du traitement que ceux qui communiquent sous forme numérique avec leur organisme de sécurité sociale.*

### **Une personne de contact fixe**

A côté du mode de contact, le fait d'avoir une personne de contact fixe peut aussi influencer sur l'équité procédurale perçue. Un interlocuteur fixe implique que le citoyen dépend dans une large mesure des préférences et des idées d'un fonctionnaire spécifique. Si les idées des deux parties sont antinomiques, le citoyen pourra avoir l'impression de n'avoir que peu de chances de convaincre ce fonctionnaire en particulier, et pourrait penser qu'il dépend de ce dernier. En cas d'interlocuteurs changeants, le citoyen pourra avoir plusieurs opportunités d'expliquer son cas. Si l'allocataire social n'est pas d'accord avec le choix opéré par un fonctionnaire, il peut présenter sa requête à des collègues de ce dernier. Si ces fonctionnaires suivent la première décision, l'allocataire social sera sans doute plus convaincu de la justesse de celle-ci. Cela peut signifier que le fait d'avoir plusieurs interlocuteurs contribue positivement à l'équité perçue de la décision. D'autre part, le fait d'avoir plusieurs personnes de contact peut aussi impacter négativement l'équité perçue de la décision. Si un allocataire social a des contacts avec plusieurs fonctionnaires, le risque d'erreur et de malentendu est plus important. Le citoyen sera peut-être confronté à des réponses et/ou avis contradictoires, ce qui lui donnera précisément l'impression que les différents fonctionnaires appliquent les règles de manière différente, et donc inéquitable.

Ce qui donne naissance à deux hypothèses contradictoires :

*Hypothèse 3a : Les allocataires sociaux qui ont une personne de contact fixe perçoivent moins d'équité de la décision que les allocataires qui n'ont pas de personne de contact fixe.*

*Hypothèse 3b : Les allocataires sociaux qui ont une personne de contact fixe perçoivent plus d'équité de la décision que les allocataires qui n'ont pas de personne de contact fixe.*

Pour les allocataires sociaux, il est plus facile de créer un lien de confiance avec un fonctionnaire individuel s'ils ont affaire à une personne de contact fixe. Un lien de confiance favorise la confiance mutuelle et permet à l'allocataire social de ne pas devoir à chaque fois réexpliquer son cas. Cet élément pourrait améliorer la compréhension mutuelle et donner à l'allocataire social l'impression d'être compris.

*Hypothèse 4 : Les allocataires sociaux qui ont une personne de contact fixe perçoivent plus d'équité du traitement que les allocataires sociaux qui n'ont pas de personne de contact fixe.*

Il n'est pas évident qu'une personne de contact fixe ait une influence positive sur l'équité perçue du traitement. Il se pourrait qu'une personne de contact fixe se révèle négative lorsque l'allocataire social est très insatisfait de cette dernière. En effet, l'allocataire social se verrait alors contraint de continuer à communiquer avec cette personne alors même que la relation entre eux est mauvaise. Pour l'équité de la décision, cela pourrait signifier que l'allocataire social aura en permanence le sentiment que le fonctionnaire interprète les lois et réglementations à son détriment, ce qui aura pour effet de diminuer l'équité perçue de la décision. Pour l'équité de traitement également, on peut dire qu'une mauvaise relation avec la personne de contact est désavantageuse. L'allocataire social devra alors communiquer de manière répétée avec la personne de contact dont il est mécontent.

Ceci nous amène aux hypothèses suivantes :

*Hypothèse 5 : L'effet d'une personne de contact fixe sur l'équité perçue de la décision est plus positif si la satisfaction par rapport à cette personne est plus grande.*

*Hypothèse 6 : L'effet d'une personne de contact fixe sur l'équité perçue du traitement est plus positif si la satisfaction par rapport à cette personne est plus grande.*

### **Une personne de contact fixe et le mode de contact**

L'effet d'une personne de contact fixe peut dépendre du mode de contact. Dans le paragraphe précédent, il a été débattu des raisons pour lesquelles une personne de contact fixe pourrait avoir une influence positive sur l'équité procédurale perçue. Le fait que le fonctionnaire connaît la situation de l'allocataire social est un élément important de la relation qui s'établit entre ce dernier et l'organisme de sécurité sociale. Ce point semble plus important dans un entretien face à face que dans une communication par e-mail. Dans le premier cas, la relation de confiance entre le fonctionnaire et l'allocataire social est plus marquée, et une méconnaissance de la situation de ce dernier apparaît rapidement. Le lien de confiance entre fonctionnaire et allocataire social joue un rôle moins affirmé dans les contacts numériques. De plus, dans le cas de contacts par e-mail, le fonctionnaire a la possibilité de consulter un dossier à l'insu de l'allocataire social, ce qui lui permettra de compenser une éventuelle méconnaissance de sa situation. Cela pourrait signifier que le fait d'avoir une personne de contact fixe est peut-être plus important pour l'allocataire social dans les contacts face à face qu'en cas de contacts numériques avec l'organisme de sécurité sociale.

*Hypothèse 7 : Le fait d'avoir une personne de contact fixe a une influence positive plus marquée sur l'équité perçue du traitement lorsque l'allocataire social a des contacts face à face avec l'organisme de sécurité sociale.*

*Hypothèse 8 : Le fait d'avoir une personne de contact fixe a une influence positive plus marquée sur l'équité informelle de la décision lorsque l'allocataire social a des contacts face à face avec l'organisme de sécurité sociale.*

#### **4. METHODE**

##### **4.1. DONNEES**

Les données de cette étude proviennent d'une enquête en ligne à laquelle ont participé plus de mille allocataires sociaux néerlandais (N=1305 ; WW=709 ; Assistance=596).<sup>3</sup> Les données ont été collectées par TNS-Nipo<sup>4</sup> qui utilise son propre panel. Ce panel est représentatif de la population néerlandaise sur le plan du genre, de l'âge, de la qualification professionnelle et de l'urbanisation.<sup>5</sup> Les membres du panel ont été sollicités par TNS-Nipo pour participer à cette étude, ce qui réduit fortement l'effet de l'autosélection. Par ailleurs, les membres du panel sont sollicités au maximum trois fois par mois pour participer et ils perçoivent une modeste rétribution, ce qui donne un taux de réponse relativement élevé. Cette étude a un taux de réponse total de 76 %. Seules les personnes ayant des contacts numériques ou face à face ont participé à cette étude. Par conséquent, les personnes qui n'ont pas eu de contacts, ou qui ont eu des contacts téléphoniques ou écrits, ont été exclues de l'analyse. Cela signifie qu'au final, cette étude est basée sur 871 répondants qui correspondaient aux caractéristiques ci-dessus.

Cette enquête a été menée à l'aide d'un panel internet, ce qui pourrait influencer les résultats. La littérature montre en effet que 96 % des Néerlandais avaient accès à internet voici cinq ans, mais que ce pourcentage est nettement moins élevé pour les personnes inactives (88 %), moins qualifiées (90 %) et les plus de 65 ans (81 %) (Van Deursen et Van Dijk, 2012). Nous savons grâce à des études récentes que les personnes moins qualifiées et les seniors sont moins enclins à utiliser internet pour les contacts que ceux qui sont plus qualifiés ou plus jeunes (Bantema, 2017). A côté de cela, il existe des indications selon lesquelles les

(3) L'enquête a été menée auprès de 735 allocataires sociaux (84 % de réponses) et 1197 chômeurs indemnisés dans la WW (71 % de réponses).

(4) TNS NIPO est un institut de sondage d'opinion néerlandais.

(5) Sa relation par rapport à la population des chômeurs indemnisés n'est pas bien connue. Il existe des indications tendant à montrer que les femmes sont légèrement surreprésentées dans notre échantillon, mais cette variable n'influence pas le traitement des résultats.

personnes moins qualifiées et les seniors sont surreprésentés dans la population des bénéficiaires d'allocations d'assistance. On peut présumer que ces groupes maîtrisent moins bien internet, participent moins volontiers, ou pas du tout, à un panel en ligne, et sont donc sous-représentés dans cette étude.

#### 4.2. OPERATIONNALISATION

*Equité procédurale.* Comme on l'a vu plus haut (cf. « 3.1 Equité procédurale »), l'équité informelle de la décision et l'équité informelle du traitement sont au centre de la présente étude. Le questionnaire inclut des échelles mesurant ces aspects de l'équité procédurale.

L'équité informelle de la décision est mesurée à l'aide d'une échelle incluant les affirmations « Le service social respecte les accords pris »<sup>6</sup>, « Le service social respecte ses engagements vis-à-vis des allocataires sociaux » et « Le service social traite équitablement les personnes qui perçoivent une allocation ». Les options de réponse vont de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). L'échelle a un  $\alpha$  de Cronbach de .81. L'équité informelle du traitement est mesurée au moyen d'une échelle qui inclut les affirmations « Le service social donne peu de chances aux personnes d'expliquer leur cas » (Rec), « Le personnel du service social ne me prend pas au sérieux » (Rec) et « Le personnel du service social essaie de tenir compte de mes besoins ». Les options de réponse vont de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord). L'échelle a un  $\alpha$  de Cronbach de .76. Un score plus élevé signifie que le répondant considère la décision comme plus équitable.

#### Mode de contact

Cette question a été posée directement aux répondants. A la question « Quel est votre mode de contact avec les services sociaux », les répondants pouvaient préciser s'ils privilégient plutôt internet/l'e-mail (1), le téléphone (2), l'écrit (3), un rendez-vous sur place (4), une visite spontanée (5) ou s'ils n'ont pas de contact (6).<sup>7</sup> Les catégories « rendez-vous » et « rendez-vous sur place » ont été fusionnées au vu du petit nombre de répondants par groupe. L'étude compare les personnes qui privilégient le contact face à face et celles qui privilégient le contact numérique. Les personnes qui préfèrent le contact écrit, téléphonique ou qui n'ont pas de contacts ont été exclues de l'analyse.

(6) Pour les répondants du WW, « Service social » a été remplacé par « UWV ».

(7) Il s'agit donc d'une variable fondée sur le mode de contact le plus fréquent.

### **Personne de contact fixe**

« Avez-vous une personne de contact fixe auprès de l'organisme de sécurité sociale ? » Les réponses possibles à cette question sont « Oui, une seule personne de contact fixe » (1), « Oui, des personnes de contact fixe (plusieurs) » (2), « Non, des personnes de contact différentes » (3), « Pas de personne de contact » (4). Les catégories sont saisies selon « Personne de contact fixe » (1,2) et « Pas de personne de contact fixe » (3,4).

### **Satisfaction vis-à-vis de la personne de contact**

« De manière générale, à quel point êtes-vous satisfait ou insatisfait de cette ou ces personnes de contact ? » Les réponses possibles à cette question vont de très insatisfait (1) à très satisfait (5).

### **Variables de contrôle**

La variable « dernière expérience » a été saisie manuellement<sup>8</sup>. La question originale était « Plusieurs contacts entre vous-même et le service social ont eu lieu. Si nous considérons le dernier contact avec le service social, pouvez-vous préciser sur quoi il portait et comment vous l'avez ressenti ? » Cette dernière expérience a été qualifiée de positive, neutre ou négative à l'aide des réponses fournies dans les champs ouverts. Une expérience positive signifie que l'allocataire social indique avoir été aidé efficacement, traité amicalement ou a eu ce qu'il souhaitait. Une expérience neutre signifie une demande de formulaire ou un autre type de contact qui n'a pas laissé à l'allocataire social d'impression positive ou négative. Une expérience négative signifie que l'allocataire social est insatisfait de la manière dont il a été traité ou dont un choix a été opéré.

L'allocation qu'un répondant perçoit est fixée sur la base d'une déclaration spontanée. Dans le questionnaire, la question posée à propos du niveau de qualification a huit possibilités de réponse, qui vont de « Pas de formation » à Master HBO/WO<sup>9</sup> et Doctorat. La variable est saisie dans trois catégories (fondamental, secondaire, supérieur).<sup>10</sup>

(8) Pour plus d'informations sur le mode de saisie, n'hésitez pas à prendre contact avec les chercheurs.

(9) HBO et WO sont des formes d'enseignement supérieur qui suivent l'école secondaire, HBO étant un enseignement professionnel axé sur la pratique, et WO privilégiant plutôt l'aspect scientifique et la théorie.

(10) Pour plus d'informations : <https://www.volksgezondheidenzorg.info/onderwerp/sociaaleconomische-status/cijfers-context/opleiding#node-opleidingsniveau> (consulté le 22-09-2017).

---

## 5. RESULTATS

---

### 5.1. STATISTIQUES DESCRIPTIVES

Le tableau 1 reprend les moyennes, les déviations standard et le nombre de répondants par catégorie. Les répondants semblent percevoir un peu plus d'équité informelle de la décision que d'équité informelle du choix opéré ( $M=3,38$   $ds=,71$  ;  $M=3,08$   $ds=,76$ ). Les personnes semblent donc percevoir davantage une bonne application des lois et des réglementations par le fonctionnaire qu'un traitement respectueux de sa part. On constate par ailleurs que la majeure partie des répondants gère le contact avec l'organisme de sécurité sociale par voie numérique. La moitié environ des répondants ont une ou plusieurs personnes de contact fixes. La dernière expérience avec l'organisme de sécurité sociale s'est déroulée de manière favorable ou neutre pour la plupart des répondants (70 %). De plus, l'âge moyen est de 49 ans, les femmes sont en légère majorité parmi les répondants, et les niveaux de qualification sont à peu près identiques.

Les bénéficiaires de l'assistance et les chômeurs indemnisés semblent présenter des différences structurelles sur plusieurs plans. Du point de vue des variables démographiques, les seconds sont plus âgés et plus qualifiés. Ils ressentent plus d'équité informelle de la décision et du traitement, tandis qu'ils sont un peu moins satisfaits de leur personne de contact. Ce dernier point peut sembler paradoxal, mais il pourrait s'expliquer par le fait que les personnes bénéficiaires de l'assistance ont plus souvent une personne de contact fixe et sont peut-être plus satisfaites de celle-ci. Enfin, la majorité des chômeurs indemnisés ont des contacts numériques, tandis que le mode de contact est plus diversifié pour les bénéficiaires de l'assistance. Pour plus d'informations de fond sur ces deux groupes de bénéficiaires d'allocations, veuillez-vous référer aux études publiées par Bantema (2017) et Bantema et Weyers (2017).

**TABEAU 1 : STATISTIQUES DESCRIPTIVES**

	Moyenne	Ecart standard.	N (Total)
Décision Inf.	3,38	0,71	871
Choix inf. opéré	3,08	0,76	871
Âge	49,22	11,47	871
Satisfaction vis-à-vis de la personne de contact	3,49	,98	695

	Catégorie	N (%)	
Numérique /face à face	Numérique	700 (80%)	871
	Personnel	171 (20%)	
Contact	Personne de contact fixe	401 (46%)	871
	Pas de personne de contact fixe	470 (54%)	
Assistance/Chômage	Assistance	265 (30%)	871
	WW	606 (70%)	
Dernière expérience	Bonne	235 (27%)	871
	Neutre	378 (43%)	
	Mauvais	133 (15%)	
	Pas de réponse	125 (14%)	
Sexe	Hommes	371 (43%)	871
	Femmes	500 (57%)	
Qualification	Faible	260 (30%)	871
	Moyenne	324 (37%)	
	Elevée	287 (33%)	

## 5.2. ANALYSE

Les premières hypothèses portent sur la relation entre le mode de contact et l'équité procédurale perçue. L'analyse démontre que les allocataires sociaux qui ont des contacts numériques avec l'organisme de sécurité sociale ne perçoivent pas plus d'équité informelle de la décision que ceux qui ont des contacts face à face (*tableau 2 : modèle 1*). La première hypothèse ne se trouve donc pas étayée.

En ce qui concerne l'équité informelle du traitement, il s'avère que les allocataires sociaux qui communiquent sous forme numérique ne ressentent ni plus ni moins d'équité informelle du traitement que ceux qui communiquent face à face (*tableau 3 : modèle 1*). Les données ne soutiennent donc pas l'hypothèse 2.

En résumé, les allocataires sociaux qui ont des contacts face à face avec le fonctionnaire de l'organisme de sécurité sociale ne se sentent donc pas mieux traités, ou n'estiment pas la décision plus équitable, que ceux qui ont des contacts numériques avec l'organisme.

Les troisième et quatrième hypothèses concernent la relation entre le fait d'avoir une personne de contact fixe et l'équité procédurale perçue. L'analyse démontre que les allocataires sociaux ayant une personne de contact fixe ressentent plus d'équité de la décision que ceux qui en ont plusieurs ou n'en ont aucune ( $b=,18$  ;  $p<0,01$  ; *Tableau 2 : modèle 1*). Cela signifie que l'hypothèse 3b « *Les allocataires sociaux ayant des personnes de contact fixes éprouvent plus d'équité informelle de la décision que ceux qui n'ont pas de personne de contact fixe* » est étayée par les données. Autrement dit, les allocataires sociaux ayant une personne de contact fixe ont plus l'impression d'obtenir un jugement équitable que ceux qui n'en ont pas.

On constate en outre que les allocataires sociaux ayant une personne de contact fixe ressentent plus d'équité informelle du traitement que ceux qui n'en ont aucune ( $b=,30$  ;  $p<0,01$  ; *Tableau 3 : modèle 1*). Ce résultat confirme l'hypothèse 4. Autrement dit, les allocataires sociaux ayant une personne de contact fixe ont plus l'impression d'être bien traités que ceux qui n'en ont pas.

Les hypothèses 5 et 6 concernent les conséquences de la satisfaction vis-à-vis de la personne de contact sur la relation entre le fait d'avoir un interlocuteur fixe et l'équité procédurale perçue. Une analyse sans termes d'interaction démontre que la satisfaction vis-à-vis de la personne de contact est un important indicateur à propos des deux formes d'équité informelle (décision inf. :  $b=,28$   $p<0,01$  ; traitement inf. :  $b=,45$   $p<,001$ ). Les hypothèses 5 et 6 vérifient si les conséquences du fait d'avoir une personne de contact fixe diffèrent pour les allocataires sociaux qui sont satisfaits ou insatisfaits de la personne de contact de leur organisme de sécurité sociale. L'analyse démontre que les conséquences du fait d'avoir une personne de contact fixe sont positives pour l'équité informelle perçue de la décision des allocataires sociaux qui sont (très) satisfaits de leur personne de contact, tandis que ceux qui en sont insatisfaits ne tirent aucun avantage d'une personne de contact fixe (*Tableau*

2 : *modèle 2*). Les données soutiennent donc l'hypothèse 5. Cela signifie que les conséquences positives du fait d'avoir une personne de contact fixe sont plus marquées pour les allocataires sociaux qui sont satisfaits de leur personne de contact. Les conséquences de la « satisfaction vis-à-vis de la personne de contact » sur l'équité informelle perçue du traitement ne sont pas liées au fait d'avoir une personne de contact fixe (*Tableau 3 : modèle 2*). Les données soutiennent donc l'hypothèse 6.

Les dernières hypothèses traitent les conséquences du canal de contact sur la relation entre « le fait d'avoir un interlocuteur fixe » et « l'équité procédurale perçue ». L'hypothèse 7 était formulée comme suit : « *Le fait d'avoir une personne de contact fixe a une influence positive plus marquée sur l'équité informelle du traitement lorsque l'allocataire social a des contacts face à face avec l'organisme de la sécurité sociale* ». L'analyse ne confirme pas cette hypothèse (*Tableau 3 : modèle 3*). Cela signifie que le fait d'avoir des contacts face à face combiné à l'absence d'une personne de contact fixe (ou une autre combinaison) n'a pas de conséquences négatives (ou positives) supplémentaires sur l'équité informelle du traitement. Il en va de même pour l'équité informelle de la décision. L'analyse démontre que le terme d'interaction n'est justement pas significatif ( $b=-,23$   $p=,05$  ; *Tableau 2 : modèle 3*). La direction de l'interaction montre en revanche que les allocataires sociaux qui n'ont pas de personne de contact fixe et qui ont des contacts face à face ressentent moins d'équité informelle de la décision. Cela signifie que le fait d'avoir une personne de contact fixe semble plus important lorsqu'il y a contact face à face avec l'organisme de la sécurité sociale (hypothèse 8).

**TABEAU 2 : EQUITE INFORMELLE DE LA DECISION**

	Modèle 1		Modèle 2		Modèle 3	
	B (se)	p	B (se)	p	B (se)	p
<b>Numérique</b>	,10 (.07)	,16	,05 (.07)	,46	,25 (.10)	,02
<b>Personne de contact fixe</b>	,18 (.05)	,00	-,01 (.05)	,86	,38 (.11)	,00
<b>Assistance</b>	-,18 (.06)	,00	,24 (.06)	,00	-,17 (.06)	,01
<b>Dernière expérience positive</b>	,45 (.07)	,00	,22 (.08)	,01	,43 (.07)	,00
<b>Dernière expérience négative</b>	-,28 (.08)	,00	-,19 (.09)	,04	-,29 (.08)	,00
<b>Dernière expérience neutre</b>	,20 (.07)	,00	,12 (.07)	,10	,20 (.07)	,00
<b>Pas de réponse</b>	Ref		Ref		Ref	
<b>Hommes</b>	,05 (.05)	,33	,04 (.05)	,42	,04 (.05)	,44
<b>Âge</b>	,01 (.00)	,00	,00 (.00)	,07	,01 (.00)	,00
<b>Peu qualifié</b>	-,01 (.06)	,86	-,06 (.06)	,33	-,01 (.06)	,82
<b>Moyennement qualifié</b>	-,09 (.05)	,09	-,12 (.06)	,05	-,10 (.05)	,08
<b>Très qualifié</b>	Ref		Ref		Ref	
<b>Satisfait de la personne de contact</b>	-		,28 (.04)	,00	-	
<b>Fixe*Satisfait</b>	-		,11 (.05)	,04	-	
<b>Fixe*Numérique</b>	-		-		-,23 (.12)	,05
<b>R2</b>	,16		,34		,17	
<b>N</b>	871		695		871	

**TABEAU 3 : ÉQUITÉ INFORMELLE DU TRAITEMENT**

	Modèle 1		Modèle 2		Modèle 3	
	B (se)	p	B (se)	p	B (se)	p
<b>Numérique</b>	,07 (,07)	,31	,02 (,06)	,74	,09 (,11)	,43
<b>Personne de contact fixe</b>	,30 (,05)	,00	-,00 (,05)	,99	,31 (,11)	,01
<b>Assistance</b>	-,07 (,07)	,30	,12 (,06)	,04	-,07 (,07)	,31
<b>Dernière expérience positive</b>	,51 (,08)	,00	,24 (,08)	,00	,51 (,08)	,00
<b>Dernière expérience négative</b>	-,39 (,09)	,00	-,20 (,09)	,02	-,39 (,09)	,00
<b>Dernière expérience neutre</b>	,16 (,07)	,03	,08 (,07)	,24	,16 (,07)	,03
<b>Pas de réponse</b>	Ref		Ref		Ref	
<b>Hommes</b>	-,06 (,05)	,19	-,06 (,05)	,20	-,06 (,05)	,18
<b>Âge</b>	,01 (,00)	,01	,00 (,00)	,14	,01 (,00)	,01
<b>Peu qualifié</b>	,07 (,06)	,24	-,04 (,06)	,54	,07 (,06)	,24
<b>Moyennement qualifié</b>	,01 (,06)	,93	-,06 (,06)	,28	,01 (,06)	,94
<b>Très qualifié</b>	Ref		Ref		Ref	
<b>Satisfait de la personne de contact</b>	-		,45 (,04)	,00	-	
<b>Fixe*Satisfait</b>	-		,05 (,05)	,30	-	
<b>Fixe*Numérique</b>	-		-		-,02 (,13)	,87
<b>R2</b>	,20		,46		,20	
<b>N</b>	871		695		871	

---

## 6. CONCLUSION

---

### 6.1. RESULTATS

Cette étude examine dans quelle mesure le contact que les allocataires sociaux ont avec leur organisme de sécurité sociale exerce une influence sur l'équité procédurale telle qu'ils la perçoivent. L'étude se concentre sur deux aspects du contact, d'une part la manière dont les allocataires sociaux sont en contact avec l'organisme de sécurité sociale, et de l'autre la présence ou l'absence de personnes de contact fixes.

La numérisation du contact avec l'autorité peut entraîner à la fois des avantages et des inconvénients en ce qui concerne l'équité procédurale perçue par les allocataires sociaux. Sur la base de la présente étude, on peut constater que les effets négatifs de la numérisation sont limités (a) et que le fait d'avoir des personnes de contact fixes est plus important que la manière dont se déroule le contact (b). Les allocataires sociaux qui sont en contact numérique avec leur organisme de sécurité sociale ont l'impression que les réglementations et les lois leur sont appliquées avec neutralité, et pensent que les préférences personnelles du fonctionnaire n'interviennent pas. Rien ne permet de confirmer les conséquences négatives (escomptées) des contacts numériques pour l'équité informelle perçue de la décision. Les allocataires sociaux qui ont des contacts numériques ne se sentent pas moins entendus, compris et pris au sérieux que les personnes qui ont des contacts face à face. Cela signifie que les résultats de la présente enquête ne corroborent pas les récentes préoccupations concernant la numérisation des contacts entre autorité et citoyen.

L'examen a porté à la fois sur l'effet de la numérisation du contact et sur les retombées du fait d'avoir une personne de contact fixe. Il s'avère que la présence d'une personne de contact fixe est beaucoup plus importante que la manière dont les allocataires sociaux ont des contacts avec l'organisme. Les allocataires sociaux ayant une personne de contact fixe perçoivent à la fois plus d'équité informelle de la décision que d'équité informelle du traitement, et perçoivent donc plus d'équité procédurale que les allocataires sociaux qui n'en ont pas. Cela signifie que les organismes de sécurité sociale peuvent principalement bien servir les allocataires sociaux en veillant à garantir plus fréquemment des personnes de contact fixes plutôt qu'en facilitant le contact face à face lors de rendez-vous physiques.

Les conclusions qui précèdent concernent des allocataires sociaux avec ou sans contacts numériques et une personne de contact fixe. Ces groupes sont

subdivisés dans une analyse complémentaire. Il en ressort que les allocataires sociaux ayant des contacts face à face sans personne de contact fixe ressentent une moins bonne équité de la décision. Nous sommes prudents sur ce point, mais tout en avançant quelques explications possibles. Les allocataires décrits viennent vraisemblablement à chaque fois à un rendez-vous, mais ont affaire à plusieurs personnes de contact de l'organisme de sécurité sociale. Ces allocataires sociaux peuvent avoir l'impression que les lois et les réglementations ne sont pas appliquées équitablement et se considèrent peut-être comme victimes d'un traitement arbitraire. Pour les personnes qui sont en contact numérique, l'absence d'une personne de contact semble moins néfaste pour l'équité procédurale perçue par elles. Un organisme de sécurité sociale qui accorde de l'importance au contact face à face pourrait maximiser les avantages de ce mode de contact en travaillant avec des personnes de contact fixes.

Enfin, nous avons examiné dans quelle mesure la satisfaction vis-à-vis d'une personne de contact joue un rôle. Il apparaît que les personnes qui sont satisfaites de leur personne de contact ont davantage à avoir une personne de contact fixe, tandis que celles qui en sont très insatisfaites n'y trouvent aucun avantage. Ce n'est pas étonnant, dans la mesure où le fait d'avoir une personne de contact fixe n'est pas intéressant si les relations avec celle-ci ne sont pas bonnes.

En résumé, la personne avec qui l'allocataire social est en contact (fixe ou pas) est plus importante que le mode de contact de l'allocataire. De plus, les personnes qui sont insatisfaites de leur personne de contact ont plus avantage à avoir des contacts avec plusieurs personnes, tandis qu'à l'opposé celles qui en sont satisfaites ont plus avantage à avoir un interlocuteur fixe.

## **6.2. REFLEXION**

Plusieurs points fournissent matière à réflexion et sont importants pour l'interprétation de la présente étude. Le premier est que le fait d'avoir ou non une personne de contact fixe est constaté par le répondant proprement dit. Il existe un nombre relativement élevé de chômeurs indemnisés (WW) qui pensent qu'ils ont une personne de contact fixe, alors que l'UWV ne travaille pas, en principe, avec des personnes de contact fixes. Ceci fait naître un doute quant à la manière dont les bénéficiaires de l'assistance constatent qu'ils ont une personne de contact fixe. Compte tenu de cette observation, peut-être suffirait-il de donner aux individus l'impression qu'ils ont une personne de contact fixe ou au moins de ne pas souligner que l'allocataire social est en contact avec plusieurs fonctionnaires. Il est possible que de nombreux

allocataires sociaux trouvent qu'une personne de contact fixe est importante car elle est bien informée de leur situation spécifique. Cela signifierait que plusieurs personnes de contact qui se seraient bien informées au préalable pourraient constituer une alternative aux interlocuteurs fixes. Cependant, il semble préférable, pour autant que possible, de donner une personne de contact fixe aux allocataires sociaux.

Le deuxième point est que les personnes ne se voient vraisemblablement pas attribuer ou non une personne de contact fixe de manière arbitraire. Il est possible que les personnes qui, par exemple, approchent de leur propre chef la même personne de l'organisme de sécurité sociale, aient plus souvent l'impression d'avoir une personne de contact fixe et soient en tout état de cause plus satisfaites que les allocataires sociaux moins proactifs. Il semble toutefois plus probable qu'il faille justement fournir un interlocuteur fixe aux cas problématiques afin de mieux les accompagner. Si ce mécanisme influence la subdivision entre le fait d'avoir (ou de se voir attribuer) ou non une personne de contact fixe, il se pourrait que la différence entre les deux situations ait été sous-estimée dans la présente étude.

Le troisième point est qu'il n'a pas été tenu compte de la fréquence du contact entre l'organisme de sécurité sociale et les allocataires sociaux. Une partie des allocataires sociaux (les chômeurs indemnisés) n'ont que des contacts sporadiques avec l'organisme de sécurité sociale. Pourtant, leur expérience a autant de poids dans la présente étude que celle des personnes ayant des contacts fréquents. Il est par exemple possible que la valeur d'une personne de contact fixe soit surtout importante pour les allocataires sociaux ayant des contacts fréquents, tandis que ceux qui n'ont que de rares contacts auront moins besoin d'une personne de contact fixe.

Enfin, cette étude démontre que le fait d'avoir une personne de contact fixe est prépondérant dans l'équité procédurale perçue, et que la manière dont se déroule le contact est moins importante. Une étude antérieure (Bantema, 2017) a, contrairement à la présente, montré que le mode de contact peut bel et bien jouer un rôle dans la satisfaction vis-à-vis du contact. Il en ressort que c'est moins la manière dont le contact s'est déroulé qui est déterminante que la correspondance entre la forme de contact souhaité et la manière dont le contact s'est déroulé dans la pratique. Ce qui permet aussi de démontrer, en complément des résultats antérieurs, qu'il convient de tenir compte des souhaits et des attentes des allocataires sociaux.

*(Traduction)*

**BIBLIOGRAPHIE**

Bantema, W., Ik ben slecht in het legen van mijn brievenbus en heb een telefoonfobie, *Recht der Werkelijkheid*, 38(1), pp. 47-72, 2017.

Bantema, W. et Weyers, H., Vertrouwen voorspelt motiverende houdingen, in H. D. Tolsma et P. de Winter (éds.), *De wisselwerking tussen recht en vertrouwen bij toezicht en handhaving*, pp. 111-133, La Haye, Boom Juridische Uitgevers, 2017.

Blader, S. L. et Tyler, T. R., A four-component model of procedural justice: defining the meaning of a “fair” process, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(6), pp. 747-758, 2003.

Bottoms, A. et Tankebe, J., Beyond procedural justice: a dialogic approach to legitimacy in criminal justice, *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 102(1), pp. 119-170, 2012.

Bovens, M. et Zouridis, S., From street-level to system-level bureaucracies: how information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control, *Public Administration Review*, 62(2), pp. 174-184, 2002.

De Winter, P., Zacht waar het kan, hard waar het moet? Casestudies naar handhaving in de sociale zekerheid, *Recht der Werkelijkheid*, 37(1), pp. 60-64, 2016.

Eurostat, *Individuals using the internet for interacting with public authorities* [dataset], 2015. Consulté le 31 mai 2017 sur : <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/>.

Hertogh, M. L. M., Schudde, L. T. et Winter, H. B., Geen woorden maar daden: de invloed van legitimiteit en vertrouwen op het nalevingsgedrag van verkeersovertreders, *Recht der Werkelijkheid*, 34(2), pp. 89-112, 2013.

Hyde, A., The concept of legitimation in the sociology of law, *Wisconsin Law Review*, 2, pp. 379-426, 1983.

Knegt, R., *Regels en redelijkheid in de bijstandsverlening: participerende observatie bij een sociale dienst*, Groningen, Wolters-Noordhoff, 1986.

Lipsky, M., *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russel Sage Foundation, 1980.

Moorman, R. H., Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship?, *Journal of Applied Psychology*, 76(6), pp. 845-855, 1991.

Murphy, K., Regulating more effectively: the relationship between procedural justice, legitimacy, and tax non-compliance, *Journal of Law and Society*, 32(4), pp. 562-589, 2005.

Nationale Ombudsman, *Burgerperspectieven*, 2015. Consulté sur : <https://www.nationaleombudsman.nl/jaarverslag/2015>.

Participatiewet du 1er janvier 2004. Consulté le 31 mai 2016 sur : <http://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2017-04-01>.

Raad voor Openbaar Bestuur, *Hoe hoort het eigenlijk: passend contact tussen overheid en burger*, 2014. Consulté le 21 septembre 2017 sur : [http://www.rob-rfv.nl/documenten/ho\\_e\\_hoort\\_het\\_eigenlijk\\_passend\\_contact\\_-\\_webversie.pdf](http://www.rob-rfv.nl/documenten/ho_e_hoort_het_eigenlijk_passend_contact_-_webversie.pdf).

Rijksoverheid, *Wat is de bijstandsnorm?*, 2017a. Consulté le 17 février 2017 sur : <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-bijstandsnorm>.

Rijksoverheid, *Hoe lang heb ik recht op een WW uitkering?*, 2017b. Consulté le 17 février 2017 sur : <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ww-uitkering/vraag-en-antwoord/hoelang-heb-ik-recht-op-een-ww-uitkering>.

Sunshine, J. et Tyler, T. R., The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing, *Law & Society Review*, 37(3), pp. 513-548, 2003.

Tyler, T. R., *Why people obey the law*, Princeton University Press, 1990.

Tyler, T. R. et Bies, R. J., Beyond formal procedures: the interpersonal context of procedural justice, in J. S. Caroll (éd.), *Applied Social Psychology and Organizational Settings*, pp. 77-98, Hove, UK, Psychology Press, 1990.

Tyler, T. R. et Huo, Y., *Trust in the law: encouraging public cooperation with the police and courts*, New York, Russell Sage Foundation, 2002.

Tyler, T. R. et Wakslak, C. J., Profiling and police legitimacy: procedural justice, attributions of motive, and acceptance of police authority, *Criminology*, 42(2), pp. 253-282, 2004.

UWV, *Hoe hoog wordt mijn uitkering?*, 2017. Consulté le 17 février 2017 sur : <http://www.uwv.nl/particulieren/werkloos/ik-word-werkloos/detail/hoe-hoog-wordt-mijn-ww-uitkering>.

van Beek, S., Verdwaald in het digitale UWV-doolhof, *Volkskrant*, 5 septembre 2015. Consulté le 31 mai 2017 sur : <http://www.volkskrant.nl/tech/verdwaald-in-het-digitale-uwv-doolhof-a4135828/>.

van den Bos, K., Procedurele rechtvaardigheid: beleving bij burgers en implicaties voor het openbaar bestuur, in A.F.M. Brenninkmeijer, M. van Dam et Y. van der Vlugt (éds.), *Werken aan behoorlijkheid: de nationale ombudsman in zijn context*, pp. 183-198, La Haye, Boom Juridische Uitgevers, 2007.

van Deursen, A.J.A.M. et van Dijk, J.A.G.M., *Tendrapport computer- en internetgebruik 2011*, Een Nederlands en Europees perspectief, Enschede, Universiteit Twente, 2011

Werkloosheidswet du 1<sup>er</sup> janvier 1987. Consulté le 31 mai 2016 sur : <http://wetten.overheid.nl/BWBR0004045/2017-01-01>.

# TABLE DES MATIERES

## CONTACT ET EQUITE PROCEDURALE PERÇUE PAR LE CITOYEN DANS LA SECURITE SOCIALE NEERLANDAISE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION</b>	111
<b>2.</b>	<b>LES ALLOCATAIRES SOCIAUX AU SEIN DE LA SECURITE SOCIALE NEERLANDAISE</b>	112
<b>3.</b>	<b>THEORIE</b>	113
3.1.	EQUITE PROCEDURALE .....	113
3.2.	CONTACT .....	116
<b>4.</b>	<b>METHODE</b>	120
4.1.	DONNEES .....	120
4.2.	OPERATIONNALISATION .....	121
<b>5.</b>	<b>RESULTATS</b>	123
5.1.	STATISTIQUES DESCRIPTIVES .....	123
5.2.	ANALYSE .....	124
<b>6.</b>	<b>CONCLUSION</b>	129
6.1.	RESULTATS .....	129
6.2.	REFLEXION .....	130
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	132