



centre de ressources
politique de la ville
Auvergne-Rhône-Alpes

www.labo-cites.org

Les services publics. Entre adaptation et territorialisation ([/publication/les-services-publics-entre-adaptation-et-territorialisation](#))

Ce numéro repère les expériences et les démarches engagées dans les services publics confrontés à de nécessaires adaptations pour continuer de remplir leur mission face à l'évolution des demandes. Il y a là un enjeu de lutte contre l'exclusion et de citoyenneté. Aux côtés de l'État, qui a eu un rôle d'impulsion, collectivités territoriales, opérateurs de services publics, organismes HLM sont les acteurs déterminants de ces démarches, ce numéro le démontre, exemples à l'appui. Les réponses passent notamment par la formation des agents et une territorialisation des services.

La rubrique « veille » propose deux contributions sur le développement socio-économique des quartiers.

Sommaire

Les cahiers du DSU
Décembre 1997

LES SERVICES PUBLICS, 4

ENTRE ADAPTATION ET TERRITORIALISATION

Pascal BAVOUX - Des démarches territorialisées de services publics impulsées par l'État. Bref historique 6

Daniel BÉHAR - Améliorer les services publics dans les quartiers : incertitudes d'une évidence 8

■ ADAPTATION AUX ÉVOLUTIONS SOCIALES

Michel PROST - Point de vue. Un enjeu de taille, former les agents publics 11

Annie MAGUER, Danièle SAUGE-GADOUD - L'accès aux services publics pour une meilleure intégration des populations 12

Vincent PLAZY - L'accès aux droits, enjeu de la lutte contre l'exclusion 14

Jean-Pierre PACHOUD - Faire se rencontrer agents de terrain et cadres de différents services 16

Yves LUXEREAU, Jean-Marie UNTERSINGER - La démarche services publics de proximité dans la Drôme, un outil fédérateur de la politique de la ville 17

Christine AULAGNER - Un point multiservices territorialisé pour une médiation entre les services publics et leur clientèle 19

Suzanne ROSENBERG - Transformation du service public. Et si les habitants avaient leur mot à dire ? 21

■ TERRITORIALISER LES SERVICES PUBLICS

Martial PASSI - Point de vue. Du quartier à la ville : le nécessaire développement des services publics 24

Jean-Dominique PONCET - Améliorer la performance et la réactivité, deux enjeux des plateformes de services publics à Vienne 25

Christine AULAGNER - Agent d'accueil polyvalent dans une plateforme de services publics. Éléments pour un profil de poste 27

Françoise MALBOSC - Transports en communs, prendre en compte la proximité pour assurer la continuité du service 28

Florent BIDAUD - Formation interinstitutionnelle : comment dépasser l'expérimentation et créer un vrai projet de service public ? 30

Christine AULAGNER - Des « antennes » CAF pour un meilleur service au public 32

Françoise MALBOSC - Proximité et amélioration des services, un choix politique et technique. Territorialisation de l'action municipale à Chambéry 33

Marie-Christine CERRATO DEBENEDETTI - Bibliographie 36

"LA VEILLE" 37

Laurence TEXIER - Les quartiers, un territoire pour les entreprises ? 38

Danièle DEMOUSTIER - Articuler développement social et développement économique, un pari impossible ? 41

