

Par une meilleure connaissance des besoins de la population, les services publics pourront améliorer la qualité du service rendu.

Ils doivent acquérir cette connaissance en adoptant une politique de recherche adaptée à leur mission et à la complexité des besoins qu'ils doivent satisfaire.

Les auteurs dressent dans ce livre un panorama des problèmes d'organisation et de méthodes que pose aux services publics la mise en œuvre des études sur les besoins du public. Ils proposent des réflexions et des méthodes originales, illustrées par leurs expériences.

Cet ouvrage s'adresse aussi bien aux responsables de l'administration d'État, des collectivités locales et du secteur public, qu'aux responsables d'organisations à but non lucratif.

