



## La démarche « services publics de proximité » dans la Drôme, un outil fédérateur de la politique de la ville

C'était en 1991, avec le rapport Picard, une nouvelle dimension de la politique de la ville était posée. On prenait conscience de l'importance jouée par le réseau des services publics de proximité (SPP) non seulement en tant que service rendu à des populations défavorisées et marginalisées mais aussi en tant que relais permanent des institutions et par conséquent outil supplémentaire de médiation sur les quartiers.

Les sites principaux de la Drôme (Romans et Valence) inscrits dans les procédures de la politique de la ville dès la phase expérimentale des années quatre-vingt, présentaient déjà une bonne adéquation entre la population et les services publics de proximité.

Dans ces conditions la procédure SPP pouvait se décliner localement en parfaite orthodoxie avec les objectifs du rapport Picard : aborder les problématiques des services de proximité sur les thèmes essentiels du fonctionnement et des synergies potentielles avec pour conséquence de permettre à l'État de prendre l'initiative et de se positionner sur ce nouveau champ.

### DANS LA DRÔME : POSITIONNER LA PROCÉDURE SPP DANS LES OUTILS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

En dehors des nécessaires adaptations administratives et des aspects touchant à la légitimité de l'État à intervenir sur un registre étendu de services de proximité sous compétence parapublique ou communale, les objectifs ont toujours visé à inscrire les services publics dans le réseau du partenariat des acteurs de la politique de la ville, à affirmer l'importance de leurs missions, à garantir un niveau de service optimal sur les quartiers.

Cette ambition s'est déroulée suivant trois étapes distinctes. Une première phase de remise à niveau du matériel nécessaire au fonctionnement des diverses structures a été suivie d'une déclinaison de certains thèmes dans les démarches annuelles : affirmer l'importance du fonctionnement de l'école, qu'il s'agisse des établissements eux-mêmes ou du partenariat avec les autres services du quartier en 1995, développer l'organisation des services de proximité pour une meilleure prise en compte des phénomènes de petite délinquance et d'incivilité en 1996-1997.

Après six années de fonctionnement la lecture du bilan par thème permet de mesurer l'importance des contributions financières et de définir l'évolution des priorités locales (voir tableau).

Ce tableau met en évidence un très fort besoin à l'origine de mise en sécurité des locaux (principalement les locaux scolaires, bibliothèques...) ; la nécessité de développer des actions de signalétique dans les deux premières années ; un besoin constant dans le domaine de la communication (recensement et rôle des services...) ; l'aménagement des locaux d'accueil ; un besoin de formation constant compte tenu de la rotation des agents et les difficultés qu'ils doivent assumer.

ÉVOLUTION DES FINANCEMENTS SPP PAR THÈMES DE 1992 À 1997

	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Sécurité	681 820	119 990	215 470	215 960	73 570	53 390
Signalétique	643 750	189 710	5 000	-	-	-
Communication	105 150	188 920	145 460	144 740	36 200	120 620
Accueil public	311 660	506 450	440 990	316 910	93 070	22 910
Formation	-	79 000	138 000	161 830	145 200	154 560

### DES SERVICES DE PROXIMITÉ MOBILISÉS SUR LE QUOTIDIEN

Le rapport Picard appuyait ses réflexions sur une participation active des agents de terrain pour remédier aux problèmes quotidiens puis esquisser des évolutions dans le fonctionnement interne des services. Le pari était ambitieux et il sous-entendait une volonté partagée avec la hiérarchie de considérer prioritairement les antennes de quartier dans les logiques de développement du service public, une capacité de mobilisation des agents de terrain à concevoir les axes d'un projet et une disponibilité qui fait souvent défaut compte tenu du plan de charge auquel sont confrontés les services locaux.

Ces différents facteurs n'étant pas simultanément réunis, la démarche préconisée s'est en définitive concentrée sur les dysfonctionnements majeurs ressentis par les services : fonctionnement, formation et investissement.

Au-delà de ces aspects fondamentaux, peu de projets de services globaux ont émergé malgré les incitations de certains chefs de projet et les souhaits des services de l'État d'élargir le sujet dans diverses directions : les horaires, le rôle des « appelés ville », la coordination avec les agents de médiation...

### UNE ÉVALUATION EN FORME DE QUESTIONNEMENT

La procédure SPP a répondu à des attentes non exprimées mais latentes au sein des agents confrontés à des difficultés évidentes, pas toujours reconnues par leur hiérarchie. Si elle n'a pas débouché sur de véri-



tables projets de services dans lesquels seraient impliqués de manière permanente des agents désignés par leur administration, elle a engagé une démarche collective de qualité sur les quartiers.

Elle a permis une remise à niveau matérielle indispensable et rapide. Elle a inscrit les services de proximité dans le réseau des acteurs de la politique de la ville, et légitimé l'ensemble des agents des services de proximité dans une **reconnaissance de la spécificité de leurs interventions auprès d'un public en difficulté**. Elle a assuré une connaissance interprofessionnelle des structures locales et une mise en commun des difficultés et des pistes de progrès. La formation des agents a été développée avec une amélioration de leurs connaissances des publics et de leur fonction de médiation.

À cet égard, **un problème nouveau se pose sur les quartiers** - en terme de médiation - et de montée en puissance d'instances de médiation (femmes médiatrices, écrivains publics...) qui assurent un service supplémentaire d'interface entre les usagers et les services publics au sens large. Ces nouvelles démarches questionnent l'ensemble des services installés dans les quartiers quant à l'exercice de leurs missions : les assurer certes mais expliquer, informer, prendre le temps de la relation et de la pédagogie parce que la spécificité, voire la fragilité des publics en difficulté entraîne une demande particulière de leur part.

La mise en place des **nouveaux acteurs de la médiation interpelle donc l'ensemble des services sur leur adaptation nécessaire** mais également sur les limites mêmes de cette adaptation (mise à disposition de personnel, formation particulière...).

Quelles perspectives convient-il de donner à ces procédures ? Ne doit-on pas aujourd'hui distinguer l'activité des équipements publics du service rendu au public ?

Comment répondre aux besoins non satisfaits de médiation ? ■

Yves LUXEREAU, Coordonnateur politique de la ville,  
DDE de la Drôme

### UNE FORMATION PARENTALITÉ À ROMANS ?

La formation « parentalité » (non, le terme n'est pas dans le « petit Robert » !) engagée à Romans dans le cadre des formations SPP peut s'apparenter à une formation classique de travailleurs sociaux. Pourtant elle est pour les partenaires, une suite logique à la démarche engagée avec l'ensemble des services publics présents sur le quartier.

C'est tout naturellement, après être passés par une analyse des problèmes liés à l'accueil du public, voire une « formation accueil publics difficiles » plus proche de l'analyse de la pratique que de la formation, que les acteurs du quartier se sont interrogés sur les problèmes de comportements des habitants en général. Sont apparus plus particulièrement des questions liées aux incivilités, au non respect des règles, voire à l'absence de réaction apparente ou manifeste des parents ou des adultes. En approfondissant ces questions, il fut rapidement question des modalités concrètes qui président aux relations entre clients et services, usagers et administrations ou publics et institutions.

Sur ces bases, le projet de formation pouvait concerner tous les services publics du quartier. Nous en sommes toujours convaincus. Pourtant, le groupe s'est finalement constitué essentiellement autour de professionnels du travail social ou éducatif. Si l'Éducation nationale est présente, la plupart des administrations (au sens des services administratifs) sont absentes.

Pour tenter d'expliquer ce phénomène, on pourrait dire qu'il paraît difficile de convaincre des responsables administratifs que le travail dans certains quartiers est complexe, qu'il peut nécessiter certains détours d'analyse des fonctionnements, de formation des agents.

Peut-être sommes-nous confrontés ici aux **limites d'une démarche de service public** : notre capacité à expliquer à tous les niveaux hiérarchiques la complexité du travail dans les quartiers sensibles, l'intérêt de mobiliser des agents aux fonctions très diverses mais confrontés à des difficultés somme toutes convergentes.

Aurions-nous dû, aurions-nous pu utiliser des voies plus « officielles » pour « convaincre » ces administrations et de quelle manière ? Cette question pourrait bien être au centre d'une procédure de services publics de proximité. ■

Jean-Marie UNTERSINGER, Chef de projet, Romans