



UNE MAISON DES SERVICES PUBLICS AU CŒUR DE LA GALERIE MARCHANDE DES MINGUETTES À VÉNISSIEUX (RHÔNE)

En 1995, dans le cadre du grand projet urbain du quartier des Minguettes, la ville de Vénissieux, l'État et le conseil général décident de s'associer pour concevoir et implanter une maison des services publics (MSP) au cœur d'un centre commercial. Cette décision correspond à une double volonté de renforcer l'implantation de services publics sur le quartier et de contribuer à la requalification du centre commercial de Vénissieux.

En mars 2001, le pôle de services publics, comptant près de 2 000 m² de bureaux, a ouvert ses portes ou plus précisément sa porte puisque le projet accorde une grande importance à la fonction d'accueil commun et polyvalent. Plusieurs services sont proposés.

Des services multiples

La ville a décidé de décentraliser ses services et de créer une mairie de quartier (7 agents) pour les formalités administratives légales (état civil), l'action sociale et la solidarité (établissement et première instruction des dossiers) et l'accueil généraliste (renseignements, écoute). Huit guichets sont ouverts à cet effet. Une salle de réunion ainsi que des bureaux sont aussi prévus pour les services territorialisés (agents d'environnement, agents de développement du contrat de ville) et pour les permanences d'élus.

Le conseil général a installé une « maison du département » (35 agents). Au-delà d'un accueil généraliste, elle assure toutes les fonctions du Département (protection de l'enfance, santé, prévention, développement social, voiries, routes départementales). Cette unité s'inscrit dans la politique de territorialisation du conseil général de Rhône qui a consisté dès 1995 à se rapprocher des usagers et implanter une structure de proximité dans chaque canton ou arrondissement (pour la ville de Lyon). La maison du département de Vénissieux a vocation d'accueillir les habitants de toute la commune. Trois petites structures, auparavant disséminées sur la ville, ont ainsi été rassemblées en un seul lieu.

La préfecture crée un point de délivrance des cartes grises (6 agents) pour l'Est lyonnais. Ce point préfecture s'inscrit dans les objectifs de l'État en matière d'amélioration des relations entre les administrations et le public.

Un poste de police est aussi ouvert. Le centre d'information féminin assure des permanences

juridiques avec fonction d'écrivain public. Et un délégué du médiateur de la république accueille sur rendez-vous.

Une aire d'action à géométrie variable, une prise en compte de toutes les demandes des usagers

Le pôle de services publics répond à un objectif de proximité. Cette notion de proximité est à géométrie variable puisque les services proposés s'adressent à la fois à des habitants du quartier (mairie de quartier), de la commune (maison du département) ou de l'est de l'agglomération lyonnaise (point préfecture). Les accès automobiles et les transports en commun desservant le centre commercial sont de qualité.

La MSP a pour vocation de répondre à toutes les demandes des habitants qui sont orientés, soit près de l'un des services présents, soit à l'extérieur de la maison auprès des services compétents (Caf, ANPE...). Il s'agit de prendre en compte toutes les demandes et de manière globale.

Pour ce faire, le pôle d'accueil commun est conçu comme un service à part entière. Composé de trois personnes mises à disposition par chaque institution, « il anime un espace qui crée des liens avec la population et son environnement et qui donne de la cohérence aux missions des trois partenaires » en apportant des réponses plus transversales et moins sectorielles.

Une formation inter-services à l'attention de la douzaine d'agents affectée l'accueil a été organisée en février et mars 2001. Conçue par le CNFPT, elle a permis aux professionnels de repérer les compétences de chaque institution. Elle s'est déroulée en cinq journées dont deux étaient consacrées à la présentation des différentes structures présentes sur le site de Vénissieux et trois autres consacrées aux pratiques et à des échanges entre les participants sur la fonction d'accueil.

Un mode de fonctionnement partenarial à structurer

Concernant l'investissement, le coût de l'opération s'élève à 20 MF TTC. La ville de Vénissieux a assuré la maîtrise d'ouvrage pour la construction de l'équipement et a bénéficié d'une subvention de l'État au titre de la politique de la ville d'un montant de 6,8 MF. Une convention d'occupation à titre gratuit est en cours de négociation entre la ville et l'État. La ville reste propriétaire des lots « mairie de quartier », « point préfecture » et « locaux communs » ; elle procède

Reproduction autorisée sous réserve de mention du producteur et de citation exhaustive



actuellement à la vente des locaux attribués au conseil général du Rhône.

Concernant le fonctionnement, un « comité de site » réunissant les trois partenaires a été mis en place pour préparer l'ouverture et le fonctionnement de la maison des services publics.

Une convention est en cours d'élaboration pour formaliser les engagements de chaque institution. Elle portera sur plusieurs points : l'accueil commun et les missions respectives, le règlement d'occupation des locaux, la création et les compétences du comité de site qui, assisté d'un comité technique, veille au bon fonctionnement de la maison, la désignation et les missions du responsable de la MSP (fonctionnaire de la ville de Vénissieux).

Après trois mois de fonctionnement, il serait prématuré de vouloir établir un bilan. La MSP de Vénissieux implique trois institutions importantes. Le taux de fréquentation indique déjà que les services proposés répondent à une demande de proximité. Les équipes présentes, constituées sur la base du volontariat, sont très motivées pour assurer leur mission de service public dans un cadre favorisant les liens avec la population. Les expériences de dispositifs de proximité montrent que les professionnels doivent être formés et soutenus. Les conditions sont aujourd'hui réunies pour permettre aux institutions de travailler en complémentarité au plus près des usagers. À terme, feront-elles évoluer leur pratique pour les adapter aux spécificités du public accueilli ?

Mots clés : service public de proximité, service public, partenariat, gestion territorialisée, centre commercial

Contact : Christine PROCNART, responsable de la Maison des services publics de Vénissieux
Tél. : 00 (33) (0)4 72 89 32 86

Rédacteur : Catherine RAFFIN-DEWAELE, 2001/07

Producteur : CR•DSU - 4 rue de Narvik - BP 8054 - 69351 Lyon cédex 08 - Tél. : 00 (33) (0)4 78 77 01 43
Fax : 00 (33) (0)4 78 77 51 79

Reproduction autorisée sous réserve de mention du producteur et de citation exhaustive

CENTRE DE RESSOURCES ET D'ÉCHANGES POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL & URBAIN
4, rue de Narvik - BP 8054 - 69351 Lyon Cédex 08 - Tél. 04 78 77 01 43 Fax. 04 78 77 51 79 - crdsu@crdsu.org

SIRET 415 021 377 000 15 - APE 913^f