



Plateformes de services publics à Vienne, de l'expérimentation au réseau

Par deux fois dans *Les cahiers du DSU*, nous avons rendu compte de l'expérience de gestion territorialisée des services publics menée à Vienne¹. Les objectifs affirmés étaient l'adaptation et la réactivité des services. Pour ce faire l'accent a aussi été mis sur le partenariat institutionnel, sur la formation et la polyvalence des agents. Aujourd'hui Jean-Dominique Poncet, responsable du service animation jeunesse et vie des quartiers de la ville de Vienne, en charge des plateformes depuis cinq ans, en dresse un bilan nettement positif et examine les perspectives. Des perspectives auxquelles il participe par les responsabilités qu'il exerce au sein de l'association nationale des plateformes, espaces maisons de services publics (APEM-SP).

À l'initiative du bailleur social (Opac de Vienne) dans le cadre du contrat de ville, devant l'appel à projet de la DIV pour la création de plateformes de services publics (1996), les maisons de quartier-plateformes de services publics vont être aménagées dans les quatre quartiers d'habitat social de Vienne et ouvertes à la population pour trois d'entre elles en janvier 1995 et pour la dernière en avril 1998. Leurs missions principales sont l'accueil, l'orientation, le pré-traitement et le traitement des demandes des habitants. Ces plateformes s'appuient sur trois forces vives : la ville qui joue un rôle central d'accueil polyvalent et de traitement des missions spécifiques déléguées des services centraux (état civil, action sociale, inscriptions et règlement des prestations), l'Opac qui prend en charge le suivi technique, l'entretien du patrimoine et la gestion des rapports locatifs, et les institutions (organismes publics ou associations) qui assurent des permanences. Après six années de fonctionnement, il paraît important de prendre le recul nécessaire sur le fonctionnement et l'expérimentation, pour vérifier la pertinence de la proximité dans l'adaptation des services rendus.

LA PROXIMITÉ, POUR UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES PUBLICS

Au vu de la fréquentation, ces équipements ont réellement contribué à rapprocher les services publics et à **permettre l'accès au droit commun d'une large population exclue des dispositifs**. Par exemple, la délégation par le CCAS de l'instruction des dossiers d'aide médicale a permis de toucher un public non connu du service central. La connaissance des habitants a conduit à un diagnostic sur les prestations auxquelles ils n'avaient pas accès. Par ailleurs, la ges-

tion de proximité humanise le service public. Les agents obtiennent la confiance des habitants, ils sont ainsi mieux placés pour renseigner les usagers sur leurs droits ou adapter les réponses aux problèmes qu'ils rencontrent. Face aux incompréhensions des décisions de l'administration, **les agents ont un rôle d'explication** (seuil de ressources, droits non ouverts, délais...) qui permet aussi de réguler les conflits entre usagers et services publics. Les agents peuvent aussi interpeller les services centraux, ce qui peut conduire à revoir les procédures et permettre ainsi un accès à des prestations. Cette réactivité est favorisée par la mission des agents. Recrutés par la ville, ils remplissent une fonction d'accueil polyvalent et ont reçu une formation très large sur les missions des institutions et des services publics afin de leur permettre de diagnostiquer les demandes des habitants, usagers, allocataires et de traiter des dossiers dont ils ont la gestion.

UNE NOUVELLE DONNE POUR LES SERVICES CENTRAUX ET UN PARTENARIAT LOCAL RENFORCÉ

Un rapport nouveau s'est instauré entre les services centraux et les services de proximité. Il passe par l'analyse qualitative mensuelle des fréquentations et des demandes des habitants. Après une prise de recul, l'adaptation peut conduire à l'intervention spécifique d'un service public, d'une institution ou d'une association répondant aux besoins, ou encore à redéfinir le bon niveau de traitement de la prestation (information, orientation, pré-traitement). Dans certains cas, les agents des maisons de quartier sont amenés à faire remonter les dysfonctionnements administratifs. Un comité de suivi des plateformes de services publics composé de la ville, de l'Opac, de la sous-préfecture et du district de Vienne est chargé mensuellement de faire le point sur le travail de ces équipements, sur les conventions passées avec les services publics et les institutions et sur les niveaux de délégation. Des actions de formation et d'accompagnement ont été organisées afin de permettre ces délégations. Ainsi la fonction de veille assurée à la fois au niveau local et par le comité de suivi permet d'interpeller les services centraux et de travailler à l'élaboration de projets ou de réponses spécifiques.

La simplification administrative conduit à travailler en partenariat autour des problèmes rencontrés par les habitants et à **développer des actions locales communes**. Les structures en contact avec les habitants, sont intégrées aux dispositifs existants (centre social, services sociaux, équipe de prévention, école,

collège, police nationale et municipale) et ont été associées aux différents projets de quartier. Constituant à la fois un relais et une capacité d'initiative, ce partenariat a permis une lecture croisée des difficultés et des atouts du quartier. Dans ce cas aussi, cela passe par une veille destinée à alerter sur des situations repérées comme délicates. Dans le domaine social, les réponses peuvent conduire à associer les intervenants sociaux. Sur les incivilités, un guide de procédures a été mis en œuvre afin de repérer sur un territoire les rôles et missions de chacun et de mettre en place un traitement et des résolutions adaptées. Au final, les maisons de quartier ont contribué à organiser une réponse différente aux habitants. Ce dispositif modifie les rapports avec l'usager car il est pris en compte dans la globalité de ses demandes.

QUELQUES ENSEIGNEMENTS POUR LA SUITE

S'il est important de noter une forte implication des financeurs (État, bailleur social, institutions et associations) au lancement et pour le suivi de ces expériences pendant les premières années, nous devons intégrer progressivement ces dispositifs dans le fonctionnement des services. C'est en effet, l'intégration de ces dispositifs dans les missions des services centraux qui permet de changer véritablement les façons de travailler pour une meilleure prise en compte des demandes des usagers. Les dernières dispositions législatives (loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations) tendent à « encadrer » les maisons de services publics par la mise en place d'un groupement d'intérêt public ou d'une convention. Jusqu'à présent, les expériences se sont construites sur la base du partenariat, de la convention ou de la libre adhésion. Si le GIP permet de doter les agents d'une légitimité indiscutable, la poursuite des systèmes actuels ne doit être remise en cause au vu de l'efficacité et de la pertinence des interventions.

Les orientations retenues dans le rapport Mauroy, et notamment la discussion actuelle du projet de loi sur la démocratie de proximité proposant la mise en place de conseils de quartier, d'antennes des mairies dans les communes de plus de 100 000 habitants, de commissions de suivi des services publics confirment la pertinence des dispositifs territorialisés. Les compétences accumulées dans les quartiers au sein de ces équipements doivent être la base du travail à engager. Enfin, l'adaptation et la réactivité des services publics aux demandes nouvelles des usagers

doivent être négociées avec les services publics locaux dans des lieux spécifiques comme les comités de suivi. Les maisons de services publics ont un rôle de mise en réseau, d'émergence des problématiques, de suivi, voire de mise en œuvre des décisions. ■

Jean-Dominique PONCET

UN RÉSEAU NATIONAL

Les espaces et maisons de services publics connaissent un engouement important, les chiffres connus oscillent entre 150 et 300 expériences (sources Datar, Div, Dire). Face à ces expérimentations, il est apparu nécessaire de confronter et d'échanger les points de vue. Un réseau national, l'association nationale des plateformes, espaces maisons de services publics (APEM-SP) a été créé. Il s'appuie sur 100 sites et souhaite aider à **modéliser les dispositifs et soutenir les créations**. L'association a également pour objectif d'apporter une valeur ajoutée en matière de formation des acteurs. Elle constitue aussi un lieu de réflexion et d'interpellation des services centraux de l'État. Une convention triennale, en cours d'élaboration, permettra de lier l'association avec la Div, la Datar et la Dire. Les finalités : contribuer à l'émergence d'une forme de gestion des services de proximité et participer aux modalités concrètes de mise en œuvre sur le territoire. Ce sera également le lieu pour faire remonter les questions d'organisation, les propositions nouvelles et les dysfonctionnements recensés afin de faire évoluer le service au public.

1. Gestion de proximité, gestion territorialisée, *Les cahiers du DSU*, n° 16, septembre 1997

Les services publics entre adaptation et territorialisation, *Les cahiers du DSU*, n° 17, décembre 1997