

À VIENNE, UNE GESTION TERRITORIALISÉE ET APPLIQUÉE À TOUS LES QUARTIERS

À VIENNE, UNE GESTION TERRITORIALISÉE
ET APPLIQUÉE À TOUS LES QUARTIERS

DÉPUIS JANVIER 1995, à Vienne (Isère), trois « maisons de quartier » se sont ouvertes sur les quartiers de L'Isle (2600 hab.), Saint-Martin-Cuvière (3500 hab.) et Estressin (7000 hab.). Une quatrième est en construction à Malissol (3500 hab.). « Les « maisons de quartier » permettent aux habitants de trouver près de chez eux des services publics tels ceux offerts par la mairie, l'OPAC de Vienne, ou des organismes publics ou parapublics tels que EDF, la sécurité sociale, la mission locale (MIJIR)... » annonce Jean-Dominique Poncet, responsable du service animation jeunesse et vie des quartiers de Vienne. Exemple d'une gestion territorialisée appliquée à tous les quartiers de la ville, rencontre avec J.D. Poncet.

« DÉCENTRALISER » DES SERVICES ET CRÉER DES « PÔLES DE COMPÉTENCES SOCIALES »

Les « maisons de quartier » ont été programmées dans le cadre du contrat de ville du district de Vienne qui précise qu'elles ont pour but d'« améliorer le service public, le rendre accessible physiquement et culturellement tout en modifiant l'approche des opérateurs... Il faut permettre que se jouent des relations de proximité entre les habitants et les institutions qui ont une responsabilité dans la vie collective locale... La décentralisation des services doit donc concerner les institutions qui contribuent à forger le cadre de la vie sociale et s'accompagner d'une coordination de leurs interventions dans la proximité. »

C'est ainsi qu'on trouve dans chaque « maison de quartier » deux agents municipaux polyvalents, des agents de l'OPAC de Vienne organisé en agences, des permanences de différents services administratifs (voir encadré).

L'OPAC de Vienne dans le cadre de l'adaptation de ses services avait lui-même prévu l'implantation d'agences décentralisées. La ville de Vienne avait déjà implanté ses services techniques dans les quartiers depuis 1985. Mais, la proximité souhaitée va au-delà. Elle demande coordination, polyvalence des agents, formation des personnels à l'environnement administratif et à l'accueil du public, élaboration et suivi des projets communs, incitation des services de l'État et des autres partenaires à s'intégrer dans la démarche.

L'OPAC et la Ville ont joué un rôle moteur dans la mise en œuvre du projet. Des financements exceptionnels obtenus dans le cadre d'un appel à projet de la DIV en 1996 ont permis de « passer à la vitesse supérieure » en particulier pour la formation des agents de la ville et de l'OPAC, l'implantation plus importante des services de l'État, et le développement d'outils adaptés (informatique...).

DONNER UNE CULTURE COMMUNE AU PERSONNEL ET LE FORMER À LA POLYVALENCE

Dès l'automne 1995, les agents de la Ville et de l'OPAC des quatre « maisons de quartier » ont suivi une formation commune en deux étapes.

La première formation (assurée par le Greta de l'Isère rhodanienne) visait à la connaissance de l'environnement institutionnel et des démarches administratives afin de mettre en place un réseau. « Nous avons développé des habitudes de travail en commun entre la Ville, l'OPAC et les institutions présentes pour connaître le quartier, établir un diagnostic et élaborer une action adaptée à des besoins spécifiques (travail sur l'information à Estressin, sur la consommation électrique à Malissol...) » précise J.D. Poncet.

La seconde étape, en cours actuellement, doit aider les agents à compléter leurs compétences en matière d'entretien individuel, de diagnostic, et à développer une fonction de veille. Chaque équipe essaie de régler un cas concret en vue de trouver des réponses transférables aux autres « maisons de quartier ». Elles ont aussi pour mission de développer l'implication des habitants. « Entre les agents de l'Opac et de la Ville, la « maison de quartier » est un vivier d'informations qui devrait permettre de connaître les tensions du quartier en temps et en heures, mais les agents ont besoin de soutien et de formation » complète J.D. Poncet. Le suivi des « maisons de quartier » est assuré en permanence conjointement par le directeur des agences de l'OPAC et par lui-même. Tous deux passent régulièrement dans les « maisons de quartier » ; ils organisent des réunions mensuelles avec tous les personnels afin de faire le point sur l'état d'avancement des projets, des actions, et « évacuer » les tensions liées à un accueil permanent. Ils gardent une disponibilité constante (par téléphone) pour permettre le soutien des personnels.

DES EFFETS SUR LE TERRITOIRE

La polyvalence des agents d'accueil et leurs capacités d'écoute et de réponse facilitent un meilleur service aux personnes. Par exemple à Estressin où des jeunes demandaient une salle, la « maison de quartier » a permis la mise en relation entre le centre social, la ville et les jeunes. D'une manière générale, la gestion territorialisée est aussi un mode de régulation... sans pour autant remplacer des médiations qui répondent à un autre besoin : « l'OPAC a ainsi embauché des gardiens « médiateurs » pour répondre aux dysfonctionnements qui avaient lieu en dehors des horaires administratifs à Malissol et Saint-Martin-Cuvière. »

La gestion territorialisée couvre l'ensemble de la ville (29436 habitants) de manière homogène : quatre quartiers et le centre

ville. Au début, rattachée directement au cabinet du maire avec un secrétaire général adjoint chargé du dossier, elle est depuis octobre 1996, sous la responsabilité du service animation jeunesse et vie des quartiers - en charge aussi des conventions avec les équipements socioculturels - en vue de coordonner l'action sociale sur les quartiers. À la question de savoir si l'instauration de services de proximité ne renforce pas le risque de « relégation », Jean-Dominique Poncet répond que non : « Un équilibre a été trouvé entre le service de proximité et ce qui doit rester à la mairie centrale. » Une enquête sur l'impact des « maisons de quartier » effectuée par questionnaire début 1997 montre des tendances : l'ensemble de la population du parc HLM connaît bien les « maisons de quartier », leur existence, leurs missions et les utilise pour leur proximité, le service rendu plus rapidement ; il y a pas spécialement d'attentes sur de nouveaux services à rendre. « Par contre les habitants hors parc HLM se sont peu appropriés les « maisons de quartier », par méconnaissance probablement plus que par ostracisme » remarque-t-il.

Dans ce dispositif, la ville de Vienne a bénéficié de l'élan de l'OPAC et du fait qu'il soit le seul bailleur social sur la ville : l'unité d'approche a favorisé la définition d'enjeux communs de gestion de proximité. Ces deux acteurs ont pu être les « chevilles ouvrières » d'une démarche d'amélioration des services. Ils souhaitent doter les maisons de quartier de nouvelles compétences en particulier pour les actes administratifs, ce qui supposera la délégation de ces actes par les services concernés.

L'intérêt pour une collectivité de s'impliquer avec d'autres dans une démarche de gestion territorialisée apparaît évident pour Jean-Dominique Poncet : « la territorialisation devrait permettre à terme une meilleure implication des habitants. On a créé un interface avec les habitants, la Ville, l'OPAC et l'État. La Ville souhaiterait s'appuyer sur les « maisons de quartier » pour créer des espaces « citoyens » qui pourraient devenir des conseils de quartier. La possibilité d'atteindre un tel objectif dépendra beaucoup de l'implication réelle des « maisons de quartier » dans leur environnement, encore très inégal. Dans le même ordre d'idée, il m'apparaît important que la Ville soit volontariste dans le pilotage car c'est de son rôle politique d'assurer la pérennité des services. » ■

Christine AULAGNER,
CR•DSU

ORGANISATION DE CHAQUE « MAISON DE QUARTIER »

■ **SERVICES PRÉSENTS** : une agence décentralisée de l'OPAC de Vienne, des services municipaux, d'autres partenaires : CPAM, La Poste, mission locale, EDF-GDF, ADATE (association dauphinoise d'aide aux travailleurs étrangers), centre des impôts ; et à venir : France Télécom, CAF de Vienne, Trésor Public.

■ **ACCUEIL COMMUN ASSURÉ PAR DEUX AGENTS MUNICIPAUX POLYVALENTS.**

Ils assurent les missions prioritaires de la Ville - actes d'état civil, inscriptions diverses (culture, école, sport...), et des actes délégués de La Poste à Malissol, ou du CCAS - les cartes de transports urbains et d'aide médicale.

Ils accueillent, écoutent, orientent, traitent les dossiers et renvoient sur les autres institutions. Dans l'avenir ils ont vocation à établir des actes de certains services de l'État par délégation.

■ **RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE PARTENAIRES**

• En 1995/96 : dans le cadre du contrat de ville (décentralisation des services), pilotage assuré par l'OPAC qui conventionnait seul avec chacun des partenaires.

• Depuis novembre 1996 (appel à projet de la DIV) : mise en place d'un comité de suivi des plateformes de services publics (État, Ville, OPAC). Il élabore un schéma général de conventions sur la base des objectifs communs. Il décide des conventions, signées avec chacun des partenaires (sous-préfecture de Vienne, Ville, OPAC, partenaires) sur des prestations de niveaux différents : mise à disposition d'informations mises à jour par les institutions, permanences assurées par les agents des services concernés, délégation de responsabilité. (conventions annuelles reconductibles tacitement).



36



37

