

Consultation internationale de recherche

mai 2006

Département
Sociétés urbaines et habitat

Lieux, flux, réseaux dans la ville des services

Date limite de remise des projets :
vendredi 21 juillet 2006

Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer – DGUHC / PUCA
Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement
La Grande Arche Paroi Sud 92055 La Défense cedex

Ce texte a été rédigé par Patrice Aubertel, François Ménard et Nicole Rousier. Il s'appuie sur les travaux menés dans le cadre de l'atelier du Puca « Services dans la ville » dont la responsabilité scientifique a été assurée par Nicole May. En annexe de cette consultation internationale, vous trouverez la synthèse qu'elle a rédigée.

SOMMAIRE

Préambule	Page 5
Problématique	Page 7
Modalités de la consultation	Page 9
Annexe 1 <i>Mode de présentation d'une proposition de recherche</i>	Page 15
Annexe 2 <i>Mode de présentation d'un devis</i>	Page 17
Annexe 3 <i>Synthèse de l'Atelier du Puca « Services dans la ville » rédigée par Mme Nicole May</i>	Page 19
Annexe 4 <i>Programmes de recherche ayant traité de sujets voisins</i>	Page 65

PREAMBULE

Le Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA) lance une consultation internationale de recherche qui s'inscrit dans le cadre, plus large, d'une réflexion sur le fonctionnement des villes inscrites désormais dans une économie et une société de services. L'objectif est de contribuer à un renouvellement des approches de politique urbaine et de planification spatiale par la prise en compte du rôle prépondérant des activités de services dans les villes contemporaines. Le passage de la ville industrielle à la ville des services a fait l'objet de nombreux travaux sur les thèmes de la ville informationnelle, de la ville réseau... Ces analyses ont insisté sur l'évolution de l'organisation spatiale des activités dans une société marquée par les technologies de l'information ; elles ont aussi mis au centre des débats la question de l'accessibilité et, plus largement, de la traduction spatiale de la mise en relation des entreprises entre elles, des fournisseurs et des clients, des concepteurs et des utilisateurs, des organismes publics et des usagers, mise en relation également du proche et du lointain. C'est là le point de départ de cette consultation qui s'opérera en deux temps :

Cette année l'accent est mis sur l'organisation spatiale des activités de services et sur l'évolution des politiques urbaines confrontées aux changements du rapport des activités à l'espace urbain et au caractère pour partie immatériel des services. Ce qui est en jeu, c'est la reconfiguration des villes, en tant qu'espace matériel et politique, sous l'effet de ces évolutions: autour de quels lieux, de quels flux, de quels réseaux ?

L'an prochain, une consultation complémentaire sera lancée ; elle s'attachera davantage aux dynamiques de développement local sur la base d'innovations de services (innovation productive, organisationnelle, sociale).

Cette consultation a également pour objectif de susciter des synergies entre chercheurs issus de champs disciplinaires différents, économistes, géographes, sociologues, urbanistes..., dont les analyses ne s'articulent encore que trop rarement.

PROBLEMATIQUE

Lieux, flux, réseaux dans la ville des services

En prenant pour point de départ les conclusions des programmes de recherche antérieurs, conduits par le Plan construction et architecture, le Plan urbain ou d'autres structures d'incitation à la recherche, qui abordaient la question des services, le PUCA a dressé un premier état des lieux des problématiques structurées depuis une vingtaine d'années et des questions plus récentes qu'il conviendrait de traiter. Cette démarche a pris la forme d'un atelier et de séminaires de recherche dont la maîtrise d'œuvre scientifique a été assurée par Nicole MAY, chercheure au LATTS à l'Ecole nationale des ponts et chaussées.

Vous trouverez en annexe, les principales conclusions de son travail, dont la présente consultation ne reprend qu'une partie limitée des propositions, essentiellement la quatrième partie intitulée « Les nouvelles relations dispositif matériel urbain/services ».

Comme il est indiqué en préambule, c'est principalement **la dimension spatiale des activités de services - dans le sens de leur inscription dans le tissu urbain mais également en tant qu'elles génèrent des lieux, orientent des flux, structurent des réseaux** - qui est retenu comme objet de recherche. Mais le développement de ces activités transforme **le rôle de la puissance publique** ; la reconfiguration des niveaux et des modes d'intervention des collectivités territoriales, en termes de politique urbaine, de planification spatiale, ou de régulation, est également à interroger.

La déclinaison de cette problématique générale en questionnements particuliers est volontairement succincte de manière à laisser aux chercheurs la possibilité de faire des propositions originales et plus développées.

- **L'organisation spatiale des services en réseau et les mutations de la ville : quelles interactions ?**

. Les services en réseau (eau, assainissement, transports publics...) se caractérisent depuis plusieurs années par un certain nombre de traits : décentralisation, délégation de gestion, autonomisation des groupes privés, emploi de technologies de communication et d'information... qui ont modifié la conception par les entreprises de leur relation à l'espace.

L'organisation spatiale de ces services urbains, reposant sur leur capacité à maîtriser des flux (de fluides, d'informations, de marchandises ou de personnes) est-elle partagée par d'autres services, dont les rapports à l'espace se sont aussi modifiés (santé, culture...) ?

• La périurbanisation et la croissance des petites villes et des espaces ruraux en lointaine périphérie des aires métropolitaines ont une incidence sur la configuration des services mais sont également rendues possibles par eux.

Comment les dynamiques des services modifient-elles l'organisation spatiale des ensembles urbains ? Quels sont les modes de raisonnement en termes de coûts-qualité de services (petits ou gros équipements) ? Comment dans l'organisation spatiale intra-urbaine, à l'échelle des aires urbaines, les dynamiques organisationnelles des opérateurs de réseaux de services urbains influent-elles sur le débat ville dense-ville étalée ?

• Grands établissements de services et organisation urbaine : Universités, hôpitaux, entreprises de télécommunications, services bancaires... autant d'organismes décideurs à l'autonomie croissante qui jouent un rôle décisif dans les formes d'organisation urbaine. Ils développent une vision de l'espace en fonction d'enjeux et d'objectifs qui leur sont propres. Comment, notamment, s'effectue la programmation spatiale des équipements décidés par des composantes de plus en plus autonomes de la puissance publique : peut-on préciser leurs différentes lectures de l'espace urbain, comment sont-elles coordonnées ?

Planification spatiale et ville de services :

• En quoi la démarche de planification spatiale évolue-t-elle avec la prise en compte du poids croissant des activités de services et de leurs spécificités qui posent la question du rapport entre leurs dimensions matérielles et immatérielles. A quelles échelles spatiales sont pris en compte les différents types de services (aussi bien dans le champ de la culture que de la maîtrise des consommations énergétiques par exemple) ? Comment les dispositifs d'évaluation des politiques urbaines prennent-ils en compte la qualité des services rendus ? Inversement, dans l'évaluation de la qualité des services, comment sont pris en compte les enjeux de politique urbaine et leurs échelles spatiales ?

• Hiérarchies urbaines et centralités : comment ces notions sont-elles réinterrogées par les dynamiques de localisation des services « supérieurs » tant aux entreprises qu'aux ménages et par la nature même des services porteurs de centralité urbaine (y compris les services commerciaux). Dans l'organisation urbaine, quel est le rôle attendu des grands équipements et des têtes de réseau ? Comment, à l'échelle des SCOT et des PLU, prendre en compte et intégrer ces enjeux particuliers ? Quelles sont les formes de dialogue que la puissance publique peut établir avec les grands établissements ?

Comment ces différents services sont-ils producteurs de hiérarchies et de centralités diverses ? Comment sont-ils impliqués dans des conflits de normes entre principes d'aménagement du territoire, de rationalité économique, d'exigence sanitaire, de normes environnementales... Comment analyser les tensions entre les différentes temporalités des producteurs, utilisateurs, gestionnaires ou régulateurs de services ? Comment intégrer l'hétérogénéité de ces temporalités dans des démarches de planification spatiale stratégique ?

MODALITES DE LA CONSULTATION

CHAMP DE LA CONSULTATION

Cette consultation est une consultation de **recherche**. Il s'agira de développer une problématique, d'explicitier des hypothèses à tester et de justifier la méthodologie retenue.

Sont attendues des propositions qui contribuent au **débat public** et nourrissent de nouvelles approches de politiques urbaines et de planification spatiale.

L'activation de **réseaux européens** est souhaitée. Cette consultation pourra être l'occasion de susciter des rapprochements entre équipes, de mettre en perspective des initiatives jugées innovantes dans d'autres pays (cf procédure A,B,C aux Pays-Bas...) et de mieux apprécier les types de problématiques développées en Europe.

Les **villes moyennes** sont privilégiées, dans la mesure où les métropoles et le processus de métropolisation ont déjà fait l'objet de programmes et d'actions de recherche : agglomérations de taille moyenne ou villes moyennes en régions métropolitaines.

COMPOSITION ET SELECTION DES ÉQUIPES

- **Composition des équipes**

Les équipes peuvent privilégier un ou plusieurs axes de recherche en fonction de leurs compétences. La constitution d'équipes pluri-disciplinaires est particulièrement souhaitée.

Les équipes étrangères devront obligatoirement rédiger leur rapport en français.

Les recherches donneront lieu à des synthèses de trois pages, rédigées en français et en anglais, destinées à une diffusion large.

- **Critères de sélection**

Un jury de sélection regroupant des scientifiques et des responsables d'administrations, évaluera les propositions sur la base des critères suivants :

- la qualité de la problématique par rapport aux questions posées dans la consultation
- la mobilisation de partenariats européens
- la qualité et la rigueur de la méthode proposée
- l'adéquation des moyens aux objectifs
- les résultats escomptés

Les équipes seront informées individuellement des résultats de la consultation.

PILOTAGE ET VALORISATION

Un séminaire de suivi et de valorisation sera organisé afin de favoriser les échanges entre les équipes retenues et de dialoguer avec d'autres chercheurs et professionnels.

Les équipes s'engagent donc à participer à des réunions (quatre à cinq séances) qui se tiendront en général à Paris (prévoir le financement dans le budget) et au colloque de valorisation du programme. La participation à ces rencontres revêt une importance particulière. Il s'agit en effet de créer une « dynamique de programme », de susciter des questionnements croisés afin de passer d'un soutien à des recherches isolées vers la construction d'un programme.

MODALITES DE RÉPONSE

Les propositions de recherche doivent être présentées selon le modèle prescrit en annexe ci-dessous et parvenir obligatoirement

Le 21 juillet avant 16 heures

- en document papier recto-verso, en 10 exemplaires, sans couverture cartonnée ou plastique + 1 exemplaire reproductible (non agrafé) au :

Ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer

à l'attention de Patrice AUBERTEL et Nadine SOLDINI

PLAN URBANISME CONSTRUCTION ARCHITECTURE

Grande Arche de la Défense – Paroi Sud (6^{ème} étage – bureau 63)

92055 La Défense Cedex

- et en version électronique (mél : patrice.aubertel@equipement.gouv.fr)

Responsables du programme

Patrice AUBERTEL

Patrice.Aubertel@equipement.gouv.fr

Tel : 01 40 81 63 68

François MENARD

Francois.Menard@equipement.gouv.fr

Tel : 01 40 81 24 79

Nicole ROUSIER

Nicole.Rousier@equipement.gouv.fr

Tel : 01 40 81 63 77

Secrétariat

Nadine SOLDINI

Nadine.Soldini@equipement.gouv.fr

Tel : 01 40 81 63 73

- Le texte de cette consultation est disponible sur le site du PUCA. :

www.urbanisme.equipement.gouv.fr/puca

Calendrier

Lancement de la consultation :	30 Mai 2006
Limite de dépôt des propositions :	21 juillet 2006
Sélection des propositions par le jury scientifique :	septembre 2006

ANNEXES

ANNEXE 1

Modèle de présentation d'une proposition de recherche

Trois documents doivent être fournis :

1. **Récapitulatif de la proposition** (sur papier à en-tête du pétitionnaire)

Titre de la proposition : (rappeler en titre « Réponse à la consultation de recherche « lieux, flux, réseaux dans la ville des services » »)

Responsable scientifique (nom, prénom, titre, fonction, organisme, adresse, téléphone, télécopie, mél)

Composition de l'équipe scientifique (chercheurs, organismes) en France et dans d'autres pays européens

Articulation avec d'autres programmes de recherche nationaux ou étrangers : collaboration avec des équipes étrangères

Budget prévisionnel total (T.T.C.), sans arrondir

Participation demandée (s'il s'agit d'une subvention) (T.T.C.)

Organisme(s) cofinanceur(s), s'il y a lieu

Organisme gestionnaire des crédits

Durée (24 mois maximum)

Résumé de la proposition (1 page maximum) : préciser les objectifs, les méthodes et les résultats attendus

2. **Descriptif de la proposition** (12 pages maximum)

Exposé de la proposition

Question(s) de recherche traitée(s), hypothèse(s) et résultats attendus

Justification du projet au regard de la consultation

Méthodologie et principales étapes de la recherche (calendrier à fournir)

Références bibliographiques essentielles sur la (les) question(s) traitée(s)

Références bibliographiques des membres de l'équipe

Équipe(s) mobilisée(s)

Composition, temps affecté à la recherche et responsabilité de chaque membre de l'équipe et de chaque partenaire (joindre un CV résumé en 1 page maximum des principaux membres et partenaires ainsi qu'une présentation synthétique du laboratoire coordonnateur de la recherche)

Participation effective ou prévue à d'autres programmes de recherche nationaux et/ou étrangers (sur ces mêmes thèmes)

Budget prévisionnel détaillé (et justification des demandes financières)

3. Fiche de renseignements administratifs

Référence de la consultation de recherche : « Lieux, flux, réseaux, dans la ville des services »

Intitulé du projet :

Désignation de l'organisme contractant :

Raison sociale ou dénomination sociale

Adresse complète postale et électronique, numéro de téléphone et de télécopie

Forme juridique et N° SIRET, Statuts

Prénom, nom, fonction de ou des personnes ayant qualité pour engager l'organisme en matière de contrat.

Désignation de la personne responsable scientifique du projet :

Prénom et nom, titre et fonctions

Organisme, laboratoire

Adresse complète postale et électronique, numéro de téléphone et de télécopie

Coût prévisionnel des travaux : montant H.T, TVA et T.T.C. sans arrondir :

Montant du financement demandé T.T.C. :

Durée de la recherche en mois :

ANNEXE 2

Afin de faciliter les démarches d'engagement des projets retenus par le jury nous vous remercions de préparer les éléments nécessaires à chaque dossier : RIB, Kbis ou n° URSSAF, et copie des statuts de l'organisme, et de rédiger le devis selon le modèle ci-dessous

Papier à en-tête et avec date d'établissement du devis

TITRE DU PROJET DE RECHERCHE

Nom du responsable scientifique

Devis estimatif de l'opération

1- Salaires, charges sociales incluses

[taux horaire ou mensuel (en euros) x nombre d'heures ou de mois] = €

2- Vacances, charges sociales incluses

[qualification : taux horaire (en euros) x nombre d'heures] = €

3- Missions – lieux et nombre

[préciser le type de mission : séminaires, entretiens...] = €

4- Fournitures, reprographie.....

= €

5- Frais de gestion (%)

= €

TOTAL H.T . = €

TVA 19,6% = €

TOTAL T.T.C. = €

Le présent devis est conforme à la comptabilité de mon établissement

Nom et qualité du signataire

ANNEXE 3

La synthèse de l'Atelier du PUCA
« SERVICES DANS LA VILLE »

rédigée par Nicole MAY
octobre 2005

*Pour cette consultation de recherche
se reporter plus précisément à la quatrième partie
page 52*

Sommaire

Synthèse de l’atelier en forme de propositions de recherche	p. 23
Introduction	p. 25
1- La notion de contrainte de proximité	p. 31
1.1 - La contrainte de proximité au-delà de ses dimensions fonctionnelles	p. 32
1.2 - Les éléments de relâchement de la contrainte de proximité	p. 35
1.3 - Contrainte de proximité et production des services : quelques recommandations pour des recherches à venir	p. 38
2 - Services et hiérarchie(s) urbaine(s).....	p. 41
2.1- Les logiques de concentration/diffusion des services, notamment des services aux entreprises, à l’échelle interurbaine	p. 42
2.2 - Services et passage de la hiérarchie à la concurrence entre villes	p. 44
3- Services et configurations intra-urbaines.....	p. 45
3.1- Activités de service et questions autour de la production urbaine	p. 45
3.2- Agglomérations multipolaires et fonctionnement urbain.....	p. 48
3.3- Ville multipolaire et pratiques d’usage des services : le quartier en question	p. 49
4- Les nouvelles relations dispositif matériel urbain/services	p. 52
4.1- Dispositif matériel et service : dissociations et nouvelles articulations.....	p. 52
4.2 - L’émergence d’une « pensée service »	p. 54
4.3- Entrées thématiques de recherche	p. 56
5 - Les « services de proximité » : délégation et régimes de confiance.....	p. 60

SYNTHESE EN FORME DE PROPOSITIONS DE RECHERCHE

Introduction

Dès le lancement de l'aventure de cet atelier, nous avons conscience que faire un séminaire sur « les services dans la ville » ou « les services et la ville » constituait une sorte de gageure, ceci pour deux raisons :

- le fait que les outils qui avaient permis de penser et conceptualiser les relations entre services et ville (hiérarchie et armature urbaines, place centrale, services induits à la fois économiquement et spatialement, contrainte de proximité) ne « fonctionnaient » plus comme avant, leur pouvoir explicatif n'ayant plus le même caractère de généralité ;
- l'ampleur du champ des services (et du tertiaire) et le fait que ce champ devenait d'autant plus difficile à appréhender que, là encore, les outils classiques d'analyse et notamment les grandes catégorisations permettant de construire ce champ (privé/public, marchand /non marchand ; individuel/collectif, matériel/immatériel..) étaient de moins en moins pertinents.

Face à ces difficultés, le parti retenu pour l'organisation de l'atelier a été de construire la réflexion sur l'analyse de différentes catégories/catégorisations des activités de services. Comme il était indiqué aux participants dans la présentation de l'atelier, il s'agissait de « s'appuyer sur l'analyse des modes de construction des différentes catégorisations ou dénominations de ces activités {de services} pour éclairer l'évolution des enjeux sociaux, économiques, politiques mais aussi scientifiques qui se nouent autour de cette question. On s'interrogera notamment sur ce que révèle l'usage de dénominations différentes pour parler des mêmes services ou, au contraire, le regroupement, sous un même terme, d'activités recouvrant des logiques différentes ou encore sur ce qui se joue avec l'apparition de “ nouvelles catégories “ de services comme, par exemple, les services de proximité ».

Ce « parti » explique la structure d'ensemble de l'atelier et l'organisation de ses 6 séances ; on s'est appuyé, pour définir les thèmes des différentes séances, sur l'existence de grands découpages utilisés pour regrouper différentes activités de services en grandes catégories ou catégorisations, la réflexion, lors de chacune des 6 séances, étant construite à partir du jeu existant entre différents types de dénominations ou de qualifications au sein de ces grands découpages. La première séance portait sur le jeu « services à l'habitat/services à l'habiter », la seconde s'interrogeait sur ces nouvelles catégories des services que sont les services de proximité et les services solidaires, la troisième traitait des jeux entre services urbains, services publics et services locaux, la quatrième a concerné les services et entreprises de réseaux en tant que porteurs d'un autre regard sur les services urbains, la cinquième s'est penchée sur les évolutions européennes et leurs effets sur la conception des services publics,

notamment les services de réseaux, la dernière, enfin, a concerné les nouvelles relations entre services marchands et dynamiques urbaines

A bien des égards, cette entrée par les services et les différents découpages et catégorisations qui en organisent le champ s'est avérée pertinente et riche.

Elle a permis effectivement de faire le point sur l'analyse de différents types d'activités de services, sans pour autant tomber dans une réification positiviste des catégorisations à l'œuvre dans ces analyses, et de se défaire de l'illusion d'une logique unique de catégorisations qui couvrirait sans ambiguïtés ni recoupement le vaste champ des services. Deux exemples rapides pour illustrer ce point : l'impossibilité de construire des critères explicites permettant d'aboutir à une classification cohérente (sans recoupements, ni ambiguïtés) de tout ce à quoi peut renvoyer la catégorie des « services de proximité » (ainsi, Joël Bonamy, dans ses classifications, pourtant fines, des services de proximité, situe le ménage comme un service qui porte « sur » la personne) .

Il est aussi apparu clairement que les dénominations utilisées construisent des regards, des problématiques, des modes de questionnement - et ceci sans que les effets de ces modes de construction sur l'objet et l'enjeu de l'analyse soient toujours explicites ou explicités ; ainsi, le passage des services à l'habitat/à l'habiter aux services de proximité, en même temps qu'il ouvre sur certaines questions (sociabilité, lien social), en occulte d'autres (notamment, les évolutions des modes de vie dans leurs différences selon les catégories sociales, les âges, etc.) ; on peut aussi relever, à propos des services de réseaux, les glissements de sens et de contenu selon qu'on « parle européen », c'est-à-dire SIG et SIEG, ou qu'on « parle français », c'est-à-dire services publics.

Par ailleurs, cette approche a non seulement mis en évidence, ce qui était attendu, les limites de pertinence des grandes oppositions qui structuraient le champ des services (public/privé ; marchand/non marchand ; individuel/collectif) mais a été, en outre, l'occasion de fournir, tout au long des séances, de multiples exemples des différentes formes d'hybridation qui se développent : passage d'un certain nombre de services de la sphère domestique à la sphère marchande, mais il s'agit bien souvent d'un « marchand » subventionné, donc pas véritablement « privé » (cf. le chèque emploi-service) ; passage de services publics à des services marchands, au sens où ils vendus au prix coûtant (fin des péréquations ...) mais avec maintien d'une dimension publique (missions de service public, services universel, chartes de droit à l'eau, etc.) ; services mélangeant l'individuel et collectif comme la nourrice pour plusieurs familles ; services privés collectifs et aidés par les pouvoirs publics comme les crèches d'entreprise qui se développent avec des aides publiques....

Enfin, cette entrée a aussi permis de montrer comment, selon le type de services dont on parle, on ouvre sur des problématiques et des questionnements de recherche très différents : services aux entreprises et hiérarchie urbaine ; service de proximité et sociabilité ou lien

social ; services en réseau et libéralisation ; services urbains et politiques locales etc.. Cette entrée a donc permis de mettre en lumière l'existence de différentes facettes dans les relations entre services et villes et, corrélativement, la multiplicité des entrées possibles dans l'analyse. Il est clair que cette multiplicité rend particulièrement délicate, voire ardue la construction de thématiques de recherche transversales. Toutefois - et ceci apparaît clairement à la relecture des comptes rendus dès lors qu'il s'agit précisément d'en dégager des perspectives de recherche -, le problème tient aussi à ce qu'il s'avère que d'autres difficultés que celles qui avaient été anticipées au départ viennent singulièrement compliquer l'exercice.

C'est d'abord le fait que, dans « les services et la ville », le second terme, « la ville », pose lui aussi problème ; le terme « ville » désigne, tout autant que celui de service, un « objet flou », un concept mal défini qui recouvre des champs et des domaines de recherche extrêmement vastes. Certaines représentations qui structuraient bien des lectures de la ville ne fonctionnent plus comme avant : on pense notamment aux couples d'opposition comme urbain/rural ou centre/périphérie ou encore à la représentation de la ville comme une succession d'espaces emboîtés ordonnés par la distance et allant du logement à l'agglomération en passant par le quartier. Par ailleurs, « l'objet ville » ouvre sur de multiples interrogations. Que veut-on expliciter : la production de la ville et les logiques de localisation des logements, des équipements, des réseaux, des activités économiques ? Le rôle des politiques publiques dans la production urbaine et les conditions d'usage de la ville ? Les modalités d'usage de la ville (logement, équipements, services) dans leurs relations aux évolutions tant des modes de vie (travail inclus) que des configurations urbaines ? L'évolution des configurations intra-urbaines et/ou celles des relations entre villes ? Les effets transformations institutionnelles (décentralisation, intercommunalités, nouvelles relations entre collectivités locales mais aussi Europe, nouvelles règles pour certains services publics urbains ou locaux...) sur la façon de mener des politiques publiques « urbaines » et les effets de celles-ci sur la ville elle-même, etc.. Or, l'exercice ne consiste pas à décliner cette multiplicité d'entrées et de questions relatives à la ville et à ses transformations mais à les relier à des questionnements sur des services, eux-mêmes multiples. D'un côté, l'entrée par les différents services apparaît difficilement « gérable », vu leur multiplicité, tandis que l'entrée par « le service » au sens général et conceptuel (cf. notamment la définition de Jean Gadrey, la plus utilisée) est insatisfaisante, parce que ce « raisonnement service » ne prend pas vraiment en compte la matérialité de l'espace, les questions d'implantation, la localisation et la matérialité des équipements (la situation en ville et dans la ville, l'espace), la morphologie urbaine ou encore celle des infrastructures. Mais, d'un autre côté, il est tout aussi difficile d'entrer « par la ville » ; cette difficulté apparaît très clairement à la relecture des séances consacrées aux services « urbains » ou « locaux » et des réflexions sur les politiques urbaines ou de développement économique : on parle autant d'équipements que de services, ou encore d'habitat, de foncier, d'infrastructures, sans arriver à envisager ce qui est « service », à séparer

d'une réflexion plus générale ce qui serait de l'ordre d'une réflexion sur les services, quels que soient les services envisagés ; les politiques d'attractivité, de développement local ou de développement économique local sont envisagées « en bloc » ; on parle d'économie immobilière ou d'économie résidentielle mais qu'en est-il d'une articulation aux services – et, d'ailleurs une telle articulation est-elle pertinente?

Un autre problème, peut-être moins évident au premier regard mais tout aussi réel, tient à la difficulté d'apprécier le rôle des services et de ce qu'on pourrait appeler « la montée des services » dans les transformations d'ensemble dans lesquelles nos sociétés sont engagées depuis maintenant plus de deux décennies : transformations des formes de production, des modèles d'organisation des entreprises et des « modèles productifs », des rapports production/consommation - limites du taylorisme/fordisme pour dire vite ; évolutions des formes d'emplois, du travail, des relations travail/hors travail et transformations des modes de vie ; transformations des modes de régulation et d'intervention publiques avec un rôle croissant du marché ; internationalisation et globalisation de l'économie, nouvelles technologies, etc. Certains termes utilisés pour qualifier globalement ces transformations font explicitement référence à la notion de service - modèle de service, société servicielle, société post-industrielle, société de service – mais d'autres n'utilisent pas cette référence : nouvelle économie, société et économie de la connaissance et/ou du savoir... Toutes ces dénominations, dans leur flou, indiquent bien un changement profond dont participe certainement la montée des activités de services (mais s'agit-il de toutes ces activités ou seulement de certaines d'entre elles et alors lesquelles ?), sans pour autant que l'on puisse qualifier leur place. Qu'en est-il, par exemple, de la relation établie entre « montée » des services et mondialisation ? Quelles relations entre le développement des services et la « montée » de ce qu'on appelle l'économie de la connaissance et du savoir ? Et, d'ailleurs, qu'entend-on au juste par économie de la connaissance et du savoir ? Du même coup, les interrogations générales du type « en quoi le fait que l'on soit dans une économie où les services sont dominants (ou post fordiste) vient-il modifier l'organisation et le fonctionnement urbain dans leur ensemble » - avec des questions déclinées en termes d'emplois et de qualifications, de rythmes de vie, de mobilité, de flexibilité, de porosité croissante des temps (astreintes diverses) et des lieux (notamment travail dans l'espace du domicile ou dans les transports, etc.) - apparaissent beaucoup trop imprécises pour construire des perspectives de recherche sur les relations services/ville et leurs évolutions.

S'ajoute à tout cela une difficulté supplémentaire qui tient à la force des représentations et images associées aux services dans lesquelles les dimensions idéologiques, normatives et politiques prennent souvent le pas sur les dimensions analytiques. Ceci se traduit par le fait que, bien souvent, les représentations des services oscillent entre une vision « ultra positive » et une vision « ultra-négative » : d'un côté, les images négatives renvoient à l'association service/servilité ou service/dépendance, mais aussi à la représentation des services comme

non productifs, dépendants économiquement, non créateurs de valeur, ces derniers éléments traduisant la difficulté à se déprendre d'une vision « industrialiste » (matérialiste vulgaire) de la production de richesse ou de valeur (au sens économique) ; de l'autre côté, les services sont envisagés, dans une perspective utopique et prophétique, comme porteurs d'une transformation radicale des rapports sociaux : la relation de service comme rapport social remettant en cause la séparation capitaliste entre production et consommation ; les services solidaires ou les régies de quartiers, qui étaient regardés comme porteurs d'une transformation des rapports sociaux (le mythe de la fusion), comme créateurs d'une nouvelle citoyenneté ; les services de proximité chargés de restaurer le lien social... Autour de la notion de service, fleurit toute une utopie sociale, largement héritée semble-t-il de la philosophie personnaliste, utopie de la fusion, de la société réconciliée avec elle-même et qui fonctionne à partir des images du proche, du chaud et de l'interindividuel, au sens de l'interpersonnel : parce qu'ils mettent en jeu des relations entre les hommes, les services seraient en quelque sorte par essence humanistes et humanisants (d'où la focalisation sur le « relationnel », envisagé dans une perspective essentialiste : c'est une qualité de la personne qui ne s'apprend pas). Si l'on ajoute à cela le fait que les services - et notamment cet ensemble flou que recouvre le terme « services de proximité » - sont investis par les politiques publiques de la triple tâche de résorber le chômage, de restaurer le lien social et d'intégrer les jeunes en mal d'exclusion, on voit que la barque idéologique des services est bien lourdement chargée - et que ceci n'est guère favorable à l'analyse et à la réflexion sur ces activités, ni d'ailleurs à la diffusion ou à la compréhension des travaux réalisés.

Ces remarques ne remettent pas en cause l'intérêt de l'atelier, ni le fait que, comme on l'a dit, l'entrée retenue (catégories et catégorisations) ait été riche d'enseignements. Les comptes rendus des différentes séances en témoignent. Mais elles rendent plus difficile l'élaboration de perspectives de recherche transversales qui opèrent véritablement un croisement entre ces deux « ensembles flous » que sont les services et la ville.

Les propositions qui suivent constituent une tentative de construction de cet espace de croisement ; cette perspective a imposé un resserrement du champ sur quelques thématiques et questionnements qui, au regard de l'auteur, permettent effectivement d'opérer un tel croisement. Ceci explique qu'on ne retrouvera pas dans les pages qui suivent toute la richesse issue des séances de l'atelier et que certains thèmes ou questions en ont été volontairement exclus. Il s'agit, d'une part, d'entrées très - trop - générales du côté des services — du type société de service ou société de la connaissance et ville ou transformations urbaines — et, d'autre part, d'entrées qui, se focalisant sur la production urbaine, l'économie urbaine (type économie immobilière ou économie résidentielle) ou encore sur les politiques urbaines ou celles de développement économique local, sont apparues trop déconnectées d'un questionnement pertinent sur les services pour pouvoir être prises en compte.

Il s'agit d'un choix raisonné. Mais, comme tout choix, il comporte une part d'arbitraire que l'auteure de ces lignes assume totalement, mais qui, bien évidemment, n'engage qu'elle. Libre aux autres membres du comité scientifique de l'atelier, et notamment à ceux d'entre eux qui sont membres du PUCA, de prendre une autre paire de lunettes pour lire transversalement nos travaux et en dégager des orientations de recherche.

Le texte qui suit est organisé autour de 5 grandes entrées qui tentent, chacune à leur manière, de « croiser » les services et la ville.

La première « rentre » par la question de la contrainte de proximité, un grand « classique » de l'analyse des services et qui pose d'emblée la question des rapports des services à l'espace. Il reste que cette entrée, même si elle est spatiale, n'est pas spécifiquement « urbaine ».

La seconde aborde les relations services/villes à partir de questions relatives à la hiérarchie urbaine, et donc aux relations interurbaines, les services – ou plutôt certains d'entre eux – ayant été au fondement de la construction et de la conceptualisation de la notion de hiérarchie urbaine.

La troisième entrée aborde les relations services/ville à partir des configurations intra-urbaines et de leurs évolutions¹

La quatrième traite des relations services/villes à partir des évolutions des relations entre dispositif matériel urbain (infrastructure, équipement, bâtiment) et services.

La dernière partie, enfin, aborde différentes questions relatives aux « services de proximité » que l'on peut définir, en termes spatiaux, comme des services ne requérant pas d'équipement (et donc pas d'investissement) spécifique mais à propos desquels la principale question tourne autour des formes de délégation et de contractualisation.

Un dernier point à souligner : la question des travaux comparatifs, notamment à l'échelle européenne, n'est explicitement évoquée qu'à l'occasion de certaines thématiques de recherche pour lesquelles elle est, en tout état de cause, « incontournable ». Reste que c'est une question qui se pose de façon transversale pour à peu près toutes les questions de recherche proposées. L'un des constats que l'on peut tirer de nos séances de travail est que l'on manque dramatiquement de travaux comparatifs raisonnés et sérieusement construits, et ceci non seulement à l'échelle européenne mais tout autant à l'échelle du territoire national entre les villes – ou certaines catégories de villes françaises.

1- La notion de contrainte de proximité : de la localisation à la production

Les activités de service ont ceci de particulier qu'il n'apparaît pas possible d'y séparer complètement production et consommation. La notion de contrainte de proximité, élaborée pour rendre compte de cette caractéristique, a longtemps constitué un élément explicatif majeur, voire le principal facteur explicatif pour rendre compte des effets de cette caractéristique sur la localisation des activités de services. Dans sa formulation la plus ancienne et la plus générale, la contrainte de proximité dit simplement que, les services n'étant, du fait de cette simultanéité entre production et consommation, ni stockables, ni transportables, le prestataire doit être localisé à proximité du client. En d'autres termes, dans les services, la localisation de l'offre est largement induite par celle de la demande et donc dépendante de celle-ci. Compte tenu, cependant, des possibilités de mobilité, celle du prestataire comme celle du client, un espace de jeu est ouvert quant à leur localisation respective (entreprise du prestataire et domicile ou entreprise du client) ; la localisation des services et son degré de proximité du marché résulte donc d'un arbitrage entre le coût du déplacement (coût monétaire mais aussi en temps) et l'intérêt ou la valeur accordée au service (pour le client) ou au client (pour le prestataire). Cette représentation de la contrainte de proximité et des modalités d'arbitrage entre le coût associé à la distance et la valeur du service a été largement présente dans les analyses des relations entre services et villes . Elle constitue l'un des soubassements tant de la construction de la hiérarchie urbaine à partir des services aux ménages et du commerce de détail (les consommateurs n'acceptant de se déplacer loin que pour des services rares et qualifiés, ceux-ci se trouvant de ce fait regroupés dans les métropoles les plus importantes) que de la représentation des pratiques d'usage des services à l'échelle de la ville ou de l'agglomération comme ordonnées par la distance, l'espace urbain étant vu lui-même comme organisé par la distance au centre. En ce qui concerne les services aux entreprises, de nombreux travaux ont mentionné que la mobilité du prestataire pouvait être d'autant plus élevée qu'il s'agissait d'une prestation qualifiée et chère, c'est-à-dire d'une prestation dans laquelle le coût du transport ne représentait qu'une faible partie de son coût global.

En fait, et ce sera sous différents angles l'objet des quatre points suivants, les relations entre services et villes sont devenues beaucoup plus complexes que ce simple schéma ne le donnerait à penser : la mobilité des ménages s'est sensiblement accrue (motorisation), les services aux entreprises, qui se sont très fortement développés, ne se comportent pas comme les services aux ménages, les relations entre équipement, bâtiment ou dispositif matériel servant de support aux services et ces services eux-mêmes se sont modifiées.....

Il nous semble cependant nécessaire de revenir, en préalable aux propositions d'orientations de recherche qui vont suivre, sur cette notion de contrainte de proximité, ceci pour deux raisons. D'une part, l'attention portée depuis ces vingt dernières années par différents travaux (économie des services, gestion, sociologie des services publics...) sur les modalités particulières de production des services sont venus enrichir, voire « densifier », la notion classique de contrainte de proximité entre prestataire et destinataire (ou usager ou client) en la sortant d'une acception spatio-temporelle strictement fonctionnelle. Cette perspective élargie fait apparaître ce qui se passe et, donc, ce qui se joue dans ces relations directes qui se nouent entre prestataire et utilisateur dans la production (au sens large) des services; l'existence de ces relations entre production et consommation et, donc, entre offre et demande, si elle constitue un élément pesant sur la localisation des activités de service apparaît donc d'abord comme un dimension constitutive de l'organisation de leur production. Mais, d'autre part et dans le même temps, l'analyse des évolutions tant de la production des services que des caractéristiques des prestations délivrées montre un développement croissant des possibilités de dissocier, pour tout ou partie, dans le temps et/ou dans l'espace, production et consommation et conduit donc à relativiser quelque peu les effets de cette simultanéité tant dans leurs aspects fonctionnels que relationnels. Ce sont ces deux évolutions simultanées et apparemment contradictoires qui nous conduisent à revenir sur la contrainte de proximité mais en déplaçant la perspective analytique : il ne s'agit plus de saisir directement en quoi cette contrainte agit sur la localisation des activités de services mais de comprendre d'abord en quoi et comment elle pèse sur l'organisation d'ensemble de ces activités (et des entreprises concernées) de services, le détour par la production devenant le préalable indispensable à l'analyse de la localisation des services (et donc de ses effets sur les relations ente services et espace et services et ville).

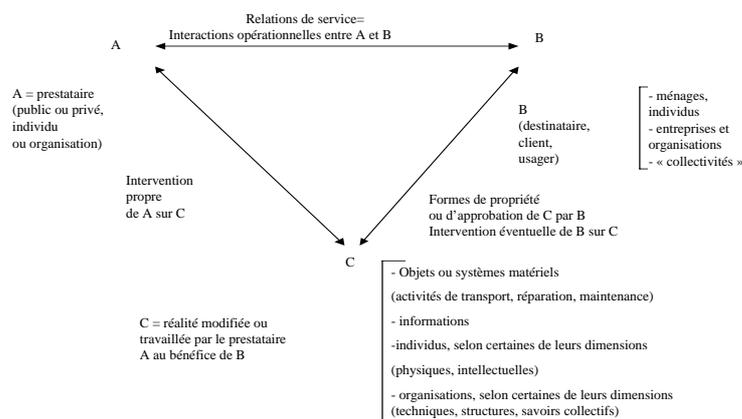
Après être revenu brièvement d'abord sur la notion de contrainte de proximité entendue comme exigence de relations entre prestataire et destinataire, puis sur les éléments qui en favorisent le relâchement, on proposera quelques recommandations générales pour des recherches relatives à la place de la contrainte de proximité dans l'organisation et la spatialisation des activités de service.

1.1 - La contrainte de proximité au-delà de ses dimensions fonctionnelles

Dans sa formulation classique, comme on l'évoquait plus haut, l'existence d'une contrainte de proximité entre prestataire et utilisateur d'un service découle de la simultanéité, dans les services, des processus de production et de consommation et, corrélativement, du caractère à la fois non stockable et non transportable des services. Si, dans cette première acception, la contrainte est la fois spatiale et temporelle, elle reste essentiellement fonctionnelle – on aurait

presque envie d'écrire mécanique : pour que le service puisse être produit, producteur et consommateur doivent se retrouver au même moment dans un même lieu. Le caractère de nécessité d'une telle rencontre n'apparaît en rien lié à ce qui se passe au cours de cette rencontre et n'appelle aucune analyse de ce qui s'y joue.

Cette première acception de la contrainte de proximité, liée à la production des prestation a été quelque peu modifiée et surtout enrichie à partir des années 80, par de nouvelles conceptualisations, notamment celles issues de l'économie des services. Les travaux menés dans cette perspective visaient à qualifier, au-delà des caractéristiques traditionnellement associées au services (intangibilité, immatérialité, non transportabilité...), ce qui spécifie le processus de production des services, c'est-à-dire en quoi la production des services diffère de celle des biens. Le service y est défini comme un processus mettant en relation trois pôles – le prestataire, le destinataire et la réalité transformée par l'intervention du prestataire – dont les relations peuvent être représentées par le schéma suivant (schéma issu de Jean Gadrey, L'économie des services, La Découverte, 1992, Paris p. 18).



Cette représentation des services, comme les types de définition qui y sont associés², met en lumière le rôle des interactions entre prestataire et client et la participation effective du client dans la production du service (relation AB sur le schéma), participation qui caractérise cette production et la distingue de celle des biens. Des notions comme celles de coproduction, de servuction ou de relation de services ont été élaborées pour rendre compte de cette caractéristique.

Cette nouvelle perspective d'analyse des services a donné lieu au développement de nombreux travaux portant sur les relations entre prestataire et destinataire dans la production des services, travaux qui visaient à qualifier la nature et l'importance des interactions entre prestataire et usager dans cette production et leurs effets sur les caractéristiques des services. Certes, pour la plupart d'entre eux, ces travaux (relevant de disciplines comme la sociologie des organisations, l'économie des services ou la gestion) n'ont été que rarement menés dans une perspective d'analyse spatiale ou urbaine et, le plus souvent, ils ne se réfèrent pas explicitement à la notion de contrainte de proximité ; mais le développement de cette perspective de recherche s'est néanmoins traduit, dans les analyses plus directement spatiales, par une « densification ». C'est ainsi que dans cette notion, la dimension purement fonctionnelle présente initialement est désormais souvent redoublée par la prise en compte d'une dimension relationnelle porteuse de divers contenus (dans un certain nombre d'analyses plus directement « spatiales », on parle des contacts face à face et de leur importance plutôt que de relation de services ou de coproduction).

Enfin, la notion de contrainte de proximité a été enrichie par la prise en compte d'un autre effet de la simultanéité entre production et consommation du service, effet qui pèse, lui, sur les modalités de construction du marché, entendues comme les conditions de mise en relation entre prestataire et utilisateur qui autorisent la conclusion entre eux d'engagements crédibles. Cette simultanéité signifie, en effet, que les engagements entre prestataire et utilisateur sont antérieurs à la production du service lui-même et que, donc, le consommateur ou l'utilisateur d'un service doit s'engager vis-à-vis d'un prestataire (et s'engager dans une transaction marchande si le service est marchand) alors même que le service en tant « qu'objet » de la transaction n'existe pas encore. Dans une telle situation, marquée à divers titres par l'incertitude, la possibilité de conclusion d'engagements réciproques repose sur des dispositifs particuliers – des « dispositifs de confiance », comme les nomme Lucien Karpik - qui qualifient d'abord le prestataire mais qui peuvent aussi porter sur les modes de production de la prestation, voire sur la prestation elle-même en tant que résultat de l'activité du prestataire. Le fonctionnement de ces dispositifs de confiance, notamment quand ils portent sur le prestataire, fait appel à différentes formes de proximité sociale entre prestataire et destinataire. Il s'agit donc d'une autre forme de contrainte de proximité, liée, elle, non plus à la production du service mais, en amont, à la construction du marché et qui renvoie à des dimensions sociales et/ou organisationnelles ; cette autre dimension de la contrainte de proximité n'est donc pas directement spatiale puisque, comme on le sait, proximité sociale et proximité spatiale ne se conjuguent pas nécessairement. Reste que ces deux dimensions peuvent être associées – c'est souvent le cas lorsque la construction du marché fait appel à des garants personnalisés, c'est-à-dire indexés sur le prestataire en tant que personne - et que, d'une façon plus générale, la contrainte sociale de proximité liée à la construction du marché ayant des

effets sur l'organisation d'ensemble des entreprises de services, cela signifie qu'elle joue aussi sur leur spatialisation.

Ces diverses transformations, enrichissements, densifications de la notion initiale purement fonctionnelle de contrainte de proximité conduisent à aborder autrement la question de la localisation des activités de services et à sortir du schéma « suiviste » selon lequel l'offre s'implante à proximité de la demande : même si, au bout du compte, offre et demande vont être localisées à proximité l'une de l'autre, on ne peut comprendre les enjeux de cette proximité sans analyser les interactions entre prestataire et client et la façon dont s'opère la participation du client à la production du service, ni sans prendre en compte comment sont construits les marchés, c'est-à-dire notamment les dispositifs de confiance à l'oeuvre dans le fonctionnement de ces marchés. En d'autres termes, et comme on le mentionnait plus haut, ces déplacements conduisent à proposer d'opérer un détour d'analyse et de partir des modalités de production des services pour aborder la contrainte de proximité et ses effets sur la localisation des activités de service.

1.2 – Les éléments de relâchement de la contrainte de proximité

On a évoqué plus haut le fait que la mobilité, tant celle du prestataire que du destinataire, permettait, même si la rencontre physique des deux protagonistes était nécessaire, de dissocier leur localisation respective. A cet égard, il convient de souligner que tant l'accroissement considérable de la mobilité des ménages (développement de la motorisation) que la forte diminution relative des coûts de transport (avion notamment) ont considérablement accentué les possibilités de mobilité et donc ouvert ces espaces de jeux et de dissociation entre localisation du prestataire et localisation du destinataire. En outre, le développement et la multiplication dans ces dernières années des possibilités, offertes par les NTIC, de délivrer des services – et de plus en plus de services – à distance (commander un billet de train ou d'avion, avoir des renseignements, commander ses courses et se les faire livrer, enseignement à distance, opérations bancaires ou boursières à distance, etc.) jouent de la même manière en faveur d'un relâchement de la contrainte de proximité dans sa dimension fonctionnelle. Et, de fait, l'explosion des NTIC de ces dernières années a suscité de nombreux travaux visant à analyser en quoi ces évolutions technologiques viennent remettre en cause le poids de la contrainte de proximité et ses effets sur la localisation des activités de services. Cependant, l'arbre ne doit pas cacher la forêt, et l'intérêt pour les mutations technologiques masquer l'ampleur et l'ancienneté de divers processus qui autorisent le relâchement de la contrainte de proximité dans ses différentes composantes et qui tiennent aux transformations de

l'organisation productive dans les services, des entreprises de services et des prestations elles-mêmes.

Le premier point à prendre en compte, dans cette perspective, est le développement, dans la production des services, de différentes formes de division et de division spatiale du travail. Il faut d'abord noter que la distinction entre les activités dites de *front office* – ce qui se passe devant le client, ce qu'il voit et ce à quoi il contribue – et les activités dites de *back office* – celles qui se passent à l'arrière, qui constituent une partie importante du système de production du service et qui reposent sur des dispositifs matériels plus ou moins importants – est un grand classique de l'analyse de l'organisation des services (notamment en gestion), même si elle n'a pas (ou rarement) débouché sur des analyses en termes de division spatiale du travail. De façon plus générale, deux évolutions ont poussé au développement de formes diverses de division et de division spatiale du travail dans la production des activités de services. Le développement croissant de différentes formes d'accumulation matérielles (poids croissant des dispositifs et systèmes techniques dont témoigne la croissance de la FBFC dans les services) et immatérielles (« mémoire morte » des entreprises, « bible » de solutions, procédures codifiées, voire standardisées, typologies de cas, méthodologies codifiées et certifiées...) a autorisé la mise en œuvre de diverses formes de division et de division spatiale du travail, ceci tant entre ces différentes phases que sont la conception, la production et la mise à disposition d'un service qu'au sein de chacune de ces phases. De façon concomitante, les évolutions intervenues dans l'organisation et le fonctionnement de nombreuses branches des services (notamment dans les services aux entreprises) – développement de grandes et même de très grandes entreprises internationales ou en voie d'internationalisation et aiguisement de la concurrence sur de nombreux marchés – ont pour leur part poussé au développement de ces formes : le poids croissant des questions de rentabilité a porté le développement de logiques productives favorisant la reproductibilité de tout ou partie des prestations, à travers notamment diverses formes de décomposition des prestations en éléments pouvant être momentanément disjoints pour pouvoir jouer tant sur les économies d'échelle que sur les avantages de localisations différenciées pour la production de ces composants. Certes, ces possibilités de division spatiale du travail, notamment lorsqu'elles concernent le traitement d'informations standardisées, ont comme corrélatif l'existence de possibilités de circulation d'informations entre différents sites. Mais il convient de souligner que ces possibilités ont été mises en œuvre bien avant « l'explosion d'Internet » (en France, dans la Banque, cela a démarré dès le début des années 70, c'est-à-dire au temps des débuts de l'informatique lourde ; on peut d'ailleurs rappeler que la décentralisation dans des villes de province de la gestion des coupons est antérieure à la dématérialisation des actions boursières et a été faite à une époque où il s'agissait de gérer « physiquement » les dits coupons). En d'autres termes, et sans vouloir nier l'importance des évolutions technologiques récentes, il

convient certainement d'inscrire l'analyse de leurs effets en termes de contrainte de proximité dans un mouvement plus large pour comprendre à la fois comment les nouvelles possibilités ouvertes par ces technologies de délivrer un service ou d'en produire tout ou partie à distance (la fameuse question des délocalisations) s'inscrivent dans des dispositifs plus anciens et comment les entreprises concernées (qui n'ont pas attendu les NTIC pour faire de la division spatiale du travail) les intègrent dans leurs stratégies d'ensemble.

Par ailleurs, le mouvement de rationalisation et de standardisation à l'œuvre tant dans les processus de production des services que dans la définition des prestations elles-mêmes s'est souvent accompagné, dans les services concernés, d'une diminution de la participation effective du client à la production du service ou du « formatage » de celle-ci ; l'exemple limite est celui du distributeur automatique de billet qui suppose, certes, la rencontre entre le client et le distributeur mais qui, d'une part, ne requiert plus de présence humaine du côté du prestataire au moment où le service est délivré et, d'autre part, limite singulièrement la participation du client, celle-ci se ramenant au suivi minutieux d'une succession de règles codifiées. Ce type d'évolution relâche considérablement le poids de la contrainte de proximité tant dans sa dimension fonctionnelle que dans sa dimension relationnelle.

Enfin, en ce qui concerne la contrainte de proximité associée à la construction du marché et aux dispositifs de confiance, son poids s'est trouvé affaibli par le développement des diverses formes de normalisation, de standardisation et d'objectivation *ex ante* des prestations. Un tel développement s'appuie à la fois sur l'imbrication croissante de dimensions matérielles et immatérielles dans la production des prestations et dans les prestations elles-mêmes et sur les possibilités, elles aussi croissantes, de codification, de formalisation ou de standardisation de ces différents éléments tant « immatériels » que « matériels » participant de la composition des prestations. Le développement dans les services des pratiques de certification (normes ISO notamment) et de labellisation atteste de ce mouvement (dans certaines activités, le fait d'être certifié ISO n'est plus un avantage concurrentiel pour l'entreprise concernée : c'est une exigence du client). Ces certifications peuvent porter sur les procédés, les techniques, les modes de faire ou les méthodologies mais aussi sur les résultats. Leur existence nous rappelle que, dans nos sociétés, la confiance n'est pas - ou pas seulement - une notion interindividuelle engageant deux personnes à titre personnel, mais qu'elle est le plus souvent étayée par des dimensions institutionnelles (l'organisme de certification ou le diplôme qui fonctionnent comme garant) et qu'elle repose fréquemment sur des dispositifs techniques : les relations - et les relations de confiance - entre les hommes sont aussi supportées et médiatisées par des techniques et des objets.

Si on a volontairement insisté, dans les paragraphes qui précèdent, sur la façon dont les évolutions en cours participent d'un relâchement de la contrainte de proximité, ceci ne

signifie pas que celle-ci ait complètement disparu. La production de nombreux services continue de nécessiter, à un moment ou à un autre, la rencontre physique entre un prestataire et un client ; tous les services ne sont pas susceptibles d'être, même partiellement, décomposés en éléments pouvant être produits séparément ; le poids, dans la composition des services, entre dimensions matérielles et immatérielles varie considérablement d'un service à l'autre ; les procédures de certification ont leurs limites et ne s'avèrent pas toujours en mesure de se substituer totalement aux formes de confiance fondées sur la proximité sociale... Bref, il s'agit d'un relâchement, pas d'une abolition et il existe indéniablement des tensions entre les dynamiques autorisant, d'une façon ou d'une autre, le relâchement de la contrainte de proximité dans l'une ou l'autre de ses composantes et celles qui jouent en faveur de son maintien – et étant souligné que ces dynamiques renvoient autant aux jeux et aux stratégies des prestataires et des destinataires qu'aux possibilités ouvertes par les évolutions technologiques.

1.3 – Contrainte de proximité et production des services : quelques recommandations pour des recherches à venir

De façon générale, la notion de contrainte de proximité a été élaborée pour rendre compte des relations qu'entretiennent, dans les services, localisation de l'offre et localisation de la demande et, plus précisément, de la façon dont ces localisations se commandent réciproquement. Mais, compte tenu de toutes les remarques qui précèdent, on peut se demander si la référence à cette notion est encore de quelque utilité pour analyser les logiques de localisation des activités de services et, corrélativement, pour comprendre la façon dont, à travers leurs dynamiques de localisation et de fonctionnement dans l'espace, ces activités participent de l'organisation urbaine et de ses transformations.

En fait, il nous semble que cette notion peut toujours constituer un analyseur pertinent de ces logiques de localisation des activités de service mais à condition de ne plus l'envisager comme une contrainte pesant mécaniquement sur ces logiques¹ et de l'aborder dans ses dimensions complexes et contradictoires, ce qui suppose de pouvoir en situer la place et les modalités dans l'ensemble des formes d'organisation des activités et des entreprises de services. En d'autres termes, et comme nous l'avons déjà mentionné, il s'agit de partir de l'analyse de la production des services et de ses évolutions pour comprendre la façon dont les relations offre/demande pèsent sur, voire contraignent la localisation des activités de services.

¹ A cet égard, on ne peut que s'interroger sur la pertinence des études dites de « facteurs de localisation », au moins telles qu'elles sont actuellement réalisées ; comme cela a pu être souligné à plusieurs occasions lors des séances de l'atelier, les apports de ces études sont faibles et certainement pas à la hauteur de la lourdeur des dispositifs d'enquêtes sur lesquels elles reposent.

Dans cette perspective d'ensemble, trois points nous paraissent devoir être mentionnés, qui correspondent plus à des recommandations qu'à des orientations thématiques.

a) Mener des analyses « ciblées » sur certains types de services

Les jeux entre les dynamiques de relâchement et celles de maintien des différentes dimensions de la contrainte de proximité sont complexes et varient très fortement selon les services. C'est donc à partir d'analyses détaillées, ciblées sur certaines catégories ou branches de services, voire sur certains types d'entreprises de services, plutôt que par des analyses générales sur « les services » ou sur « la contrainte de proximité », que l'on peut espérer les éclairer. Dans cette optique, des monographies d'entreprises seraient, elles aussi, certainement bienvenues. Cela dit, comme on le mentionnait dans l'introduction, l'un des apports de l'atelier a été de rappeler l'existence de relations entre catégories de services et problématiques urbaines ; on peut, donc, choisir de privilégier l'analyse de telle ou telle catégorie d'activités de service selon le type d'enjeux ou d'évolution urbaine que l'on souhaite éclairer : ainsi, à titre d'exemple, ce sont très certainement aujourd'hui des analyses portant sur les services aux entreprises qui sont les plus pertinentes pour comprendre les processus de métropolisation et l'évolution des hiérarchies urbaines

b) Analyser l'ensemble du processus de production des services.

Le second point qui nous semble important à souligner est que les travaux à engager devraient couvrir l'ensemble du processus de production des services au sens large, c'est-à-dire prendre en compte dans leurs différents aspects la conception, la production et la mise à disposition des services. En d'autres termes, et par rapport à beaucoup de travaux récents, il est proposé de ne plus se focaliser sur « la relation de service ». On pense ici notamment aux nombreux travaux menés dans des administrations ou des services publics sur la « relation de service », Certes, les apports de ces travaux ont été tout à fait essentiels - et il ne s'agit pas ici de les minimiser. Mais, d'une part, la construction de l'objet « relation de service » dans ces travaux rend leur apport limité par rapport à des interrogations urbaines relatives aux dynamiques de localisations respectives de l'offre et de la demande de service : le plus souvent, en effet, ces travaux analysent les interactions concrètes entre un prestataire et un destinataire telles qu'elles se jouent « au guichet » et ne permettent donc pas d'aborder des questions de localisation. D'autre part, la focalisation sur la relation de service (relation AB sur le schéma rappelé plus haut) conduit à exclure de l'analyse les deux autres relations constitutives de la production des services (la relation AC, celle qui analyse l'action du prestataire sur la réalité transformée par son action et la relation BC, celle qui concerne les modalités d'appropriation du service par le destinataire, c'est-à-dire de la « réalité transformée par l'action du prestataire). Or, comme on l'a souligné plus haut, c'est essentiellement à travers la prise en compte des différentes dimensions de la production des services, c'est-à-dire notamment de la

relation AC sur le schéma, que l'on peut comprendre le développement de différentes formes de relâchement de la contrainte de proximité – et donc aussi l'évolution de la relation de service elle-même en tant qu'elle implique ou non une contrainte de proximité.

c) *Articuler les dimensions matérielles et immatérielles intervenant dans la production des services.*

La focalisation sur la relation de service au sens de la relation AB sur le schéma et, corrélativement, la mise à l'écart des deux autres relations constitutives de la production des services a un autre effet : elle se traduit, en effet, par la mise à l'écart, du support « C », c'est-à-dire souvent ce qui permet de prendre en compte les dimensions matérielles tant de la production du service que des effets du services lui-même (surtout si la « réalité transformée par le service » est elle-même une réalité matérielle). Or, comme on l'a relevé plus haut, la place des dispositifs matériels et des systèmes techniques dans la production des service est de plus en plus importante, cette importance concernant désormais bien d'autres services que les services de réseaux associés à des infrastructures. Il semble donc tout à fait essentiel si l'on veut comprendre les rapports entre production des services, localisation des services et contrainte de proximité de mener des analyses sur les diverses formes, nouvelles et moins nouvelles, d'articulation entre les aspects « matériels » et « immatériels » des services et de leur production. On pense notamment à des travaux qui analyseraient dans cette perspective les transformations des *back offices* et des relations *front office/back office* ou qui détailleraient les caractéristiques des systèmes techniques lourds qui participent de la production des services pour envisager leurs effets sur l'organisation d'ensemble des services, y compris la relation de service dans ses dimensions fonctionnelles et relationnelles.

Enfin, on ne voudrait pas clore cette première partie sans évoquer ce qui peut apparaître comme un paradoxe : alors que l'analyse de l'évolution des formes d'organisation de la production des services nous a conduit à insister sur le développement de différentes formes de relâchement de la contrainte de proximité, bref à s'interroger sur la pertinence de l'une des dimensions analytiques qui était au fondement, dans l'analyse de la production des services, de la distinction entre biens et services, les analyses de l'organisation de la production industrielle, elles, ont depuis plusieurs années remis en vigueur la notion de proximité (des districts aux économies de proximité) – même si cela ne signifie pas la disparition, dans l'industrie, de la division et de la division spatiale du travail. En d'autres termes, la façon dont se combinent proximité (contrainte et/ou atout) et division spatiale du travail dans l'organisation de la production renvoie sans doute de moins en moins au clivage classique entre industrie et service. Cette remarque nous conduit à nous interroger, mais nous sommes loin d'être les seuls, tant sur la pertinence du découpage entre service et industrie que sur la consistance de la catégorie « service », compte tenu de la très grande diversité des activités

ainsi regroupées.. Cette réflexion sur les limites que semblent rencontrer aujourd'hui les grandes catégories à partir desquelles ont été pensées et organisées, notamment dans l'analyse économique, nos représentations des différentes activités rejoint, en les élargissant, les constats sur les services faits au démarrage de l'atelier « les services dans la ville ». A cet égard, il nous a semblé utile d'en faire état, même si les interrogations qui en découlent – comment réfléchir à l'avenir sur des critères qui permettraient de construire, au-delà de l'opposition industrie/service, des distinctions et des regroupement significatifs d'activités - dépassent largement le cadre des réflexions de cet atelier et de cette synthèse.

2 - Services et hiérarchie(s) urbaine(s)

La hiérarchie urbaine était, dans son principe, construite sur l'existence d'une homologie entre la taille démographique des villes et les niveau et qualité des services y existant. Cette représentation, fondée essentiellement sur les services aux ménages et le commerce de détail, a longtemps présidé à la construction des politiques publiques, qu'il s'agisse de la politique des métropoles d'équilibre ou des grilles d'équipements collectifs dans les Plans successifs et, en ce sens, elle relevait autant d'une logique politico-administrative que des logiques de fonctionnement (aires de marché, attractivité) des activités de services considérées. Elle reposait sur la représentation d'un système de relations hiérarchiques ascendantes entre villes qui situait toutes les villes, du moindre bourg à la capitale, dans un système urbain unique et unifié (d'où la notion d'armature urbaine) dans lequel chacune avait une place assignée et qui, de ce fait, fonctionnait comme un régulateur de la concurrence entre villes.

Plusieurs transformations sont venues bouleverser ce schéma. Certes, ce schéma, ou cette représentation, avait déjà perdu depuis plusieurs décennies une partie de son pouvoir descriptif ou explicatif, mais il conservait encore suffisamment de pertinence pour étayer des analyses et informer des politiques. C'est cette pertinence qui est remise en cause par les évolutions récentes :

- ce ne sont plus les mêmes services qui font « l'excellence » des villes : il faut noter, à cet égard, le rôle croissant des services aux entreprises et, notamment des services de conseil/assistance, ces activités étant les plus inégalement réparties dans l'espace et très fortement concentrées dans les plus grandes villes ;
- on ne retrouve plus, au moins pour certains services (notamment les services de conseils/assistance mais aussi d'autres services aux entreprises comme l'intérim), de façon aussi stricte, la liaison ordonnée taille des villes/niveau de services : d'une part, le classement des villes par l'importance de ces activités des service ne suit pas de

façon linéaire celui que donne la hiérarchie démographique de ces mêmes villes; d'autre part, les écarts entre villes concernant ces services sont beaucoup plus importants que ceux entre les tailles de ces mêmes villes ;

- les relations entre villes liées au fonctionnement des activités de services ne sont plus limitées à des relations verticales ascendantes : relations horizontales entre villes de « même niveau », relations descendantes ou encore « shuntage » de certaines villes, les « clients », qu'ils soient des ménages (cas notamment du commerce cf. entre autres la thèse, datant du début des années 80, de Nicole Commerçon) ou des entreprises, ne s'adressant pas ou plus seulement, pour des services non exceptionnels mais qu'ils ne trouvent pas « sur place », au niveau « immédiatement supérieur » de la hiérarchie, mais d'emblée à un niveau plus élevé (ville plus importante). Ainsi, pour attirer des investisseurs, une ville n'apparaît plus contrainte de fonctionner avec des relais obligés et le passage par Paris : elle peut jouer seule et nouer directement ses relations (image du réseau ou du filet cf. le travail de François Fourquet sur Bayonne).

Tout ceci ne signifie pas que les classements de villes par taille démographique aient perdu toute signification et ne puissent plus constituer un indicateur utile du niveau d'équipement et de services d'une ville, même s'il s'agit de le manier avec précaution. Mais il est indéniable que ces évolutions remettent en cause les schémas explicatifs au fondement de la construction de la hiérarchie urbaine et, de ce fait, ouvrent sur des nouvelles interrogations sur les rapports entre services, armature urbaine et relations entre villes (inter-urbaines).

On peut regrouper ces interrogations autour de deux grands thèmes.

2.1 - Les logiques de concentration/diffusion des services et, notamment, des services aux entreprises à l'échelle inter-urbaine

L'homologie taille des villes/niveau et qualité de services était construite sur des activités dédiées aux ménages ; elle reposait sur un mécanisme simple découlant de certaines caractéristiques des services : les services étaient des activités induites par la demande des ménages (théorie de la base) ; n'étant ni stockables, ni transportables, leur production nécessitait la rencontre du producteur et du consommateur (contrainte de proximité) ; l'aire d'attraction d'un service était d'autant plus large que celui-ci était rare, les clients ne se déplaçant pas pour des services banals et d'un usage fréquent (théorie des places centrales et des aires d'attractivité). C'est cette construction de l'articulation demande des ménages/localisation des services qui se trouve bien évidemment interrogée par le développement massif des services aux entreprises de ces deux dernières décennies et leur hyper concentration dans les plus grandes villes (concentration qui excède,

proportionnellement, le poids démographique de ces villes). Les travaux portant sur la localisation et l'hyper-concentration de services aux entreprises permettent de dresser les constats suivants : par rapport à l'hyper-concentration dans une ou deux grandes villes à l'échelle nationale² (en France, la RIF) des services aux entreprises et, notamment, des services de conseil/assistance constatée à la fin des années 80 , on assiste à trois mouvements : un mouvement de diffusion/banalisation vers des villes moyennes ou petites, mouvement qui concerne essentiellement les services opérationnels et quelques services techniques et informatiques (aujourd'hui « outil » ordinaire dans la plupart des activités) ; un mouvement de spécialisation/concentration de certains services qualifiés liés aux caractéristiques de l'appareil économique dans certaines grandes métropoles mais de second rang comme Toulouse ou Grenoble en France ; un processus de concentration/sélectivité qui concentre dans la métropole la plus importante les services les plus qualifiés ou les plus stratégiques (notamment diverses activités de conseil et un certain nombre de services financiers).

Reste que, au-delà de ces constats, on manque encore d'analyse permettant de rendre compte et d'expliquer ces processus de concentration/diffusion et, notamment, d'analyses de leurs liens avec les transformations organisationnelles tant des entreprises de services elles-mêmes que de leurs clients : fonctionnement en réseau des entreprises ; nouvelles formes de division et de division spatiale du travail lesquelles concernent aussi les entreprises et les activités de services ; internationalisation des entreprises (tant des entreprises de services que de leurs clients) et renouvellement de formes et des échelles de la concurrence (mondialisation ou globalisation). A titre d'exemple, les transformations organisationnelles et managériales de leur R&D par les grandes firmes internationales et, corrélativement, celles de leurs rapports avec la recherche publique se traduisent, en Suisse, par une « remontée » à l'échelle nationale de tout ce qui, dans l'organisation des universités et des centres de recherche publics, était avant régional et, donc, par une concentration accrue dans quelques villes. Mais les logiques à l'œuvre dans cette concentration sont-elles liées aux conditions de production du savoir (contrainte productive qui renvoie à des analyses relatives aux conditions de production des savoirs, de circulation des connaissances tacites et de coproduction et qui se rapprochent ou relèvent des analyses des services) ou aux formes de concurrence qui, dans le nouvel état du capitalisme, est une concurrence globalisée qui se joue aussi entre les pays (d'où la remontée du régional au national) ?

² Il faut souligner que ce constat se retrouve dans la plupart des pays développés ; il ne s'agit donc pas d'une « exception française » résultant de son centralisme ou de son jacobinisme...

2.2- Services et passage de la hiérarchie à la concurrence entre villes.

La vision hiérarchique excluait la concurrence ou la régulait . Construite par l'Etat pour réaliser des équipements -le point de vue de Sirius en quelque sorte –, elle imposait non seulement un classement mais les critères de celui-ci. Dans le jeu désormais ouvert de la concurrence entre villes³, qu'est -ce qui « fait » les hiérarchies (les différences), c'est-à-dire quelles activités sont aujourd'hui considérées (et par qui) comme discriminantes, à quelles échelles se construisent les rivalités (échelle nationale, mais aussi européenne), avec qui se met-on en concurrence et qui vous « met » en concurrence ? En somme, quelle(s) hiérarchie(s), pour qui et quelle place pour les services – et quels services - dans ces constructions ?

Deux entrées plus spécifiques pourraient permettre d'aborder cette question générale.

a) *L'analyse du rôle des services dans les politiques de concurrence et d'attractivité des villes.* De quoi parle-t-on quand on parle de compétitivité urbaine, ou d'attractivité ? Quand des villes développent des politiques de compétitivité ou d'attractivité, qu'entendent-elles par là, sur quoi s'appuient-elles et comment font-elles ? Quels sont les services privilégiés dans ces politiques : services aux entreprises, mais aussi culture, patrimoine, festival, éducation, sport... ? Par ailleurs, quels services sont-ils considérés comme nécessaires par les collectivités locales pour « tenir leur rang » (cf. l'idée du « panier de services obligatoire ») et dans quelle mesure cette représentation, par les élus, de leur rang est-elle encore associée à la taille de leur ville ? Les collectivités locales s'appuient-elles sur différents outils pour se comparer à d'autres villes, évaluer leur position, leur attractivité, voire l'efficacité de leurs politiques en la matière ? Et, si elles ont de tels outils d'évaluation, quels sont-ils, d'où viennent-ils et comment et par qui ont-ils été construits ?

b) *L'analyse des divers « classements » de villes diffusées par les médias ou autres et de leurs effets.* On voit fleurir depuis plusieurs années différents classements de villes qui reposent bien sur une vision hiérarchique mais qui ne construisent pas celle-ci sur le critère démographique mais sur une pluralité de critères, dont services et équipements font partie mais de façon variable d'un classement à l'autre. Qui construit ces critères et comment sont-ils construits ? Ces critères objectivent ou formalisent – et publicisent – des bases de comparaisons entre villes et participent de la définition des formes de la concurrence entre elles (sur quoi joue la compétition, à quoi renvoie l'excellence ou la qualité d'une ville). Quels en sont les effets tant sur les « investisseurs », les ménages et les politiques des villes

³ Bien évidemment, l'ouverture de ce jeu est aussi lié à la décentralisation et aux nouveaux pouvoirs des collectivités locales Mais ce n'est pas de cette question dont il s'agit ici.

elles-mêmes ? Il est clair que tant les milieux politico-administratifs que les milieux scientifiques participent de la production de ces classements et des critères qui les soutiennent. On peut toutefois se demander si, compte tenu de leur moindre diffusion auprès des élus ou des investisseurs, ils ont les mêmes impacts : tous n'acquièrent pas la notoriété de la « banane bleue » !

3- Services et configurations intra-urbaines

Les questions et les débats relatifs aux transformations de l'organisation et des configurations intra-urbaines sont multiples, comme en témoignent les différents termes utilisés pour qualifier ces questions : ville fragmentée/ville intégrée, ville ségréguée/ville unifiée, ville multipolaire/ville monocentrique, division socio-économique et/ou fonctionnelle de l'espace urbain/mixité, concentration/étalement, exclusion/intégration, etc. ; en outre, ces questions recouvrent un champ très large qui dépasse de très loin celles associées aux seuls services, quelle que soit la façon dont on les prend. Les thèmes proposés ci-dessous ont été construits pour tenter de cerner la place d'une réflexion sur les services dans ces débats, c'est-à-dire en tentant de resserrer le champ des interrogations autour de l'articulation services/transformations des configurations intra-urbaines.

Il s'agit par ailleurs d'un domaine déjà investi par le PUCA à travers diverses réflexions et actions de recherche récentes ; ces réflexions privilégiant le rôle des services publics (au sens services et équipements) dans ces processus (cf. notamment l'appel à propositions « polarisation sociale de l'urbain »), on a volontairement pris le parti, dans la rédaction des propositions suivantes, de faire la part belle à d'autres services.

Ces interrogations sont structurées en trois grands points : la production urbaine ; le « fonctionnement urbain » multipolaire ; les pratiques des habitants en matière de services.

3.1- Activités de services et questions autour de la production urbaine

a) *Les effets spatiaux des transformations institutionnelles, organisationnelles, managériales et technologiques des entreprises de réseaux* (libéralisation et ouverture à la concurrence, privatisation, « unbundling », TIC et nouveaux réseaux, politiques tarifaires et limites des péréquations, nouvelles formes de délégation et de marchés publics : DSP, PPP et PFI...).

Selon un certain nombre de travaux, ces transformations remettent en cause le caractère initialement intégrateur de ces grands réseaux (énergie, télécoms, eau, infrastructures de transports ...) et participent d'un éclatement à la fois spatial et social de la ville, ce que contestent d'autres travaux qui aboutissent, à partir de comparaisons dans le temps et dans l'espace, à des conclusions plus nuancées. Par ailleurs, même quand il apparaît que le

développement de nouveaux réseaux augmente les inégalités socio-spatiales à une échelle intra-urbaine, la question reste ouverte de savoir s'il s'agit d'un effet propre de ces réseaux ou simplement de la traduction du fait que les inégalités sociales sont spatialisées. Il est clair – et la séance de l'atelier consacrée à cette question en a été l'illustration – que le débat « splintering urbanism » qui anime depuis plusieurs années les différentes équipes de recherche travaillant sur ces questions est loin d'être tranché et que c'est une question qui appelle des travaux. Dans cette perspective, et compte tenu des débats lors des séances de l'atelier, les questions suivantes pourraient être privilégiées :

- les effets spatiaux des différentes formes d'undbundling, c'est-à-dire de la désintégration des anciennes entreprises de réseau: désintégration « verticale » (production/transport/distribution dans l'énergie ; service/infrastructure dans le chemin de fer) et désintégration « horizontale » (éclatement d'un réseau avec privatisation par lignes d'autobus (cf. Los Angeles ou le Japon) ou par séparation métro/autobus ; éclatement par type de services : voyageurs/marchandises dans le transport ferroviaire par exemple etc.). Il est clair que cette question appelle des comparaisons au moins à l'échelle européenne et sans doute au-delà ;
- les effets spatiaux des différentes formes et types de régulation avec la mise en place du triptyque autorité organisatrice/opérateur/régulateur : caractère sectoriel ou transversal du régulateur, échelle géographique de celui-ci (locale, nationale, européenne), organisation, compétences et fonctionnement du régulateur. Là encore, il s'agit d'une question qui appelle des comparaisons ;
- les effets spatiaux des politiques tarifaires des entreprises de réseaux : question des péréquations, de la dimension spatiale ou non des obligations de services publics (service universel), des « débranchements » pour impayés (et des niveaux de gestion de ceux-ci)...Là encore, des comparaisons au moins européennes seraient bienvenues ;
- les grands réseaux et la poursuite de l'étalement urbain, c'est-à-dire la question de l'équipement en infrastructures et en services urbains de base (eau, assainissement, déchets, haut débit...) des franges urbaines et du périurbain lointain : cela représente des coûts élevés, d'abord en termes d'investissement mais aussi en termes de fonctionnement, d'entretien, de qualité de service ... Comment les collectivités locales vont-elles pouvoir payer ces investissements, dans quels rapports et à travers quels types de contrats avec les entreprises de réseaux (DSP, PPP, PFI ou d'autres formes) et avec quelles conséquences tant sur les finances locales, que sur l'ampleur et les délais de raccordement, sur les prix et la qualité des services ou encore sur le niveau d'entretien du réseau ?

b) *L'accentuation de la division fonctionnelle et socio-économique de l'espace urbain et le rôle d'un certain nombre d'agents économiques privés.*

L'immobilier d'entreprises joue un rôle croissant dans la localisation intra-urbaine des activités, les entreprises étant de plus en plus souvent locataires que propriétaires – ceci semblant d'autant plus développé qu'il s'agit d'entreprises de services ou d'établissements « tertiaires » d'entreprises industrielles. Or, quelles sont les stratégies de ces acteurs ? On peut penser que la préférence pour des stratégies de non prise de risque de la part des investisseurs et des promoteurs (se mettre aux « bons endroits »), comme le caractère spécialisé de ce type d'opérations (un parc d'activité ou un parc scientifique – mais pas des logements ou un centre commercial, même si un même investisseur peut intervenir dans des opérations de différents types) va venir renforcer tant la division fonctionnelle que la division socio-économique déjà existantes de l'espace urbain. Mais il est clair que l'on manque de travaux pour étayer cette hypothèse.

La multiplication des grands « paquebots urbains » en périphérie mais aussi en zone déjà urbanisées – pôles commerciaux, parcs de loisirs, grands équipements sportifs, grand Mall commerciaux, grands complexes « multiplex » de cinémas, aéroports, bref des « paquebots » directement liés à des activités de service ou plus largement tertiaires – semble jouer dans le même sens, de même que la spécialisation des espaces commerciaux selon les types d'espaces urbains évoquée par Philippe. Moati. Mais, là encore, on manque de travaux sur les stratégies et les logiques d'action des investisseurs, des promoteurs et des utilisateurs de ces grands « paquebots urbains ». Par ailleurs, on peut se demander quels seront les effets de l'apparition de « nouveaux lieux » de commerce, dans les musées, les parcs de loisirs, les lieux de transit ... analysée, là encore, par Philippe. Moati : d'une part, la « mixité » fonctionnelle qui se met en place à cette occasion (liens commerce/loisirs/culture, liens commerce/transport) ne joue qu'à une échelle fine (à l'intérieur d'une opération) et ne paraît donc guère en mesure de remettre en cause la spécialisation fonctionnelle et sociale croissante des espaces urbains ; d'autre part, on peut se demander dans quelle mesure cet « envahissement » par le commerce d'autres espaces ne participe pas d'une « marchandisation » croissante de la ville qui viendrait peser, de façon générale, sur la conception du bâti, des espaces et des équipements urbains quels qu'ils soient (c'est la thèse défendue par Rem. Koolhaas).

Enfin, bien évidemment, il faudrait s'interroger sur le rôle des grandes opérations publiques d'aménagement (infrastructures et équipements) : même si ces opérations publiques peuvent contribuer à renforcer la division socio-économique préexistante de l'espace urbain, ce sont sans doute les seules qui sont aussi capables de la modifier réellement. Et, à cet égard, il conviendrait s'interroger sur les effets du développement de PPP (quelles qu'en soient les modalités) dans ces opérations : cela ne risque-t-il pas d'avoir pour effets, pour minimiser les risques, de renforcer les opérations permettant de valoriser ce qui l'est déjà ?

3.2 - Agglomérations multipolaires et fonctionnement urbain

Un certain nombre de travaux continuent à se référer à l'opposition centre/périphérie pour analyser la localisation des activités de services ou celles des équipements et services publics, et il est clair que cette opposition est loin d'avoir perdu toute pertinence. Il semble, toutefois, que c'est plutôt autour de la notion d'agglomération multipolaire (ce qui ne veut pas nécessairement dire polycentrique mais ne l'exclut pas) que l'on peut poser les questions de recherche les plus pertinentes quant aux relations entre services et transformations des configurations intra-urbaines.

A cet égard deux grands ordres d'interrogations émanent des travaux de l'atelier.

a) *Des questions liées aux relations entre les échelles fonctionnelles de fonctionnement des agglomérations et les échelles politiques*, ceci renvoyant notamment aux évolutions institutionnelles (décentralisation et intercommunalité principalement).

D'une façon générale, il semble bien que la décentralisation ait aiguïté non seulement la concurrence entre agglomérations évoquée plus haut mais aussi la concurrence entre communes d'une même agglomération ; en outre, la construction des intercommunalités ne paraît guère en mesure de remédier pleinement à cette concurrence, ceci renvoyant à des questions liées aux compétences des intercommunalités, à leur mode d'élection et de fonctionnement et, enfin, à leurs découpages spatiaux (cf. sur ce dernier point la remarque de Patrice Aubertel sur le fait que les intercommunalités étant plus nombreuses que les pôles urbains, cela signifie qu'elles fragmentent, à une autre échelle que la commune, les agglomérations existantes). Si cette question intéresse une réflexion sur les services et la ville, c'est qu'il semble bien que cette compétition se joue pour beaucoup sur un certain nombre d'équipements et sur les services qui y sont associés et, notamment, sur les équipements et services culturels et sportifs. Il est probable que certains travaux financés dans le cadre de l'action de recherche « polarisation sociale de l'urbain » pourront apporter des éclairages sur cette question mais qui ne seront peut-être pas suffisants. Par ailleurs, quels sont les effets de cette compétition : se traduit-elle par un suréquipement des communes, au moins en ce qui concerne certaines activités, chacune voulant sa piscine, sa médiathèque, etc (avec tout ce que cela signifie en termes de finances locales) ? Par une spécialisation, au moins en ce qui concerne certaines activités ? Comment et sur quels types de services s'articulent entre eux ces jeux de la concurrence et de la spécialisation et avec quels effets sur l'organisation de l'espace à l'échelle de l'agglomération : viennent-ils conforter les caractéristiques préexistantes des communes ou les modifier ? Quels rapports entretiennent ces jeux

concurrentiels à l'échelle intra-urbaine avec ceux qui se développent entre les villes à l'échelle interurbaine au niveau national ou européen ?

b) *Des questions liées au fonctionnement de ces agglomérations multipolaires* avec, chacune, leurs parcs d'activités tertiaires ou scientifiques, leurs pôles commerciaux, leurs parcs de loisirs, etc... Un premier ensemble de questions concerne le fonctionnement de ces différents pôles : concurrence, spécialisation, complémentarité ? Cette question concerne bien évidemment, plus spécialement, les relations entre différents pôles d'une même ville dédiés à un même type d'activité (par exemple entre pôles commerciaux ou entre parcs tertiaires). Quelles relations entretiennent ces pôles avec le « centre classique » ? Le deuxième ensemble de questions concerne le(s) marché(s) du travail. Il est clair, on l'a déjà évoqué, que l'existence de ces différents pôles participe de l'accentuation de la division fonctionnelle de l'espace urbain ; mais, même si ces pôles sont séparés dans l'espace, cela ne se répercute certainement pas mécaniquement sur le fonctionnement du ou des marchés du travail. Comment fonctionnent les marchés du travail de ces pôles ? A quelle échelle par rapport à l'ensemble de l'agglomération et dans quelles relations avec le « centre ville classique » ? La réponse n'est sans doute pas la même selon les types de pôles, les activités de service ou tertiaires qui y sont implantées et les métiers et qualifications qui y sont associées, les politiques de recrutement et de gestion du personnel des entreprises concernées... Mais elle diffère aussi sans doute selon les caractéristiques des villes, leur appareil économique, leur taille, leur morphologie et la façon dont elles sont gérées – ce qui, à l'évidence, appelle des travaux comparatifs entre villes. Par ailleurs, s'il existe une tendance à l'unification du marché du travail à l'échelle de l'agglomération, celle-ci ne concerne certainement pas toutes les activités, ni toutes les qualifications - et ils conviendrait de savoir lesquelles.

3.3 - Ville multipolaire et pratiques d'usage des services : le quartier en question

Parler d'accentuation de la division fonctionnelle et socio-économique de l'espace urbain, ou encore de ville multipolaire, conduit bien évidemment à s'interroger sur les pratiques urbaines d'usage des services et sur leurs évolutions.

Dans la représentation classique de la ville, l'organisation des pratiques d'usage des services dans la ville pouvait apparaître comme ordonnée par la distance, renvoyant à une succession d'espaces emboîtés entre eux, avec :

- d'abord, au centre, le logement, où arrivaient déjà certains services : les services de réseaux (eau, énergie, téléphone) mais aussi la visite du médecin ou du réparateur ;
- puis, l'immeuble, où se situaient l'organisation ou la gestion de certains services : distribution du courrier, entretien et sécurisation des parties communes (cages

d'escaliers, entrées d'immeuble, modalités d'accès), gestion de certains équipements collectifs de l'immeuble comme l'ascenseur, mais aussi de certains services de réseaux comme l'eau ou le chauffage ;

- ensuite, le quartier, espace correspondant à la zone de marche à pieds autour du domicile et lieu privilégié d'usage des services banals associés à la vie quotidienne : commerces alimentaires, tabacs/journaux, mais aussi poste, crèche, école maternelle et école primaire, agence bancaire, médecin généraliste, avec éventuellement une petite salle de spectacle ou un cinéma de quartier ;
- enfin, au-delà, le reste de la ville avec, notamment, son centre, lieu privilégié de recours aux services et équipements d'un usage moins fréquent : loisirs divers, notamment culturels (musées , théâtres, cinémas...), commerces non alimentaires (vêtements, maison, cadeaux), voire « de luxe », activités de lèche vitrine...

Cette représentation d'une ville bien ordonnée — qui n'est pas sans rapport avec celle de la hiérarchie urbaine avec, notamment, l'usage des services réglé par la distance (plus un service est d'un usage rare plus on accepte de - et plus on doit - s'éloigner du domicile pour y accéder) mais qui est aussi organisée à partir du schéma centre/périphérie (la ville comme ensemble de quartiers qui assurent tout le nécessaire pour le quotidien mais qui dépendent tous d'un même centre, fréquenté par les habitants de ces quartiers et où sont regroupés les commerces et services d'un niveau supérieur et d'un usage anomal)— n'a plus grand chose à voir avec l'organisation de l'espace urbain, ni avec celle des pratiques spatio-temporelles d'usage des services par les urbains – et cela ne date pas d'hier, même si l'image du quartier comme substitut quelque peu mythique d'un village largement idéalisé est loin d'avoir disparu. Le développement des grandes surfaces en périphérie, pour ne prendre que cet exemple, et la transformation des pratiques spatio-temporelles de consommation, notamment alimentaires, qui y a été associée (en liaison aussi, bien sûr, avec le développement de l'urbanisation périphérique et de l'automobile mais aussi, il ne faut pas l'oublier, grâce à la généralisation de l'équipement des ménages en réfrigérateurs), datent des années 60...

Toutefois, un certain nombre de transformations sont venues, au fil des ans, accentuer ces évolutions.

On a évoqué plus haut l'accentuation de la division fonctionnelle et de la spécialisation des espaces urbains (cf. l'exemple du commerce développé par Philippe Moati, mais, pour faire image, on pourrait parler du passage , dans l'organisation urbaine, du cinéma de quartier au quartier à cinémas) ; il est clair que ce mouvement va dans le sens d'un éclatement spatial des pratiques d'achats, de loisirs, sportives..., même si avec la mixité fonctionnelle croissante de certains de ces grands « paquebots », on peut y faire plusieurs choses et y passer la journée.

Par ailleurs, le développement de la maison individuelle en périurbain lointain – et de plus en plus lointain -sous forme de lotissements éloignés à la fois du centre de l'agglomération mais souvent aussi du centre de la commune sur laquelle ces lotissements sont implantés, participe

aussi de cette spécialisation de l'espace urbain et renforce un usage éclaté de la ville très directement lié au développement de l'automobile.

En ce qui concerne le logement, il est clair que cela fait maintenant longtemps que le logement ne se limite plus à assurer le clos et le couvert : il faut d'ailleurs noter que le branchement croissant des logements sur les grands réseaux et l'articulation entre ce branchement et les transformations de l'équipement des logements (de la baignoire à la télé en passant par la cuisinière et le réfrigérateur) n'ont pas été sans incidences sur le développement des services en ville (on fait souvent référence au linge mais on pourrait aussi citer la disparition des bains/douches publics). Mais certaines évolutions récentes ont notablement élargi le nombre et le type de services accessibles au domicile sans avoir à se déplacer. On pense d'abord bien entendu aux TIC (Internet à la maison) avec le développement du commerce électronique (cybermarchés) ou des possibilités de réservation à distance mais aussi avec tout ce que Internet peut offrir « chez soi » (voir des musées chez soi, même si ce sont des reproductions). Mais il faut noter aussi le développement (ou le retour) de diverses formes de commandes et livraisons à domicile « sans Internet » (de Pizza Hut à la supérette du coin). Enfin, comment ne pas souligner, dans le même ordre d'idée, le développement par des magasins comme Darty de formules pour l'entretien et la réparation de l'électro-ménager ou de la Hi fi qui évitent d'avoir recours au petit réparateur du coin....

Ainsi, à l'image d'une ville pratiquée comme un espace continu, centré sur le logement et ordonné par la distance vient se substituer l'image d'une ville punctiforme, l'espace urbain se transformant en un ensemble de lieux disjoints, liés à des pratiques différentes, utilisés à des moments différents et reliés essentiellement par la voiture dans une logique selon laquelle la durée du déplacement compte plus que la distance kilométrique. Si, dans cet espace, le logement occupe toujours une position centrale, c'est désormais au sens topologique et non plus topographique : à la limite, dans cet espace, le logement peut être situé n'importe où en ville. Mais, bien évidemment, comme dans le cas de la ville ordonnée par la distance, il ne s'agit que d'une image et c'est entre ces deux images que se situent, concrètement, les pratiques des habitants avec toutes leurs différences, selon les catégories sociales, les types d'habitats, les conditions de travail, les situations familiales, etc..

Compte tenu de toutes ces évolutions, c'est très certainement autour de la notion de quartier et de ses évolutions que pourraient se développer les interrogations les plus riches pour analyser les transformations des pratiques urbaines d'usage des services, leurs relations aux transformations de la morphologie urbaine mais aussi leurs effets sur celle-ci. Si, pour un certain nombre de ménages, l'accessibilité prime désormais sur la proximité, ce n'est certainement le cas de tous et il est plus que probable que le quartier est toujours une échelle urbaine pertinente, dans un certain nombre de situations, pour le recours et l'usage d'un certain nombre de services. Mais pour qui et pour quels services ?

Les « bobos » et la « gentrification » des centres villes ont certainement partie liée avec le regain du commerce, même alimentaire, observé dans les villes centres. Mais s'agit-il des mêmes commerces que ceux qu'utilisent les personnes à mobilité réduite habitant ces mêmes centres et, notamment, les personnes âgées (souvent nombreuses en centre ville)?

Quel est le rôle du quartier dans la recherche de certains « services de proximité » (garde d'enfant, femme de ménage, soutien scolaire...), si l'on tient compte du fait que, dans ces activités, qui fonctionnent majoritairement dans des relations contractuelles interindividuelles de gré à gré, la construction du marché relève très souvent du marché-réseau, marché dans lequel ce sont des individus tiers, connus personnellement, qui servent de garants (x connaît y et le ou la recommande à z)?

Sur un autre plan, qu'en est-il des relations entre absence de services « de base » dans le quartier et difficultés quasiment insurmontables dans la vie quotidienne ? Un certain nombre de travaux se sont penchés sur le rôle des services publics – ou plutôt de leur absence – dans les dynamiques d'exclusion des populations de certains quartiers sensibles. Mais qu'en est-il du commerce, de la pharmacie du dentiste ou du médecin généraliste, ou de l'agence de l'ANPE ? Et qu'en est-il aussi des lotissements individuels en périurbain de plus en plus lointain, et tellement lointains que, parfois, ce périurbain est considéré comme « du rural » ?

4- Les nouvelles relations dispositif matériel urbain/service

4.1 - Dispositif matériel et service : dissociations et nouvelles articulations

Même si beaucoup de définition des services insistent sur leur caractère « intangible » ou « immatériel », il est rare que la production/consommation des services ne s'appuie pas sur des dispositifs matériels : outils, dispositifs techniques, bâtiments, équipements, infrastructures. Cette association entre services et dispositifs matériels, si elle est plus ou moins étroite selon les types de services, est essentielle en ce qui concerne l'ensemble des services « urbains », c'est-à-dire liés à la ville et au logement, qu'ils soient privés ou publics. Cette association concerne, bien évidemment, les services de réseaux dont l'existence même repose sur celle d'infrastructures importantes ; mais elle concerne aussi la plupart des services publics urbains ou locaux qu'il s'agisse de crèches, d'écoles, de poste, de services sportifs ou culturels, etc... ; on parle d'ailleurs à leur propos plus souvent en termes d'équipement (bureau de poste, stade, théâtre, médiathèque...) que de service ; et même si, dans le vocabulaire, il arrive désormais que l'on fasse aussi référence aux services, il reste qu'il n'y a pas de service sans équipement au sens matériel et que c'est d'abord l'existence de l'équipement dédié au service, sa présence matérielle, qui atteste de la réalité du service (c'est

souvent plus l'existence de la salle de sport ou du palais des congrès que ce qui s'y passe qui est mis en avant pour témoigner de la réalité d'une politique locale...). A cet égard – et on y reviendra – on peut dire que l'une des principales caractéristiques de ce qu'on appelle les « services de proximité » est qu'ils fonctionnent sans équipement, sans cette association entre un service et un bâtiment ou équipement qui lui est spécifiquement dédié. Enfin, cette association entre un service et du « bâti » qui lui est dédié concerne aussi la plupart des services urbains privés et marchands (du cabinet médical à l'agence bancaire) et le commerce de détail (de la petite supérette de proximité à l'hypermarché ou aux nouveaux pôles commerciaux).

Mais, si l'association entre les services urbains et les dispositifs matériels qui leur sont dédiés (équipement, bâtiment, infrastructures) est ancienne, les relations qu'entretiennent ces deux composantes ont profondément changé. De façon un peu schématique, on peut dire que, pendant longtemps, les relations entre services et dispositifs matériels ont été simples et univoques : chaque équipement, chaque bâtiment ou chaque infrastructure était dédié fonctionnellement à un seul type de service, service qui, en outre, n'était pas ou peu différencié : c'était le même pour tous. Or, plusieurs évolutions, dont certaines sont engagées depuis les années 70, ont conduit à une transformation profonde de ces relations, aboutissant à la fois à des dissociations entre dispositif matériel et service mais aussi à de nouvelles articulations entre eux. Ces évolutions, loin d'être achevées aujourd'hui, ont concerné les technologies à l'œuvre dans la production/mise à disposition de services, l'organisation de cette production/mise à disposition, qu'elle relève des pouvoirs publics ou d'entreprises, et, enfin, les dimensions institutionnelles réglant ou régulant l'organisation ou la gestion d'un certain nombre de services (services publics, services à maîtrise d'ouvrage publique, services ayant des missions de service public). Les évolutions propres à chacun de ces trois domaines – technologique, organisationnel et institutionnel- non seulement sont intervenues de façon concomitante mais, le plus souvent, ont aussi joué de façon conjointe sur les relations entre dispositif matériel et service.

C'est surtout dans les services de réseau que cette imbrication entre les dimensions technologiques, organisationnelles et institutionnelles des évolutions en cours a été décisive. Les évolutions technologiques ont joué un rôle tout à fait essentiel dans cette ouverture d'un espace de jeu entre infrastructure et service : dans les télécoms, par exemple, elles ont ouvert la possibilité de faire passer plusieurs services par les mêmes « tuyaux » (déspecialisation du réseau) et de multiplier les services associés au téléphone grâce, notamment, aux nouvelles modalités d'enregistrement des données sur les pratiques des utilisateurs et, corrélativement, d'individualisation de la facturation en fonction de l'usage de ces nouveaux services. D'une façon générale, les évolutions technologiques ont autorisé la dissociation entre les dimensions techniques et les dimensions organisationnelles de gestion d'un réseau et entre la gestion de ce réseau et celle du ou des service(s) rendu(s). Toutefois, ces potentialités ouvertes par les

évolutions technologiques n'auraient pas eu les mêmes effets sans les transformations institutionnelles évoquées plus haut (cf. supra point 31) qui ont affecté les différents secteurs des services de réseau (libéralisation, ouverture à la concurrence, privatisation, règles sur les péréquations...) et les transformations organisationnelles des entreprises de réseau qui y ont été associées (désintégration verticale et/ou horizontale, notamment).

En ce qui concerne les autres services urbains au sens large, les dissociations/réarticulations entre équipement (ou bâtiment) et services ont surtout résulté du jeu combiné d'évolutions institutionnelles et organisationnelles. On peut en citer divers exemples. Le fait que, désormais, dans certains cas, les services postaux non seulement sont délivrés hors bureaux de poste dans des bâtiments ne dépendant plus de la Poste (mairie ou commerce, par exemple) mais aussi peuvent être rendus par quelqu'un ne dépendant plus de la Poste (commerçant, par exemple) constitue un bon exemple de dissociation service/équipement dédié et de nouvelle association entre un service et un bâtiment non spécifique. Les maisons de services publics qui regroupent dans un même lieu des services auparavant rendus séparément dans des locaux spécifiques constituent un autre exemple de cette évolution. Certaines transformations institutionnelles ont eu, elles, pour effet de séparer la gestion de l'équipement de celle du service : on pense, par exemple, au fait que, suite à la décentralisation, les locaux scolaires sont désormais gérés et entretenus par les collectivités locales, quand le service d'enseignement lui-même reste du ressort de l'Etat. Le mouvement d'externalisation, de la part des collectivités locales, d'un certain nombre de services – de l'eau ou l'assainissement depuis déjà plusieurs décennies aux cantines scolaires – va dans le même sens. Le développement d'activités commerciales dans de nouveaux espaces non dédiés au commerce – les espaces de transit ou les musées mentionnés par Philippe Moati, mais on pourrait évoquer aussi la nouvelle conception de certains espaces de travail, avec de grands halls offrant différents services et commerces – participe du même mouvement, même si, comme on l'a vu précédemment, on assiste aussi à une spécialisation croissante des commerces (type de bâti, de produits vendus et de services annexes) en fonction de leur lieu d'implantation dans la ville.

4.2 - l'émergence d'une « pensée service »

Le développement de ces différentes formes de dissociation/réarticulation entre équipement et service est concomitant de l'émergence de ce qu'on pourrait appeler une « pensée service » chez les différents acteurs tant publics (collectivités locales, notamment) que privés qui interviennent, d'une façon ou d'une autre, dans la conception, la production, la réalisation et la gestion des équipements/services urbains au sens large. On entend par là l'émergence d'une réflexion sur les services disjointe de la prise en compte des équipements qui en sont les

supports, c'est-à-dire qui considère les services en tant que tels et non plus comme le résultat découlant « naturellement », automatiquement de la présence d'un équipement ou d'une infrastructure.

Il est clair que les évolutions dont on vient de parler ont fortement contribué à l'émergence de cette « pensée service ». C'est bien évidemment le cas des évolutions conduisant à différentes formes de dissociations entre le service et son support matériel urbain : L'équipement n'est plus le garant du service (il ne garantit ni son existence, ni son contenu, ni sa qualité) et un même équipement peut être le support de services différents. Mais c'est aussi le cas du développement, dans les différents équipements/services relevant d'une maîtrise d'ouvrage publique, des pratiques de délégation et d'externalisation, quelles qu'en soient les modalités (DSP classique, externalisation proche de la sous-traitance, nouvelles formes de PPP qui se rapprochent des PFI britanniques) ; en effet, l'obligation de définir, au moment de la passation du marché, les engagements réciproques et, notamment, les obligations contractuelles du prestataires relatives au service attendu, suppose, tant de la part de l'autorité concédante que du prestataire, le développement en amont d'une réflexion sur le service en tant que tel, ses caractéristiques, sa qualité, sa tarification, etc.

Toutefois, des évolutions plus « transversales » de nos sociétés – des évolutions sociétales – ont aussi leur part dans ce développement d'une « pensée service ». On pense d'abord au caractère de plus en plus diversifié de la demande de services des ménages et, conjointement, au développement de nouvelles pratiques de leur part, notamment culturelles et sportives, lesquelles appellent, certes, de nouveaux équipements mais, tout autant, de nouvelles modalités de fonctionnement (horaires par exemple) ou de nouvelles modalités d'usage des équipements existants – c'est-à-dire de nouvelles relations entre un support matériel et ses usages. Mais ces évolutions concernent aussi les biens, leur production et leurs usages. A cet égard, il convient de souligner que l'émergence d'une « pensée service » est loin d'être l'apanage du seul secteur des services : elle constitue même l'une des lectures possibles des transformations de fond qui affectent l'organisation de l'industrie manufacturière (cf. l'idée de modèle de service) et qui sont liées aux limites atteintes par la production de masse tant en ce qui concerne l'efficacité productive (passage d'une efficacité par les opérations à une efficacité par les relations) que les rapports au marché et à la demande (différenciation croissante des produits qui joue sur la combinaison de leurs caractéristiques matérielles mais aussi sur la création de packages associant produit et service et qui repose, notamment, sur une réflexion sur l'usage effectif des produits, c'est-à-dire sur les services qu'ils rendent à ceux qui les ont achetés).

4.3 - Entrées thématiques de recherche

Pour aller au-delà du constat brièvement esquissé ci-dessus de l'ouverture d'un espace de jeu entre services et équipement (ou infrastructure, ou bâtiment..) et approfondir l'analyse des transformations qui y sont associées, il est proposé de développer des recherches à partir de 4 grandes entrées.

a) Un premier ensemble d'interrogations concerne *les nouvelles configurations d'acteurs intervenant dans la production/gestion de ces équipements/services urbains* et , plus particulièrement, la place des collectivités locales dans ces nouvelles configurations.

D'une façon générale, les disjonctions/réassemblages entre production/gestion du « dur » et production/gestion du service se traduisent à la fois par une augmentation du nombre d'intervenants, une complexification de leurs relations et une transformations des modes de faire des uns et des autres - et les configurations qui en résultent sont certainement variables selon les services. L'un des enjeux essentiels de ces évolutions concerne les services locaux ou urbains publics, c'est-à-dire relevant d'une maîtrise d'ouvrage publique ; ces services, en effet, connaissent de profondes transformations, marquées notamment par le développement de nouvelles articulations privé/public et, corrélativement, par une modification du rôle des collectivités publiques (collectivités locales, notamment) et de leurs modalités d'intervention. Comment et, notamment, sous quelles formes contractuelles se développent ces nouvelles relations entre collectivités locales et intervenants privés (DSP, marchés publics avec appel d'offres, nouveaux PPP incluant la construction et la gestion de l'équipement...) – étant souligné que ces modalités diffèrent sans doute à la fois selon le type d'équipement/service concerné (services de réseau, service culturel, sportif, équipement scolaire, etc...) et selon ce qui est confié au privé (la gestion d'un service, la gestion d'un équipement support du service : ce n'est pas la même chose d'externaliser la cantine scolaire ou l'entretien d'un bâtiment scolaire) et que les hybridations public/privé qui en découlent sont, sans doute, elles-mêmes différentes.

Ces évolutions, on l'a dit, modifient le rôle des collectivités locales et leurs modalités d'intervention. Elles supposent de leur part la maîtrise de nouvelles compétences : savoir « faire faire » plutôt que savoir faire, avoir des compétences « d'ensemblier » pour pouvoir coordonner l'intervention des différents intervenants sur un même équipement/service, être en mesure, quand on externalise un service, d'en « objectiver » *ex ante* certaines caractéristiques pour pouvoir définir les obligations contractuelles du prestataire extérieur, ce qu'on attend de lui, et pour avoir les moyens de suivre et d'évaluer le service rendu par le prestataire... Les collectivités locales se dotent-elles et comment (développement interne, appel à des

« extérieurs ») de ces nouvelles compétences ? Quelles en sont les incidences sur l'organisation interne des services municipaux ?

Certaines collectivités locales ne continuent-elles pas à privilégier, dans leurs politiques, l'équipement – ce qui se voit, ce qui est tangible – au détriment d'une réflexion sur les services en tant que tels (cf. la réflexion de Patrice Aubertel sur le « panier de services obligatoires pour tenir son rang », qui apparaît plus comme un panier d'équipements, ou encore celle de Jean Roland. Barthélemy sur l'absence de réflexion, à de rares exceptions près, en matière de programmation des activités, donc des services, dans les équipements culturels) ?

b) Le second ensemble d'interrogations concerne *les effets de ces transformations sur les conceptions du « dur »* (bâtiment, équipement infrastructures) : il est clair que la conception matérielle des équipements et, plus largement, des bâtiments servant de support à des services, a toujours été liée à une certaine représentation, plus ou moins explicite, de l'usage qui en serait fait (cf., pour les commerces, ce que disait Philippe Moati sur l'organisation matérielle des hypermarchés dans ses relations au modèle économique bas prix/rotation rapide du capital et des marchandises), mais cette représentation associait de façon univoque équipement et service. La prise en compte croissante, suite à la première crise du pétrole, des coûts de fonctionnement des bâtiments, et non des seuls coûts d'investissement, a certainement constitué un premier déplacement de la réflexion du « dur » vers les services. Mais d'autres enjeux sont aujourd'hui présents. Quelle place tient, par exemple, la notion de flexibilité du bâti, qu'il s'agisse de concevoir un bâtiment (équipement) pour qu'il puisse permettre plusieurs usages et services (ne pas s'enfermer dans un usage et mettre en œuvre la disjonction du rapport équipement/service) ou pour qu'il puisse être facilement « reconverti » à un autre usage que celui pour lequel il a été conçu initialement (reconversion et réversibilité du bâti, notamment dans une perspective de développement durable) ? Comment, autre exemple, les questions relatives à la sécurité entendue comme service (mais quelle sécurité et pour qui) interviennent-elles dans la conception des bâtiments et équipements ? Sur quels types de dispositifs matériels cela repose-t-il et avec quels effets sur l'ouverture/fermeture et les usages des bâtiments ? De façon plus générale, comment les réflexions actuelles sur les services et leurs nouvelles relations au « dur » viennent-elles agir en retour sur la conception du « bâti » - et quels sont les services pris en compte ou privilégiés dans ces réflexions ? Ceci repose aussi la question des acteurs : comment et par qui sont aujourd'hui pensés et conçus les équipements au sens large : immobilier d'entreprises ou de bureaux, promoteurs, grands du BTP, bureaux d'études privés, services techniques des collectivités locales ? Certains de ces acteurs sont-ils, plus que d'autres, sensibles à ces dimensions de « service » ?

c) Le troisième ensemble d'interrogation est lié à ce qu'on pourrait appeler « *l'irruption de l'usager et de l'usage* ».

Avec la disjonction entre bâtiment et service et, corrélativement, le développement d'une « pensée service » en tant que telle, ce sont toutes les questions relatives à l'usage (aux usages) et à l'usager qui font irruption.

Beaucoup de travaux, notamment en sciences politiques, ont déjà analysé de ce point de vue la transformation des politiques publiques (et, notamment, des politiques en matière d'équipement et de services publics). Avec le passage des notions de citoyen (version positive) ou d'administré (version négative) à celles d'usager, de consommateur ou de client, c'est bien toute une transformation des représentations des destinataires de ces politiques et de leurs besoins qui se joue. Comment, au-delà de ces images idéales-typiques – « l'usager », « le client »...- se construisent les nouvelles représentations que se font les élus de la demande et des « besoins » de leurs mandants . Quelle place y tiennent les services - et lesquels ?

La montée de la « pensée service » est corrélatrice de la perte de légitimité de la notion « d'intérêt général » pour informer des politiques d'équipements et de services. La notion d'intérêt général ne vaut plus, ou plus de la même façon, pour légitimer des politiques parce qu'elle apparaît désormais comme une vision surplombante et abstraite qui ne permet pas de prendre en compte la différenciation croissante des pratiques des habitants et, corrélativement, celle de leurs demandes en matière de service, qu'il s'agisse des types de services souhaités ou de leurs modalités de fonctionnement (horaires, par exemple) et d'accompagnement (présence d'agent d'encadrement, du maître nageur à l'animateur culturel par exemple). Mais n'est-ce pas alors « la sanction du marché » qui tend de plus à fonctionner comme garant de la justesse des services proposés, de leur exacte adéquation à la demande et aux « besoins », quitte à concevoir et développer des offres particulières sous forme d'aide ou d'assistance pour « les pauvres » ou les « exclus » ?

Au-delà des propos généraux sur les liens entre services et usages (montée des préoccupations relatives à l'usage, à la différenciation des pratiques) et sur l'attention portée désormais aux usagers, quelle place tiennent aujourd'hui effectivement les usagers (et dans le cas de services publics urbains, les habitants ou les citoyens) dans la définition des caractéristiques des services urbains qui leur sont proposés ? Dans cette perspective, il serait intéressant d'analyser comment, dans le triptyque autorité organisatrice/opérateur/régulateur mis en place dans bon nombre de services de réseaux, fonctionne le régulateur : il semble bien que, au moins dans certains pays européens, l'intervention de celui-ci ne vise pas seulement à garantir le bon fonctionnement des règles de la concurrence, notamment entre l'opérateur historique et ses challengers (ce qui constitue déjà, dans la conception européenne dominante, une façon de veiller aux intérêts des consommateurs) mais joue aussi pour faire valoir le point de vue des usagers. Des travaux comparatifs pourraient permettre d'aller au-delà de ces premières

impressions et d'éclairer plus en détail ce qu'il en est réellement, notamment en analysant les relations qu'entretiennent ces régulateurs avec les usagers ou certains de leurs représentants réels ou autoproclamés (associations d'usagers, de consommateurs...) et les représentations des usagers et de leurs besoins qui sont à l'oeuvre dans les interventions de ces régulateurs.

d) Le dernier ensemble d'interrogations, enfin, porte sur *les pratiques d'évaluation des services*.

Le développement de différentes formes de contractualisation entre acteurs pour la production et la gestion des services urbains au sens large est corrélatif, on l'a déjà évoqué, de la production de formes d'objectivation *ex ante* des services, de leur contenu, de leurs caractéristiques et de leur qualité. Cette évolution est particulièrement importante en ce qui concerne les services auparavant organisés et gérés par les pouvoirs publics (services locaux en régie par exemple) avant la contractualisation, la « puissance publique » était chargée de l'organisation de ces services dans leur globalité ; elle le faisait au nom de l'intérêt général (ou de l'affirmation de sa connaissance des besoins de ses administrés ou électeurs), mais elle n'avait guère à expliciter ou à justifier *ex ante* les caractéristiques, la qualité ou les modalités de fonctionnement des services proposés ; avec la privatisation et la contractualisation, les acteurs publics sont désormais tenus, ne serait-ce que dans le cadre de la passation des marchés déléguant l'organisation et/ou la gestion d'un service, de spécifier *ex ante* les caractéristiques du service attendu et d'avoir des critères permettant de suivre et d'évaluer la qualité du service rendu par le prestataire. Ces évolutions jouent donc en faveur de la production de systèmes d'évaluation des services et, notamment, de la construction de normes permettant d'en apprécier, voire d'en mesurer la qualité. Le développement de ces productions normatives et pratiques d'évaluation est par ailleurs renforcé par la construction européenne qui se traduit, notamment, par l'élaboration, au niveau européen, de toute une production réglementaire de normes de qualité surtout en ce qui concerne les services de réseau comme l'eau et les déchets, par exemple.

Ce développement des pratiques d'évaluation des services et de leur qualité, et des productions normatives qui y sont associées, ouvre sur différentes questions de recherche – étant souligné qu'il ne s'agit pas ici de se placer dans une position normative visant à dégager ce que pourraient être de « bonnes » pratiques d'évaluation, mais bien dans une perspective analytique visant à comprendre ce que sont ces pratiques d'évaluation, comment et sur quoi elles se construisent, comment elles se diffusent et quels en sont les effets.

Comment et par qui sont construites ces pratiques d'évaluation ? Comment – et par qui - sont produites les normes qui se diffusent, notamment en matière de qualité de services ? Quels critères ou indicateurs sont-ils pris en compte dans la production des normes de qualité de services ? Comment sont construites les normes européennes et quels sont les effets de cette production normative sur les autres normes ? Quel est le rôle dans cette production tant des

grands opérateurs privés de services de réseaux que de certaines grandes sociétés de conseil en gestion ou en organisation ? Les évaluations reposent-elles sur la prise en compte d'une diversité de critères et sur la confrontation de différents points de vue ou privilégient-elles certains d'entre eux ? Les usagers ou les citoyens sont-ils partie prenante dans ces constructions ? Existe-t-il un débat public, quelle qu'en soit la forme, sur ces questions ?

Comment se développent et se diffusent des pratiques d'évaluation ? Qu'en est-il, notamment, de la diffusion des pratiques de type « benchmarking » en ce qui concerne les services urbains au sens large ?

Comment les collectivités locales s'inscrivent-elles dans ce mouvement par rapport aux services et équipements relevant d'une maîtrise d'ouvrage publique et avec quels effets sur l'organisation et la conception de ces services ? Comment font-elles quand elles décident ou qu'il leur est imposé d'évaluer, dans des appels d'offres ou dans d'autres cadres contractuels, les propositions d'un ou de plusieurs prestataires par rapport à un service ? Quels sont leurs critères de choix et de suivi et d'« où » viennent-ils ? Quels sont les effets « locaux » de la diffusion de normes construites ailleurs, via notamment les pratiques de type « benchmarking » ou l'imposition croissante de normes européennes ?

Sur toutes ces questions, il est clair qu'il conviendrait non seulement d'analyser ce qui se passe au niveau européen mais aussi de mener des comparaisons entre différents pays à l'échelle européenne.

Il s'agit certainement de questions de recherche difficiles à aborder, notamment parce que les choses ne sont pas stabilisées, particulièrement en ce qui concerne les collectivités locales : les préoccupations relatives à l'évaluation des services et de leur qualité y sont très récentes et s'y développent, semble-t-il actuellement, dans différentes directions et de façon quelque peu désordonnée. Mais, compte tenu de l'importance des enjeux associés à cette montée des pratiques d'évaluation pour le devenir des services urbains au sens large, de leurs caractéristiques et de leur qualité, il paraît tout à fait essentiel de développer des recherches sur ces questions.

5 - Les « services de proximité » : délégation et régimes de confiance

A notre sens, la principale spécificité des « services de proximité » en tant que catégorie émergente objet d'une attention privilégiée de la part des pouvoirs publics renvoie moins aux « fonctions » qu'ils remplissent qu'au fait que ce sont des services que l'on pense et veut développer hors équipement, donc hors investissement notamment public, parce qu'ils se passent soit dans le domicile du ménage soit dans des locaux déjà existant liés au prestataire – d'où d'ailleurs, pour inciter au développement de ces services, des aides individualisées aux

ménages, visant à solvabiliser la demande, plutôt que des aides du côté de l'offre. Toutefois, en proposant une entrée spécifique sur les services de proximité, il ne s'agit pas de revenir sur les questions de classification ou de catégorisation de cet ensemble d'activités de service. Il ne s'agit pas non plus d'embrasser l'ensemble du champ, d'ailleurs fluctuant, auquel renvoie cette dénomination, mais de poser un certain nombre de questions de recherche compte tenu des conditions et des difficultés spécifiques que rencontre le développement de certaines de ces activités que l'on peut brièvement caractériser comme suit : il s'agit de services aux ménages, liés à la vie quotidienne⁴, qui se passent le plus souvent au domicile de l'utilisateur ou à proximité géographique de celui-ci et qui, pour beaucoup d'entre eux, relevaient encore récemment, voire relèvent toujours du travail domestique réalisé par les femmes dans le cadre de la division sexuelle du travail. Il s'agit donc pour l'essentiel d'activités dont la délégation hors du ménage est récente – et c'est là que se situe le cœur des interrogations. Ce n'est donc pas, il convient de le souligner, la notion de proximité en tant que telle qui constitue l'enjeu à partir duquel ont été construites les investigations proposées.

Plusieurs raisons militent pour relancer des recherches sur ce thème :

- ces services sont considérés depuis de longues années comme de gigantesques « gisements d'emplois » aptes à réduire le chômage (cf. encore tout récemment le dernier rapport du Commissariat Général du Plan de Michèle Debonneuil et Pierre Cahuc sur le sujet et le plan Borloo sur les services à la personne), mais sans doute selon une représentation quelque peu simpliste ou sommaire de ce que peuvent être les « besoins », la demande et les façons d'y « répondre » ;
- ces activités renvoient très clairement à des transformations des modes de vie liées aux évolutions démographiques, sociologiques : on pense, bien sûr, au double jeu vieillissement et transformations familiales qui font que les personnes âgées sont à la fois plus nombreuses, plus âgées, plus souvent dépendantes et de moins en moins prises en charge au sein de la famille ou, encore, au couple développement du travail salarié féminin et garde d'enfant ou externalisation du ménages ; mais d'autres choses apparaissent comme le soutien scolaire qui traduit l'importance de l'enjeu que représente désormais, pour la plupart des familles, la réussite (ou le non échec) scolaire des enfants...
- en termes plus scientifiques, ce sont des questions sur lesquelles il existe des travaux mais pour certains anciens (ceux de Jean-Claude Kaufmann, par exemple) et sur lesquelles il existe des débats non tranchés (cf. au cours des séances l'opposition entre Lydie Laigle et Jean-Claude Kaufmann sur les régimes de confiance ; cf. aussi ce que

⁴ Etant souligné que la vie quotidienne renvoie certes à ce qui est fréquent et répétitif (le quotidien précisément) mais aussi à des situations d'urgence quand survient un événement ou un aléa qui précisément bouleverse l'ordonnement habituel des choses et se traduit pas un « besoin » immédiat, impératif d'un service qu'on n'utilise pas d'habitude

dit Annie Dussuet sur les relations intime/professionnalisation qui semble, là encore, aller à l'encontre du point de vue souvent défendu selon lequel il faudrait, pour que ces services se développent, leur garder leur caractère « familial », interpersonnel, domestique).

Compte tenu des apports et des débats de l'atelier, les travaux devraient porter sur les trois points suivants et leurs articulations:

- la question de la délégation et des régimes ou dispositifs de confiance dont l'exigence est liée à l'antériorité des engagements réciproques sur la réalisation du service (cf. le débat déjà cité Laigle/Kaufmann mais aussi les travaux de Lucien Karpik sur les différents dispositifs de confiance) ; cette question du dispositifs de confiance et des jeux entre qualification du prestataire et qualification de la prestation (moyens, procédés, résultats) renvoie au développement de possibilités d'objectivation, de normalisation ou de certification *ex ante* des prestations et, corrélativement, au rôle d'éléments ou de dispositifs techniques (et pas seulement relationnels ou institutionnels) dans la construction de la confiance (ne pas oublier, comme cela a déjà été rappelé dans la première partie de cette synthèse, que les relations de confiance, entre les hommes sont aussi, et de plus en plus, supportées, sous-tendues, médiatisées voire construites par des techniques, des « objets ») ;
- la question de la forme des engagements contractuels (cf. le fait que, dans certains services comme l'aide à domicile aux personnes âgées ou le ménage, il s'agit à 70% de contrats interindividuels de gré à gré) ; les effets des formes institutionnelles d'aide, qui actuellement sont majoritairement des aides individuelles à la demande (chèque emploi/service), sur les formes contractuelles, les modes de « construction du marché » et les formes d'emploi des prestataires (précarité, temps partiel) ;
- la question de la professionnalisation et ses enjeux, ce qui implique de sortir des analyses focalisées sur la seule dimension relationnelle des services et de rentrer dans l'analyse du travail des prestataires en tant aussi qu'il passe par ou porte sur des « objets » ou des « réalités matérielles » diverses ; en d'autres termes, si l'on se rapporte à la schématisation « tripolaire » de Jean Gadrey rappelée plus haut (cf. supra point 11), cela signifie ne pas limiter l'analyse à la relation AB – prestataire/utilisateur- mais se pencher aussi, et avec autant d'attention, sur la relation AC, prestataire/réalité transformée (action du prestataire pour rendre le service, c'est-à-dire précisément pour transformer une réalité, quelle qu'elle soit).

L'une des hypothèses fortes que l'on peut faire à l'issu de l'atelier est que les trois dimensions ci-dessus « bouclent » et font système. D'où l'intérêt de travaux qui tenteraient de préciser

comment s'articulent les trois éléments. Mais il serait également intéressant de regarder comment ont été construites ou se construisent des « solutions alternatives ». Comme on le rappelait plus haut, la spécificité des « services de proximité », comme nouvelle catégorie émergente, renvoie moins à la « fonction » qu'ils remplissent qu'au fait que ce sont des services que l'on pense et veut développer « hors équipement ». Or, la « solution équipement collectif » existe pour un certain nombre de services (la crèche plutôt que la « nounou » ; la maison pour personnes âgées plutôt que le maintien à domicile...) ; il s'agit d'un système de service qui repose sur d'autres modalités de qualification de la prestation et des prestataires, sur d'autres dispositifs de confiance, etc. et il conviendrait d'analyser ces systèmes. Dans le même esprit, il faudrait aussi analyser comment et sur quelles bases se développent des formes marchandes plus « classiques » avec des entreprises et dans quelle mesure cela aussi « fait système ». A cet égard, il serait très intéressant d'aller voir ce qui se passe non seulement avec le soutien scolaire (développement d'entreprises cotées en Bourse) mais aussi avec le ménage (cf. par exemple l'article des Echos du 28 juin 2005 qui explique comment certaines entreprises tentent non seulement d'objectiver la prestation et ses résultats mais aussi de donner des moyens au prestataire de mieux gérer « le relationnel » à partir de la construction de typologies de clients issues de la formalisation de l'expérience professionnelle de femmes de ménages expérimentées) : comment ces entreprises construisent-elles « leur marché », quel type de professionnalisation, de dispositifs de confiance, d'objectivation de la prestation ? Qui sont les ménages qui y ont recours, comment ils ont connu l'offre, etc.

Sur un autre plan, il pourrait être intéressant d'avoir des recherches plus générales et transversales sur la question de la délégation/extériorisation/sous-traitance. C'est une question qui concerne l'ensemble des services. Il serait intéressant de voir ce qui pourrait sortir d'un regard croisé sur ces différentes pratiques et sur les analyses qui en sont faites, alors que ces analyses sont habituellement très coupées les unes des autres selon que l'on parle des entreprises et des services aux entreprises ou des ménages ; cette réflexion serait aussi à relier à tous ces services dont l'externalisation est tellement ancienne et ancrée qu'on n'imagine plus qu'on a pu les faire soi-même, et aussi aux services publics (avec une articulation droit et devoir cf. l'école). Dans une perspective historique, faut-il voir ce mouvement de délégation/externalisation comme un mouvement de balancier ou comme une tendance historique de longue durée liée à l'approfondissement de la division sociale du travail, l'externalisation se stabilisant quand l'activité séparée devient occasion de valorisation du capital en tant que telle (passage non seulement de la sphère domestique à la sphère marchande, mais de la sphère marchande à la sphère capitaliste) ?

Il me semble que, dans une perspective assez voisine, une interrogation sur la sécurité « en ville » (logement compris) qui porterait sur la façon dont se succèdent (éventuellement avec

l'hypothèse du « balancier ») ou s'hybrident les différentes dimensions (publiques et privées, individuelles et collectives, payantes et gratuites) intervenant dans son organisation serait tout à fait passionnante : formes de contrôle social et de co-veillance (le mythe du village) ; formes publiques (la force publique, les agents de sécurité, les grands frères, la police dite de proximité) ; privatisation partielle (police municipale, délégation de parties des prestations à des organismes et entreprises privés, police privée...) ; formes différentes dans les logements selon qu'ils sont individuels ou collectifs ou selon leur inscription dans l'espace urbain ; rôle des dispositifs techniques (alarmes diverses raccordées ou non à un service privé, par exemple) et spatiaux (gated communities). Derrière cela , quelle représentation du (des) risque(s) « urbain(s) » : que et qui craint-on ? Pour quoi craint-on : pour les personnes, pour ses biens et lesquels ? Où craint-on : dans et pour le logement et ses biens, dans les espaces intermédiaires (cage d'escaliers, entrées d'immeuble, ascenseur...), « en ville » (dans la rue, dans les transports publics) ?

ANNEXE 4

PROGRAMMES DE RECHERCHE AYANT TRAITE DE SUJETS VOISINS

Vous pouvez utilement vous reporter aux résultats de programmes de recherche du PUCA ou du PREDIT (Programme de recherche et d'Innovation dans les Transports Terrestres) qui portent sur des thèmes proches.

STRATEGIES DE LOCALISATION

Ce programme du PREDIT (1996-2001) s'est attaché à analyser les stratégies de localisation des ménages et des services dans l'espace urbain.

Le document de synthèse, rédigé par Jean-Pierre ORFEUIL et disponible au PREDIT, met en évidence les points suivants. Il souligne, tout d'abord, qu'aujourd'hui, il y a nécessité pour les élus à appréhender simultanément le transport, l'urbanisme et le logement pour comprendre les critères de choix des citoyens et des services publics et privés pour leur implantation. Il s'agit d'un préalable indispensable pour que les politiques publiques puissent atteindre leur pleine efficacité et éviter, autant que faire se peut, les effets indésirables les plus attendus. Quelles sont les dynamiques spatiales de localisation des ménages, des services, notamment ceux organisés en réseaux ? Ces dynamiques sont-elles compatibles, divergentes ? Comment ces dynamiques engendrent-elles des évolutions spatiales qui construisent une trame de fond sur laquelle se dessinent les termes des débats entre ville dense et ville étalée.

MOBILITES ET TERRITOIRES URBAINS

Ce programme du PUCA s'est déroulé de 1999 à 2005. Mettant en relation les territoires structurés par la mobilité quotidienne des citoyens et les territoires des institutions, notamment des collectivités locales, ce programme a souligné l'importance de la prise en compte des modes de vie urbain. Quatre questions ont structuré les travaux :

- Comment se caractérisent les espaces-temps de la mobilité ?
- Comment qualifier les modes de vie et l'urbanité dans la « ville sans bornes » ?
- De nouvelles pratiques territoriales sont-elles en train d'émerger ?
- Quels sont les voies et les moyens d'une « mobilité soutenable » ?

Ce programme très riche a associé 20 équipes et a donné lieu à un colloque en juin 2004, et à la publication d'un ouvrage sous la direction de Michel Bonnet et Patrice Aubertel (*La ville aux frontières de la mobilité*, PUF, coll. Sciences Sociales et Société, 2006).

La mobilité apparaît comme un processus ambivalent. D'un côté, elle peut être analysée comme un facteur de progrès économique et social, comme une expression des libertés individuelles. De l'autre, elle peut produire des externalités négatives du point de vue du développement urbain ou des inégalités sociales entre groupes sociaux. La mobilité ne conduit pas non plus mécaniquement à la mixité sociale que l'on pourrait attendre d'elle.

Parler de mobilité, c'est s'intéresser à l'immigration, aux raves, aux transports publics, à la diversité sociale, à la jeunesse et aux encombrements urbains...

Ce programme renouvelle la problématique de la mobilité urbaine à partir de trois axes : les espaces-temps de la mobilité, les modes de vie et la question de l'automobile. Le constat de décalages entre les territoires de vie des habitants et les différentes échelles d'intervention des collectivités locales est partagé par les auteurs. Et la mobilité devient, à la lecture de ces différentes analyses, un des grands analyseurs des sociétés contemporaines en ce qu'elle représente un enjeu économique, sociale et symbolique.

POLARISATION SOCIALE DE L'URBAIN ET SERVICES PUBLICS

Ce programme du PUCA, lancé en 2002, en partenariat avec le CEP du Ministère de l'Intérieur, la DATAR, la DIV, la DDP du Ministère de l'Education Nationale, l'Institut des villes, l'IHESI, la Poste, le PREDIT, a retenu et financé 19 recherches en deux phases. Ce programme, encore en cours, a invité les chercheurs à réfléchir aux tensions qui affectent aujourd'hui les services publics en liaison avec le phénomène de polarisation sociale mis en évidence, notamment, par Jacques Donzelot et Marie-Christine Jaillet (séminaire « la nouvelle question urbaine », 2000) : tensions entre pôle concurrentiel et pôle dit de solidarité, tensions entre exigence d'égalité d'accès au service public garanti par la collectivité et objectif de mixité sociale, tensions entre citoyenneté et communauté dans la perspective d'une ville pour tous. Les services publics ont réagi en développant une série d'actions qui peuvent être rangées sous trois rubriques : la discrimination positive, la recherche d'une meilleure accessibilité, le rapprochement du service vers l'utilisateur, en valorisant, notamment, la proximité.

HABITAT ET VIE URBAINE

Les transformations de la vie urbaine sont difficilement prévisibles et malaisément maîtrisables par les acteurs publics et privés des villes contemporaines, en particulier par les élus locaux. L'objectif de ce programme international de recherche était de produire des connaissances, susceptibles d'améliorer la compréhension des processus qui modifient les modes de vie et d'habitat et qui participent aux dynamiques de transformation des territoires, de leur peuplement, de leur fonctionnement et plus généralement des divers critères qui confèrent à ceux-ci valeur et singularité.

De fait, les pratiques d'habitat comme les demandes et les besoins en logements et en équipements sont de plus en plus marquées par les changements qui interviennent, tant dans les relations familiales, les rapports au travail, les activités de loisirs, les relations

sociales, les aspirations individuelles, que dans les modifications d'échelle du fonctionnement urbain, dans les transports et les télécommunications et dans les nouvelles formes d'occupation de l'espace. C'est pourquoi les questions du logement doivent plus que jamais être resituées et traitées dans leur contexte sociétal et spatial, et ce, à trois échelles : le bassin d'habitat (agglomération, aire urbaine, pays), le voisinage (commune, quartier), l'immeuble.

Ce programme, qui s'est déroulé de 1999 à 2005, a donné lieu à 19 rapports de recherche qui éclairent les changements durables des modes de vie urbains ; la synthèse a été effectuée par Antoine Haumont, conseiller scientifique du programme autour de quatre thématiques fortes.

- La transformation des relations entre le travail et l'habitat : les exigences accrues de mobilité professionnelle relativisent la recherche de proximité domicile-travail ; trois types de situations résidentielles ont été distingués : la résidentialisation des carrières des catégories socio-professionnelles les plus qualifiées, où la mobilité professionnelle s'inscrit dans des choix résidentiels affirmés d'affinité sélective ; l'ancrage résidentiel des travailleurs précarisés qui bénéficient dans leur quartier ou leur village de ressources locales ; la situation intermédiaire d'individus et de ménages dont l'avenir résidentiel reste ouvert, notamment en périurbain.
- Les transformations des relations et des structures familiales affectent le rapport au logement des ménages : d'autres modèles d'organisation que la famille restreinte prennent une place croissante, qu'il s'agisse des familles recomposées ou des différentes formes de cohabitation. Le modèle organisateur de la mobilité résidentielle liée au cycle de vie conserve son emprise ; ses variations sociales et générationnelles sont toutefois à prendre en compte.
- Les tendances contemporaines au compartimentage social : les zones de prix n'expriment pas seulement les caractéristiques physiques des logements, mais aussi les structures de l'espace social dont les spécialisations sont renforcées par le processus cumulatif de sélectivité des choix résidentiels ; la bipolarisation entre les aires résidentielles des ménages aisés et les quartiers des habitants précarisés laisse place toutefois à de nombreuses situations intermédiaires.
- L'évolution des structures classiques de sociabilités urbaines de proximité : le type historique du quartier est mis en cause par les décroissements dans l'espace des pratiques et par l'individualisation des modèles d'action ; émergent d'autres types comme le voisinage, périmètre de l'habitabilité parfois sous la forme nouvelle des enclaves résidentielles, et la « territorialité », structure combinant des liens fonctionnels, sociaux et affectifs dans divers fragments de l'espace.

SERVICES, EMPLOI, TERRITOIRES

Ce programme de recherche, lancé en mars 2000 par la DARES (Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité) et le PUCA, a donné lieu à 16 recherches, dont 6 ont été engagées par le PUCA (E.Perrin, F.Trimouille, « Services, emploi, territoires : les débuts d'un programme de recherche », *Economies et Sociétés*,

Série EGS n°3, juin 2001, pp.1043-1068). Il s'agissait de mieux comprendre les effets du développement des services aux entreprises sur les dynamiques territoriales et urbaines, en tenant compte de la nature des emplois et des compétences.

Trois résultats principaux peuvent être présentés :

La localisation des entreprises de services, au niveau interurbain, comme au sein des aires urbaines, ne peut être comprise sans passer par l'analyse de l'organisation interne des entreprises et plus globalement de l'organisation productive dans laquelle elles s'inscrivent : l'internationalisation et le développement des NTIC sont des facteurs d'évolution de ces organisations.

Les changements dans la localisation des services aux entreprises contribuent à l'émergence de nouvelles centralités urbaines, sans suivre toutefois le modèle américain des « edge cities », c'est à dire sans remettre en cause une centralité urbaine principale.

Les collectivités locales, qui peuvent jouer un rôle important de structuration de certains milieux professionnels (dans le domaine des études et du conseil par exemple) par le biais de la commande publique, n'ont guère fait évoluer leurs politiques de développement et d'aménagement pour prendre en compte les spécificités des activités de services, sauf en confortant leurs politique de centralité urbaine.