



Améliorer les services au public avec les usagers L'expérience du Gasp (Groupe d'amélioration des services publics)

Comment parvenir, lorsque l'on est un usager insatisfait de l'efficacité d'un service public, à faire bouger les choses? Et lorsque l'on est un agent de service public à avoir une prise sur les situations et à faire évoluer son institution? Le Gasp (Groupe d'amélioration des services publics) créé en juin 2000 sur le territoire de deux communes du Nord (Escaupont et Bruay-sur-l'Escaut), tente d'apporter des réponses en faisant travailler à la fois usagers, agents, responsables de services publics et élus locaux sur des projets partenariaux. Où l'on constate que les logiques des usagers et des institutions peuvent se rejoindre.

Face au constat de la faiblesse de la connaissance et de la coopération entre les services des villes et ceux de leurs partenaires institutionnels alors même que ces services tenaient des permanences dans le même lieu (mairie annexe qui deviendra maison des services publics), les acteurs du contrat de ville se sont concertés et ont proposé la mise en place d'une démarche d'amélioration du service public. Le principe premier était le questionnement des logiques de chacun pour améliorer l'efficacité des services rendus (accueil, traitement, délais) et le passage d'une logique bureaucratique à une logique de service.

LIBÉRER LA PAROLE : DÉPASSER LES FONCTIONNEMENTS INSTITUTIONNELS

Plutôt que de confronter usagers, agents et chefs de service, au risque de bloquer la parole de certains, on a choisi de réunir trois groupes séparément, tout en organisant des rencontres entre les groupes une fois par an. Ces groupes sont animés par un sociologue et un secrétaire, Sylvain Dufresne, responsable de la maison des services, qui établissent des comptes rendus à la fin de chaque réunion et font le lien entre les préoccupations des uns et des autres. **Les agents** se réunissent une fois par mois pour analyser leurs pratiques et produire collectivement des projets en fonction des demandes des usagers. De nombreuses institutions y sont représentées (encadré) en veillant au turn-over afin de renouveler les thématiques. **Le groupe des usagers** se réunit une fois par trimestre et discute des projets en cours et des thématiques travaillées par les agents. Le déroulement est assez souple, puisque dans les deux cas il n'y a pas d'ordre du jour. Après avoir commenté les problèmes relatifs à la vie du quartier, les participants choisissent de travailler sur un des sujets évoqués pour faire des propositions. **Les « référents » (responsables de services et élus délégués)** sont interpellés deux fois par an

par le sociologue et le secrétaire sur les sujets évoqués dans les groupes des agents et des usagers, afin de valider les aménagements proposés par ces derniers. Les rencontres entre les groupes permettent une restitution collective, une discussion des thématiques et des propositions, et une validation.

UNE DYNAMIQUE DE MISE EN ŒUVRE CONCERTÉE

Les agents ont par exemple soulevé les problèmes du sentiment d'insécurité, du manque de connaissance entre les services, etc. Les usagers ont insisté sur la vie associative, le logement... Conséquences : un « guide des services publics » (description, tâches, personne à contacter...) a été réalisé avec une édition à destination des agents, une autre à destination des usagers ; en ce qui concerne les questions de sécurité, les policiers ont proposé un formulaire simplifié de dépôt de plainte, ont changé leurs horaires pour recevoir les habitants, et une formation d'agents de médiation est en cours pour les décharger de la résolution des conflits de voisinage. Sont également à l'étude un projet de création d'une régie de quartier et celui d'un poste de médiateur administratif. La recherche d'efficacité demandée par les usagers et l'évolution des pratiques souhaitée par les agents se rejoignent.

Selon E. Sion, le sociologue qui a suivi les groupes, le changement est rendu possible par une concordance entre une volonté politique et un désir de changement chez les agents, sachant qu'ils y contribueront concrètement. Il souligne également des effets induits pour les agents : le sentiment d'avoir prise sur les situations, que les choses peuvent évoluer. La rencontre avec les usagers permet également de changer de regard sur les populations, le quartier. ■

Violaine PINEL

La maison des services publics est située à cheval sur deux communes et est donc financée par l'intercommunalité. L'accueil est intercommunal.

Les projets sont financés à 100 % par la politique de la ville (exemples : réaménagement des locaux, le guide interservices).

Membres du groupe des agents : les services techniques et le service petite enfance de la ville de Bruay, la médiathèque, la bibliothèque, l'état civil, la poste, la police de proximité, la PMI, la puéricultrice, les assistantes sociales de secteur, l'Éducation nationale (deux écoles, primaire et maternelle, psychologue scolaire), la mission locale. Des institutions participent plus ponctuellement : les bailleurs, les transporteurs urbains, etc.