

inciter à participer à la vie publique locale. La consultation des habitants s'exerce aussi lors des réunions publiques organisées tous les ans par le Maire.

■ Une injonction à la participation dans les quartiers les plus difficiles

A Mantes, le discours des agents laisse transparaître une véritable « injonction » à la participation, surtout pour les publics issus des quartiers les plus défavorisés. La participation est d'autant plus nécessaire que ces publics peuvent exploser à tout moment « c'est comme une cocotte », souligne l'élue de proximité.

La participation : un objectif sous-jacent de responsabilisation des habitants les plus en difficulté

La participation est finalement aussi un moyen de surveiller les publics issus des quartiers sensibles et de les responsabiliser. Selon le responsable du service vie des quartiers, ces publics se positionnent dans une logique d'assistanat : « *ces publics sont là pour recevoir, alors que ce qu'on leur demande, c'est de s'impliquer, en échange on s'implique nous aussi. Ce que j'aime, c'est le mouvement de piston. On donne, on reçoit* ». Les agents insistent sur la notion de « droit » et « devoir », de « *donnant-donnant* ».

La participation est un devoir !

La participation est identifiée comme un devoir par rapport à des droits offerts par la citoyenneté. Selon le responsable vie des quartiers, la participation, permet d'éviter de graves erreurs d'aménagement, de rehausser la qualité de vie, mais surtout de faire de « bons citoyens » : « *Les habitants doivent s'éloigner en effet de l'image d'Etat providence qui attend tout de la puissance publique. Dans une société moderne, ils doivent s'impliquer pour faire œuvre d'intérêt général* », souligne le responsable du service vie des quartiers. Depuis 10 ans, la participation dans les quartiers en difficulté s'est sensiblement élevée, mais l'action participative de la mairie est mise à mal par un fort turn over des habitants dans ces quartiers, alors que sur le centre ville, les publics sont relativement stables.

■ Débattre sur tous les sujets

A travers la participation, les citoyens passent du statut d'administré à celui d'usagers et de clients... Les comités de quartier sont une table ronde ouverte à tous les sujets (route, éclairage, sécurité, école...). Au sein des comités, il y a 5 élus de proximité, qui informent et transmettent les informations venant de la mairie. Ils sont une « courroie de transmission » entre les habitants et le maire, confirme l'élue de proximité. Le comité n'est pas une cellule de décision, mais a une fonction consultative uniquement (échelle : 2/3 consultation, 1/3 décision/ pouvoir). Les personnes ne sont pas décisionnaires et ne participent aux décisions politiques liées au projet Mantes en Yvelines. Ce sont les élus qui sont décisionnaires. Le PMY est un outil au service des élus et relève d'enjeux politiques que les habitants ne maîtrisent pas : « *les habitants peuvent infléchir un peu, mais c'est de la pure politique* », soulignent les agents rencontrés sur le terrain.

S'ils ne sont pas décisionnaires dans le PMY, les habitants sont toutefois consultés sur les grandes orientations d'aménagement qui concernent leur quotidien. Les comités ont été notamment des lieux pour discuter des projets de démolition engagés dans le cadre de la loi Borloo, dans la mesure où ces projets impliquent des relogements. En même temps, des réunions publiques sont organisées par l'EPAMSA à cet effet. Au sein des comités, sont abordées généralement des questions « secondaires ». Celles-ci remontent ensuite au service vie des quartiers qui les prend en charge. Certaines demandes des habitants peuvent ne pas être prises en compte, ce qui est parfois mal compris par les habitants et suscite un découragement, comme en atteste le témoignage de l'élue de proximité : « *on leur explique, mais ils baissent les bras* ». Des minis conflits peuvent éclater compte tenu de ces problèmes, souligne-t-elle.

L'expérience de Clichy et de Grigny

Les pratiques de démocratisation dans les communes de Clichy et Grigny sont similaires dans leur philosophie générale, mais diffèrent dans des aspects pratiques. A Clichy une série d'interviews ont été menées sur la démocratie, les services publics et la proximité. Les interviewés ont constamment fait mention du déclin social important des résidents, surtout les tranches d'âges les plus jeunes de la population. Ils ont également témoigné de l'existence de hauts niveaux de chômage et d'isolement physique. Ils ont reconnu qu'ils géraient des situations très difficiles d'un point de vue politique. Personne n'avait prédit alors que seulement deux jours après les dernières interviews, des émeutes allaient éclater à Clichy. Ils étaient conscients, cependant, que d'autres zones similaires en France et en Grande-Bretagne avaient connu des émeutes par le passé, que des incivilités, notamment les incendies de voitures ont eu lieu chaque nuit et que l'évitement de ce type de désordres sociaux était un des axes centraux des politiques publiques. Des efforts significatifs ont été faits pour promouvoir la démocratie locale et rendre les services plus accessibles physiquement. A Clichy, on considère que le recours à des représentants démocratiquement élus et la participation directe sont complémentaires et ne sont pas incompatibles. En même temps, on considère que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour pallier la désaffection des élections locales et pour satisfaire les besoins des groupes qui ne participent pas aux élections. La ville de Clichy publie régulièrement un état des lieux sur la participation sur son site Internet¹⁰⁴ : "A travers les différents dispositifs qui le composent, le pôle démocratie participative assure deux missions principales :

- promouvoir l'accès à la citoyenneté pour tous. Il s'agit de favoriser une meilleure connaissance des institutions locales et nationales et d'améliorer leur aptitude à s'exprimer en public. En cela, l'inscription du pôle au sein de la direction de la citoyenneté prend tout son sens.
- garantir la participation du plus grand nombre aux enjeux de la vie locale, en multipliant les lieux de débats et de concertation pour amener les habitants à être des acteurs de leur ville".

Malgré la référence à la participation, la politique municipale est presque exclusivement centrée sur la consultation. Ces mesures de consultation incluent une assemblée élue d'écopart "conseil municipal d'enfants"; une assemblée de jeunes "comité local de la jeunesse"; une assemblée pour les adultes "université des citoyens" et des "comités de quartiers" regroupés autour de conseillers municipaux et de volontaires.

¹⁰⁴ Site consulté en septembre 2005 : http://www.clichy-sous-bois.fr/jsp/site/Portal.jsp?page_id=19

La collectivité locale a constitué des comités consultatifs pour les enfants scolarisés et les jeunes adultes à travers des structures ad hoc dans les écoles. Le système consultatif pour les enfants scolarisés et les jeunes adultes nous ont semblé particulièrement intéressants. Ils ont rendu cependant les décideurs plus proches de ce groupe. Ils ont contribué à la constitution de classes de citoyenneté.

Au sein de la MSP, il est nécessaire de souligner que l'utilisateur n'a qu'un statut de consommateur de services publics. En effet, même si la MSP permet aux individus de prendre conscience de leurs droits, elle ne permet pas l'exercice plein et entier de la citoyenneté. Cette faille est présente dès la création de la MSP puisque aucune initiative permettant la participation des usagers dans la définition de l'offre des services publics n'avait été impulsée.

La philosophie générale de la participation est la même à Grigny. La participation est là encore vue comme un complément aux représentants élus démocratiquement et au maire. La « consultation », et c'est sans doute le mot le plus juste plutôt que participation, a lieu à deux niveaux. La ville a mis en place plusieurs dispositifs, d'une part les "Conseils de voisinage". Ce sont des comités bien établis, qui comprennent une combinaison de conseillers élus, d'agents municipaux, la police, les bailleurs sociaux, et les résidents. Trois ou quatre réunions sont organisées par an auxquelles participent entre 30 et 40 personnes, principalement, dont la plupart sont des résidents impliqués dans la gestion d'associations locales (activistes locaux).

« Les réunions des conseils de voisinage auxquelles nous participons ont produit des effets concrets. D'une part, tous les problèmes du quartier sont présentés au cours de ces réunions. En général, des représentants notamment de la ville sont présents et examinent ce qu'il est possible de faire face à ces problèmes. Par exemple, il y a eu des améliorations sensibles concernant la propreté dans le quartier » (parole d'un habitant interviewé)

D'autre-part, depuis 2003, la commune a établi un comité de résidents à l'échelle globale de la ville, le Comité Consultatif des Habitants" (CCH). Ce dernier traite des problématiques liées aux politiques stratégiques, en particulier le Grand Projet de Ville.

Entretien avec 5 membres du conseil consultatif des habitants

Un groupe de 5 résidents participaient aux réunions, quand nous étions présents sur le terrain et nous avons discuté avec eux du travail des deux comités. Le rôle des comités de quartier est apprécié par les résidents dans la mesure où il offre un forum pour résoudre les problèmes et conduit à des solutions spécifiques. Les problématiques qui préoccupent le plus les résidents interviewés sont notamment l'incivilité urbaine et les nuisances environnementales dans les blocs d'appartements. Ceux-ci sont plus facilement résolus dans un quartier ou même maison par

maison plutôt qu'au niveau de la ville dans sa globalité. Ces incivilités se traduisent par la dégradation des parties communes, un bruit excessif, en particulier la nuit; la dispersion des ordures en dehors des poubelles; les toilettes utilisés comme des sanitaires; etc. L'obstacle principal à l'effectivité des comités de quartier est notamment l'attitude des jeunes qui ne se soucient de personnes et qui ne participent pas aux activités sportives, notamment.

Le point de départ de la création du CCH correspond à l'opportunité créée par la loi et à la mobilisation de certains habitants qui depuis plusieurs années se sont engagés individuellement pour favoriser un "mieux vivre ensemble dans leurs quartiers". Le CCH se situe à l'interface entre les habitants et les élus. Depuis quelques années, le CCH organise une soirée qui s'inscrit dans le cadre de l'initiative "immeubles en fête" pour créer du lien social. Ces événements sont d'autant plus importants que de graves problèmes de communication se posent entre les habitants. Ces événements sont d'autant plus importants que de graves problèmes de communication se posent entre les habitants.

Dans le quartier de Grigny 2 (copropriété), ces problèmes sont notamment :

- le manque de civisme de certains habitants (poubelles par les fenêtres ou déposer n'importe où, saleté dans les ascenseurs, bruits le soir...)

- les incivilités et les dégradations provoquées par certains jeunes ou certains enfants qui sont dans la rue le soir. 23% du budget du syndic est consacré aux réparations !

- le manque de communication entre les habitants (personne ne se parle, on se croise sans se dire bonjour...)

- le turnover élevé (régulièrement, des propriétaires s'en vont et sont remplacés par des familles avec lesquelles la cohabitation n'est pas facile) .

Néanmoins, les résidents soulignent l'importance des manifestations informelles « *les gens viennent nombreux et sont contents de se rencontrer, cette initiative connaît chaque année un réel succès. Ces rencontres permettent de créer des liens entre les gens, cela permet aussi de faire connaissance avec de nouveaux arrivants. Le problème c'est qu'on ne peut pas faire ça tous les jours et qu'il n'y a pas grand chose qui se fait entre ces initiatives annuelles. D'autre part, dans certaines cages d'escalier, certains d'entre nous ont pris l'initiative de "faire Noël" dans les halls : il s'agissait avec des enfants et des parents de décorer les halls pour fêter Noël.. Cela s'est bien passé durant plusieurs années et l'année dernière des vandales ont tout saccagé... cela montre bien que la situation s'est dégradée* »

Les difficultés inhérentes à la participation des habitants en France et en Grande Bretagne

De la participation à la coproduction de services publics ?

La participation active des citoyens dans la mise en œuvre et la production de services est recherchée en France et en Grande Bretagne. Une approche « ascendante » est de plus en plus considérée comme un élément pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Cependant, dans le contexte de l'Etat providence et du système d'aménagement national, une approche ascendante totale est inconcevable. Un contrôle local total serait essentiellement celui d'une ville sans services publics universels, comme c'est l'objectif de certains libéraux en Grande Bretagne et aux Etats Unis.

La participation et le niveau de participation des habitants en tant que co-producteurs de services publics butte souvent avec les enjeux politiques locaux. Certains chercheurs

britanniques ont développé une échelle de participation allant de l'information pure à la dévolution absolue (en bout d'échelle). Leurs recherches montrent que la dévolution totale est un niveau de participation généralement peu atteint.

Les difficultés inhérentes à la participation (manque de pouvoir réel, absence de co-production....) ont été discutées dans le cadre de nos entretiens. L'échelle de participation a fait l'objet d'une discussion avec des acteurs de la municipalité de Mantes la Jolie et l'équipe de recherche. Les interlocuteurs de la mairie de Mantes nous ont confirmé que le niveau de participation est en fait très corrélé avec le pouvoir des élus et du maire. Ainsi, la participation totale des habitants ("la dévolution") est relativement difficile, compte tenu du pouvoir des maires qui a été renforcé par la décentralisation, comme en témoignent des interlocuteurs rencontrés à la mairie de Mantes la Jolie. *"Le Maire est un personnage important qui désire garder une part de pouvoir forte. Surtout un maire à la personnalité forte comme Bédier, ancien Maire de Mantes la Jolie. La dévolution totale est donc inconcevable"*. En France, le maire est le premier magistrat de la ville. Le pouvoir donné aux habitants dépend de la volonté politique du maire. *"Le pouvoir, c'est quelque chose dont les maires ne veulent pas se défaire. En France, on ne lâche pas les rennes de la politique comme ça. En France, on est toujours en politique !"*, confirment nos interlocuteurs. La dévolution absolue est impossible pour le maire car elle entamerait son pouvoir : *« Donner trop de pouvoir aux habitants pourrait nuire au pouvoir du maire. Il s'agit en fait de trouver un équilibre pour faire participer les gens, tout en limitant leur pouvoir »*, précise un élu de proximité de la ville de Mantes la Jolie. Toutefois, les habitants peuvent sanctionner le maire, par les élections. La notion de *« sanction du pouvoir »* et de *« contrôle démocratique »*, rappelée par Manin dans son ouvrage, *« Principes du gouvernement représentatif »* est sous-jacente dans nos interviews conduites à Mantes la Jolie: *« Le maire est toujours remis en question avec les élections. Le maire ne perd jamais de vue que son souhait est de se faire réélire. Il faut qu'il fasse plaisir, mais qu'il n'entame pas ses responsabilités. Il doit par ailleurs donner satisfaction aux habitants*, souligne l'élue de proximité. Le manque de capacité de décision est un peu frustrant pour les habitants, mais c'est un problème d'équilibre de pouvoir soulignent de concert le responsable du service vie de quartier et l'élue de proximité. *"Pour le maire, il s'agit de trouver un équilibre entre la gestion et la représentation"*, confirme l'élue de proximité. En Angleterre, en revanche, le pouvoir du maire est plus faible.

Par ailleurs, les interlocuteurs de Mantes la Jolie nous ont confié des difficultés dans la mise en œuvre quotidienne de la participation. Les élus représentés dans les comités doivent

faire constamment un travail pédagogique pour expliquer pourquoi certaines propositions sont rejetées, précise l'élue de proximité que nous avons rencontrée. Une autre difficulté est de faire comprendre aux habitants qu'ils doivent prendre en compte « l'intérêt général » et non pas leur « intérêt particulier ». Il existe une certaine compétition entre les gens, chacun a tendance à défendre son intérêt particulier « chacun a tendance à voir son trottoir ». Là encore un travail pédagogique est nécessaire pour leur apprendre à penser à l'intérêt général. Une autre difficulté soulevée est également que ces publics s'intéressent à des problématiques souvent « terre à terre ». Ces difficultés ont été également exprimées en Angleterre par le représentant du Burngreave NDC de Sheffield qui souligne que des différences de vues existent aussi entre les habitants.

De même, à Clichy et Grigny des difficultés inhérentes à la participation sont exprimées par les acteurs. A Clichy la promotion de la participation butte face à la proportion élevée de jeunes et au fort turn-over de la population. Les mécanismes de consultation de démocratie locale présentent quelques lacunes :

- Ils ne peuvent pas faire beaucoup pour prendre en compte les problèmes liés au haut niveau de chômage, excepté cependant sur le long terme à travers la promotion de meilleurs niveaux éducatifs.

- La police, dont les activités figurent fortement dans les récits d'émeutes dans la presse, n'est pas intégrée dans les mécanismes de consultation locale.

- Les consultations locales concernent seulement la relation entre les résidents et la commune.

- La collectivité locale, qui est d'une orientation politique de gauche, s'est plaint du soutien et du financement inadéquat de l'Etat. En outre, les priorités de l'Etat et de la commune étaient différentes. La commune a priorisé des mesures éducatives, de meilleurs connexions de transport, en particulier en ce qui concerne le transport public, alors que l'Etat a priorisé un remodelage physique du parc de logements.

A Grigny, des critiques sont également exprimées par les acteurs. Les membres du CCH témoignent comme à Clichy de problèmes liés à la mise en place de la participation des habitants. Ils sont conscients du manque de moyens de la commune qui limitent les velléités d'action locale « *Le problème c'est que la Ville ne dispose pas assez de moyens face à l'ampleur des problèmes* ».

Les habitants se plaignent également d'un manque de lisibilité de leur rôle au sein de structures telles que le CCH. Par ailleurs la mission du CCH et sa capacité d'action n'est pas claire. « *Après trois ans d'activité du CCH, il est nécessaire de préciser ce qu'on attend de nous* ». Les habitants souhaitent une redéfinition claire de leur rôle, des missions du CCH et

des logiques inhérentes à la démocratie participative. Le rôle du CCH a été moins clairement défini et n'a pas eu d'impact substantiel. Cela commence à poser un problème à ses membres.

« Dernièrement, nous avons fait part de nos points de vue après 3 ans d'activité, auprès des élus lors d'un conseil municipal. Au terme de ces 3 ans, il est nécessaire de redéfinir avec les élus quel doit être notre rôle, à quoi sert le CCH et quelle est leur conception de la démocratie participative. En d'autres termes, nous souhaitons être plus associés aux décisions et que nos propositions soient mieux entendus, sinon nous avons l'impression de ne pas servir à grand chose. »

L'un des problèmes soulevés aussi est que le comité de quartier de Grigny est une instance consultative et que seul le maire et le conseil municipal prennent les décisions -bien que la loi relative à la mise en œuvre de CCH parle de co-production des politiques avec le conseil municipal. Cela est évident notamment avec le GPV. Le GPV implique des démolitions extensives et une restructuration du cadre bâti. Il a cependant été peu fait mention des implications et des choix stratégiques qu'implique un tel exercice. Le GPV a bien été discuté dans le cadre d'une série de réunions publiques, comme l'indique le site Internet de la ville. Toutefois, l'impression est que la définition et la mise en œuvre du GPV n'a pas été sujet à des consultations publiques extensives.

La démocratie locale ne se décrète pas !

La mise en œuvre de la Démocratie participative à destination des seuls quartiers en difficulté peut contribuer à les stigmatiser davantage. En France, dans les quartiers difficiles les discours des acteurs de terrain laisse transparaître une véritable injonction à la participation. Dans les zones les plus aisées, le discours est différent. C'est le cas notamment à Buchelay. Si la dimension participative est présente et contribue à la définition des services publics, elle se fait naturellement, sans dispositif particulier. Selon le directeur des services de la ville, la démocratie locale ne se décrète pas.

Une démocratie qui se construit au quotidien avec les habitants : le cas de Buchelay

La dimension participative à Buchelay est très présente, mais ne se traduit pas par des actions particulières. Selon le directeur général des services de la ville, la démocratie locale ne se décrète pas! Contrairement à Mantes la Jolie, il n'y a pas d'injonction à la participation : *« la démocratie locale se fait aussi dans la proximité avec les gens et en les associant à la réflexion. Nous voulons associer les gens aux réflexions »*. Selon le directeur général des services, la démocratie locale ne se décrète pas, mais se construit au quotidien en associant les habitants aux décisions. La participation est plus souple et se traduit uniquement par des réunions publiques : *« A Buchelay, nous organisons des réunions publiques sur des projets importants pour associer les gens à la réflexion et aux décisions prises dans la commune ; nous n'avons pas envisagé de rendre dimension participative à l'ordre du jour ; nous n'avons pas d'action particulière »*.

Le directeur général des services compare alors la situation de sa ville à celle de plus grandes villes, comme Mantes la Jolie par exemple, qui doivent créer des outils spécifiques pour permettre au public d'interpeller la puissance publique : *« la dimension participative, c'est une bonne chose sur de grosses communes, car la dimension de proximité est moins importante que dans une commune comme la nôtre »*. A Buchelay en revanche, les gens peuvent directement interpeller la puissance publique qui est visible et identifiée : *« Ici quand les gens sont mécontents, le maire le sait, les gens peuvent l'interpeller directement »*.

La ville de Buchelay rencontre moins de déficit démocratique comme celui que rencontrent les quartiers défavorisés, notamment de Mantes la Jolie : *« Dans les quartiers défavorisés, les actions de démocratie locale semblent plus importantes au niveau politique, car le déficit démocratique vient surtout de ces quartiers ; car nombre d'inscrit est assez faible ; il y a très peu d'inscrits aux élections ; ils ne s'intéressent pas à la vie politique locale ; les élections locales ne les intéressent pas ; le déficit démocratique est réel. Donc la puissance publique doit développer une attitude plus attentive vers la population ; A Buchelay, on a moins ce problème »*, souligne le directeur général des services de Buchelay.

Le rôle des associations

Par ailleurs, en France, l'Etat se tourne de façon croissante vers les associations pour leur déléguer des missions qu'il assume mal. Cependant, cette démarche est assez marginale en dehors de l'action sociale et surtout très contrôlée, le secteur intermédiaire restant complètement dépendant de la puissance publique (Bacqué, Rey, Sintomer, 2005).

Mantes la Jolie

La ville de Mantes la Jolie travaille avec les associations depuis un certain nombre d'années. Ce travail avec les associations s'avérerait d'autant plus nécessaire que celles-ci avaient une bonne connaissance du territoire, mais également des publics en difficulté.

Les associations sont considérées comme un moyen efficace pour toucher les habitants les plus hostiles et en difficulté. Elles sont un bon relais sur le terrain pour favoriser le dialogue avec les publics les plus précarisés et en situation de repli, comme en atteste le témoignage d'un acteur de la municipalité : *« dans un territoire ayant connu la violence, le chômage, le repli le communautarisme, nous nous sommes rendus compte que la seule chose que les habitants étaient capables de créer spontanément étaient des réponses associatives. Pour nous il était important d'identifier que c'était un mode qui leur était précieux, mais également qui leur était propre et qui était aussi naturel. C'est à dire que quand les gens sont confrontés à une difficulté, ils se réunissent pour trouver une solution collective et associative à leurs problèmes. La présence locale d'un milieu associatif très dense a été dès le départ considérée comme une richesse qu'il était nécessaire d'exploiter, comme le confirme ce témoignage : « parce que Mantes la Jolie c'est aujourd'hui 150 associations, dont 60 travaillent sur le Mantes la jolie mobilisées sur les problématiques prioritaires du territoires (santé, garderie, proximité, relation avec les personnes âgées, alphabétisation). Il nous semblait important de partir de ce que les habitants eux mêmes étaient capables de composer historiquement sur le territoire et que l'idée qu'ils avaient eu était une bonne idée et que nous pouvions partir de leur idée pour essayer de faire avancer le territoire »*.

Travailler avec les associations était également d'autant plus déterminant que jusqu'en 1997, la ville n'avait pas de contrôle sur les associations : *« Elles agissaient entre elles avec des habitants en rébellion contre toutes les institutions, y compris municipales qui s'étaient réfugiés dans l'association pour régler sans concertation avec les autres problèmes qu'ils avaient identifié dans le quartier »*, confirme l'une des personnes interviewées.

Un collectif mantais de médiation a été créé. *"Il chapeaute l'ensemble des associations*, souligne notre interlocuteur. Afin de convaincre les associations de participer à ce projet, la ville a proposé de financer des postes de médiateurs, de leur offrir une formation et de soutenir des demandes de subvention auprès de l'Etat. En contrepartie, les associations mettent les médiateurs à disposition du collectif Mantais. *Un président est nommé par les associations, mais le collectif mantais est piloté directement par la ville*, précise notre interlocuteur.

A travers le collectif Mantais de médiation, la ville souhaite faire coopérer les associations « *le Collectif Mantais, c'est donc un moyen de faire asseoir tout le monde autour de la table et de les faire entendre les priorités que la ville a envie de partager et de faire avancer les projets, avec un président qui partage les priorités du territoire* ». Cette stratégie de contrôle des associations a semble-t-il permis d'avoir une meilleure emprise sur leur travail, notamment en termes financiers : *"Je connais toutes les associations du territoire, je suis celui qui reconduit leur financement. Si elles conduisent des activités qui ne correspondent pas aux priorités identifiées sur le territoire, elles ne reçoivent pas de financement de ma part. Le financement est accordé aux choses prioritaires"*.

Un centre de ressources administratif a été créé pour accompagner les associations dans leurs démarches administratives, juridiques et financières (comptabilité), afin qu'elles se puissent mieux exercer leur mission et se recentrer sur les problématiques du quartier. Parallèlement au collectif mantais, des coordinations thématiques ont aussi été créées avec ces associations, afin de les réunir autour d'une même table (ex : création d'une coordination des associations spécialisées dans l'accompagnement à la scolarité, dans l'alphabétisation). La mairie a permis aux associations également d'être dotées de ressources documentaires par rapport à leurs spécialités.

Grigny

La ville de Grigny travaille également avec les associations. La ville soutient activement la vie associative. Même si aujourd'hui on constate un certain essoufflement, il existe à Grigny un tissu associatif très vivant et dynamique. Les personnes locales impliquées fortement dans la vie associative sont également celles qui participent aux réunions des conseils de voisinage : « *L'autre problème c'est que ce sont toujours les mêmes personnes qui participent aux réunions des conseils de voisinage sachant que pour la plupart d'entre elles, elles sont impliquées dans la vie associative* » (DGA chargé de la vie associative, des maisons de quartier et de la participation des habitants).

L'association des entreprises de Grigny est l'une de ces associations actives sur la ville de Grigny. Elle a été créée notamment pour favoriser le regroupement des entreprises déjà existantes. L'intérêt de cette association est multiple : les entreprises locales ont un interlocuteur unique sur la Ville ; l'association permet de nouer des relations individuelles avec chaque chef d'entreprise, ces relations permettent de faciliter pas mal de choses notamment lors de recrutements d'habitants du quartier ; l'association constitue en fait un réseau où chacun apporte sa contribution et aide à la solution de problèmes rencontrés par les uns et les autres ; elle constitue également un lieu de rencontre entre des demandeurs d'emplois et les entreprises locales ; elle permet et facilite le suivi notamment de personnes de Grigny recrutées par les entreprises locales (régulièrement on fait le point sur comment cela se passe avec les nouveaux embauchés) ; elle permet également de favoriser une implication des entreprises locales dans la vie courante en soutenant financièrement des initiatives prises par des associations et par la Ville.

L'association se réunit une fois par semaine (petit déjeuner). A chaque fois, sont abordées les questions liées aux préoccupations des participants. D'autre part, parallèlement à ce travail en direction des entreprises, les personnes en recherche d'emploi ou qui souhaitent monter une entreprise localement sont reçues au sein de l'association. Ce travail se fait en relation directe avec les partenaires locaux (notamment la Mission Locale, l'ANPE et le service jeunesse). Dans ces rencontres, une large place est accordée à l'expression des personnes "ici ils peuvent tout dire, ils seront entendus" : « *c'est décisif de faire passer ce message, cela permet de nouer des relations*

américaines. En France, la politique urbaine a tenté de répondre aux défis des quartiers défavorisés dans une tension entre égalité des droits des citoyens et actions spécifiques.

L'action multi-échelle et la territorialisation

En France et en Grande -Bretagne, dans un contexte de modernisation administrative, l'action multi-échelle est promue pour agir au plus près des quartiers, mais aussi à l'échelle plus globale de la ville. La territorialisation est de plus en plus considérée comme un levier pour lutter contre la marginalisation de certains territoires. Les services territorialisent leur action à différentes échelles en cherchant à se rapprocher à la fois physiquement et socialement des publics issus des quartiers défavorisés. Du point de vue de l'équipe franco-britannique, les Maisons de services publics, les mairies de quartier mais aussi les centres sociaux sont sans doute les expériences les plus intéressantes menées en France pour agir au plus près des quartiers défavorisés. Elles semblent avoir une réelle intégration dans le quartier et sont des outils appropriés relativement bien par la population locale. Loin d'enclaver les habitants, elles semblent les accompagner dans leurs démarches administratives. Elles les accompagnent aussi à travers des processus d'intermédiation et d'apprentissage des systèmes administratifs, notamment les familles issues de l'immigration. Elles tentent aussi d'expérimenter de nouveaux modes de management publics, tels que la polyvalence des services notamment. Elles initient aussi de nouvelles relations avec les usagers, fondées sur une plus grande capacité d'écoute et de confiance. En Grande-Bretagne, les expériences de One-Stop-Shop, semblent beaucoup moins visibles pour les habitants des quartiers, comme en témoigne l'exemple de Birmingham. Une comparaison avec d'autres One-Stop-Shop dans d'autres villes britanniques serait une suite intéressante à la recherche. Si ces expériences de territorialisation des services et de recherche d'une plus grande proximité sont intéressantes du point de vue de l'accès aux services dans les quartiers défavorisés, ils posent également d'autres questions. Plus les structures de proximité et leurs agents se rapprochent des quartiers en difficulté et de leurs habitants, plus ils ont tendance à s'éloigner paradoxalement de leurs organismes d'appartenance. Se pose alors le risque d'enfermement des agents et leur découragement, d'autant plus que leur travail repose plus souvent sur des initiatives informelles, pas toujours soutenues par la hiérarchie. La question de la légitimation de ces structures par leur service d'appartenance est essentielle pour la pérennisation de leurs actions. La place de ces structures dans l'organisation politico-administrative locale se pose. La question de la légitimité politique par le pouvoir local est aussi centrale, à travers une reconnaissance des actions et des expériences menées. Certains agents de la MSP de Clichy-

Sous-Bois Montfermeil ont souligné les difficultés rencontrées dans leur travail en raison de problèmes politiques. Par ailleurs, ces services ne sont souvent pas intégrés dans une logique de développement global du territoire. L'équipe britannique a été frappée par le manque de lien évident entre l'expérience menée dans le cadre de la MSP de Clichy Sous Bois Montfermeil et le GPV. Aucun mécanisme n'est mis en place pour assurer que l'expérience de la MSP soit intégrée dans les procédures de politiques urbaines locales. En outre, les expériences de management public liées à la polyvalence s'avèrent difficile à mettre en oeuvre dans les faits. On est actuellement plus dans une logique de juxtaposition de services plutôt qu'une réelle polyvalence. L'expérience de la MSP de Clichy en est l'illustration la plus évidente.

L'intercommunalité a été aussi un point intéressant pour l'équipe de recherche franco-britannique. Elle permet en effet de résoudre les disparités financières entre les communes et de réintégrer les quartiers dans une dynamique d'agglomération. Néanmoins, les initiatives engagées peuvent être freinées par des problèmes politiques majeurs. Les exemples les plus évidents sont ceux de Clichy-Sous-Bois Montfermeil et Grigny. En Grande-Bretagne, un des thèmes clés est la pérennité de dispositifs tels que le NDC, menés à l'échelle des quartiers. Ces expériences sont aujourd'hui considérées comme lourdes financièrement. La question du 'mainstreaming' et de la qualification globale des services de droit commun est centrale dans les expériences menées dans le cadre du Local Strategic Partnership. L'enjeu est d'accompagner les fournisseurs de services dans une modernisation globale afin de les rendre plus sensibles aux besoins locaux et aux populations locales. La performance de ces services est un enjeu central et le gouvernement suit ces expériences au niveau régional à travers ces bureaux régionaux (Government Offices). Toutefois, ces dispositifs posent également des questions. L'autonomie des collectivités locales est posée, même si celles-ci jouent un rôle de plus en plus important. Par ailleurs la logique de performance est souvent mal vécue par les collectivités locales.

Le partenariat

Des différences notables existent également entre ces deux pays dans la mise en oeuvre des logiques de partenariat. L'équipe britannique a été frappée par l'absence de certains acteurs institutionnels clés -publics et privés- impliqués dans les dispositifs partenariaux de régénération urbaine. En Grande-Bretagne, la mise en oeuvre des services publics et du renouvellement urbain implique une catégorie d'acteurs plus large que celle observée en

France. La Police, notamment, est un acteur central dans LSP et des NDC. L'absence d'un acteur central tel que la Police dans un dispositif clé tels que les GPV en France a constitué un point central de débat. Cette absence était évidente dans le cadre des entretiens menés à Clichy-Sous-Bois et Grigny Viry-Châtillon. La Police ne semble pas reconnue formellement comme un partenaire dans la fourniture des services locaux. En contraste, la Police semble être un acteur institutionnel important en Angleterre. Pour prendre l'exemple de Sheffield, au niveau local la police assiste aux réunions du NDC et le NDC a financé l'emploi d'agents supplémentaires. Au niveau large de la ville, les actions de la police sont incorporées dans le cadre du Crime and Disorder Reduction Partnership, un des groupes thématiques du LSP. Au niveau régional, au sein du GO, le groupe de coordination pour la régénération des quartiers contient un policier expérimenté qui assure des liaisons avec les forces de police locales. Il serait intéressant de comparer les expériences britanniques d'implication de la police avec celles menées dans le cadre des contrats locaux de sécurité (CLS). L'équipe anglaise a été frappée par la grande variabilité des arrangements partenariaux en France.

La participation

En France, l'équipe de recherche franco-britannique observe l'existence de systèmes de participation informelle, notamment dans les quartiers les plus favorisés, compte tenu de la "proximité naturelle" du maire avec ses administrés. Par opposition, la participation dans les quartiers les plus défavorisés est plus problématique et mise en œuvre artificiellement avec une injonction. Des dispositifs de participation sont institués, en s'appuyant sur les évolutions du cadre législatif. Le « devoir » de participation des habitants est mis en avant dans les interviews dans ces quartiers, alors qu'elle semble moins présente dans les zones plus favorisées. Néanmoins, le système de participation et le partage du pouvoir se heurtent à certaines difficultés. La participation des habitants est freinée notamment par des logiques politiques. Le maire concentre les pouvoirs et les structures de participation sont globalement contrôlées et monopolisées par la mairie. Les logiques de participation dans ces quartiers s'apparentent beaucoup plus à de la consultation et à de l'information qu'à une réelle dévolution de pouvoir. Une autre question se pose quant à l'avenir de la participation dans le cadre de l'intercommunalité. En effet, l'intercommunalité éloigne encore plus les structures de décision des habitants...Ce problème est d'autant plus préoccupant que l'intercommunalité est souvent bloquée par des rivalités politiques entre les villes. En France, les habitants ne semblent pas avoir de réel pouvoir sur les décisions qui les concernent et de capacité à influencer les décisions liées à la mise en œuvre et à la fourniture de services publics et de

renouvellement urbain. L'un des exemples le plus frappant est le processus de démolition reconstruction engagé dans le cadre du GPV. Les habitants ne semblent pas avoir d'emprise sur ces processus. Ils sont consultés une fois que les décisions les plus importantes ont été prises.

En Grande-Bretagne, la participation des habitants dans les processus de décision en matière de services publics semble moins informelle et plus contraignante. Des dispositifs incitatifs sont institués pour favoriser et imposer aux acteurs cette logique de participation. Dans un dispositif tels que le LSP, la Police est obligée de montrer qu'elle participe au débat sur les LSP et répond aux besoins locaux. Certaines incitations financières sont mises en place pour favoriser la consultation des habitants. Les acteurs de la police avouent globalement que cela a permis un changement culturel. Par ailleurs, les associations et organismes volontaires sont de plus en plus considérés comme des relais pour favoriser l'organisation et la structuration des habitants. Une association telle que l'Urban Forum semble être un outil innovant qui ne semble pas exister en France au niveau national. Cette structure chapeaute l'ensemble des associations et fait l'interface entre l'Etat et les structures associatives agissant dans les quartiers défavorisés. En France, en revanche les associations sont beaucoup plus fragmentées. Toutefois l'exemple de Mantes la Jolie a montré des tentatives de structuration des associations au niveau local. Ce mouvement est issu d'une initiative de la municipalité. Par ailleurs, un point intéressant en Grande-Bretagne est la bonne implantation des associations ethniques qui jouent un rôle important dans certains quartiers non seulement pour les questions de logement, d'emploi. Elles constituent également un relais avec les pouvoirs publics pour les questions liées à l'éducation. Ce modèle des associations communautaires semble beaucoup moins développé en France et se heurte au modèle Républicain. Le secteur volontaire (associatif) en Grande-Bretagne devient de plus en plus indépendant. Par exemple, le Ministère de l'Intérieur britannique cherche à promouvoir une autonomie financière des associations. Le premier objectif est de donner un rôle clé aux organismes "chapeau" comme des relais dans les quartiers en termes d'information. Un autre objectif clé est de promouvoir un partenariat avec les banques et de faciliter la mise en place de systèmes d'emprunts.

Toutefois, il est nécessaire de faire une distinction entre la théorie et la pratique. Si la Grande-Bretagne offre aux habitants une plus grande capacité d'influencer les décisions locales, les expériences de participation sont très variables d'une ville à une autre. En effet, la participation est de plus en plus liée à la mairie. Les collectivités locales prennent de plus en plus de responsabilités dans la mise en œuvre des politiques urbaines. Il semble que certaines

d'entre elles peuvent décider de manière unilatérale de ne pas consulter les habitants. Parallèlement l'Etat renforce les critères de contrôle et de transparence. Toutefois, l'Etat a peu de moyens effectifs de pression, dans la mesure où il est également de plus en plus dépendant des collectivités pour mettre en œuvre ses politiques et fournir ses services. L'un des acteurs rencontré sur le terrain nous a confirmé que dans certains quartiers, les habitants ont l'impression qu'ils prennent la décision alors qu'en fait la décision a été prise très en amont par la ville. Par ailleurs, la question des cycles est centrale dans le débat sur la participation. La participation des habitants prend du temps et s'accommode difficilement avec les cycles politiques. Cette question a été soulevée dans le débat en France et en Grande-Bretagne. Alors que les acteurs politiques attendent des résultats immédiats, les processus de construction des capacités et de formation des habitants sont lents. Par ailleurs, dans le cas français et britannique, il n'est pas sûr que les habitants présents dans les comités soient les plus représentatifs des habitants du quartier. Les habitants les plus actifs sont souvent des activistes locaux qui défendent leurs propres intérêts.

BIBLIOGRAPHIE

- BAGNASCO A., LE GALES P. (dir.) (1997), *Villes en Europe*, Paris La Découverte.
- BEHAR D., (1999), *Journées d'études « Territoires et Sécurité »*, 23 novembre 1999, ENA, Paris, www.ena.fr/ena.php.
- BENNASSI D., GHEZZI S., MIGIONE E. (1997), "la restructuration économique et la pauvreté urbaine dans les pays européens, in Maertens M., Vervaeke M. (dir), *la polarisation sociale dans les villes européennes*, Paris, Anthropos.
- BLAIR, T. (1998) *The Third Way – New politics for a new century*, Fabian Pamphlet 588, Fabian Society, London.
- BLAIR T., GIDDENS A., *La troisième voie*, Seuil
- BLAIR T. (2003), « Renouveler la troisième voie », in *le Monde*, 11 février 2003
- BLUNKETT, D. (2002) *How government can help build social capital*. Speech to the Performance and Innovation Unit Seminar on Social Capital, 26 March (www.strategy.gov.uk)
- BOURDIEU P., (1993), *La reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Ed. de Minuit, 279p.
- BOURDIN A. (2005), *La métropole des individus*, La Tour d'Aigues, Ed Aube, 249 pages
- CABINET OFFICE (1999) *Sharing the Nation's Prosperity – Variations in economic and social conditions across the UK*, Cabinet Office, London.
- CABINET OFFICE (2005), Prime Minister Strategy Unit, *Improving the prospects of people living in areas of multiple deprivation in England*, January 2005.
- CAIPO, (2004), *Proximité et société de l'information*, Amiens, 10p., www.cenupi.org/article.php3?id_article=200.
- CARLEY M., CHAPMAN M., HASTINGS A., KIRK K. AND YOUNG R. (2000) *Urban Regeneration Through Partnership: A Study in Nine Urban Regions in England, Scotland and Wales*. Bristol: Policy Press.
- CLARCK G., (2005), « Politiques urbaines au Royaume-Uni », in *Créer des villes compétitives. Un défi pour la gouvernance britannique*, DATAR, mai 2005.
- COLE, I, HICKMAN, P., MILLWARD, L., REID, B., SLOCOMBE, L., AND WHITTLE, S. (2000) *Tenant Participation in England: A Stocktake of Activity in the Local Authority Sector*. Sheffield: CRESR, Sheffield Hallam University.
- CROZIER M., (1963), *Le phénomène bureaucratique*, Seuil « Points », Paris, 413p.

- DATAR*, *Les maisons de services publics ou guichets uniques dans 23 pays d'Europe*, Etude commandée par la DATAR et réalisée par l'association Europa
- DEAKIN, N AND EDWARDS, J (1993) *The Enterprise Culture and the Inner City*, Routledge, London.
- DETR (DEPARTMENT OF ENVIRONMENT, TRANSPORT AND THE REGIONS) (2001) *Local strategic partnership : governance guidance*, London, DETR.
- DIVAY G., ROSE D. (2003), "Angleterre", in Bacqué M.H., Divay G., Rose D., Séguin A.M., Sénégal G. (dir.), *Survol des politiques de revitalisation urbaine*, Rapport final soumis à la ville de Montréal, Institut national de la recherche scientifique/ Urbanisation, Culture et Sociétés.
- DONZELOT P., ESTEBE P., (1994), *L'Etat animateur : essai sur la politique de la ville*, Esprit, Paris, 238p.
- DUNFORD M., FRIEDLING A., (1997), « la polarisation métropolitaine dans l'espace londonien et les migrations interrégionales », in Maertens M., Vervaeke M. (dir), *la polarisation sociale dans les villes européennes*, Paris, Anthropos.
- DUPONT E. (2000), « Territorialisation des services publics : la proximité en question », in *Les Journées de Montreuil, Territoire et proximité : moteurs de la modernisation du service public dans les communes, 23 février 2000*, Les Editions de la DIV, 230p., p38.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE (2004), *L'accueil et la relation usagers/clients/citoyens-services publics*, La Documentation Française, Paris, 264p.
- GILCHRIST, A. (2003) "Community development in the Uk: possibilities and paradoxes", in *Community Development journal*, 38(1), pp. 16-25.
- IAURI (1999), *Regards sur la politique de la ville*, Cahiers de l'IAURIF n°123, 2 ème trimestre 1999.
- HALL, S AND MAWSON, J (1999) *Challenge Funding, Contracts and Area Regeneration*, Policy Press, Bristol
- HALL S., (2003) 'The Third Way revisited: New Labour, spatial policy and the National Strategy for Neighbourhood Renewal' in *Planning Practice and Research*, Vol.18, No.4, pp 265-277.
- HAMNETT C. (1997), « La polarisation sociale, déconstruction d'un concept cahotique », in Maertens A. et Vervaeke M, Paris, Anthropos.
- HAMNETT C. (1995), « Les changements économiques à Londres », *Sociétés contemporaines*, 22-23, pp.15-32.

HAY, C 'Blaijorism : Towards a one vision polity' in *Political Quarterly*, Vol.68, pp 372-378.

HM TREASURY (2002) *The role of the voluntary and community sector in service delivery : a cross cutting review*, London, HM Treasury.

HOME OFFICE (2002) Active Community Unit: aims and objectives (<http://www.homeoffice.gov.uk>).

JEANNOT G., (1998), *Les usagers du services public*, QSJ n°3359, PUF, 126p.

KIRSZBAUM T. (2000), *Modernisation des services publics et éclatement de la ville sous le regard des chercheurs*, Paris, PUCA, Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement, 113p.

KORN P. (2000), «Territorialisation dans les collectivités locales, un état des lieux », in *Les Journées de Montreuil, Territoire et proximité : moteurs de la modernisation du service public dans les communes*, 23 février 2000, Les Editions de la DIV, 230p., pp29-38

LE BOULCH G. (2004) *Approche systémique de la proximité : définition et discussion*, Paris, Dauphine, 20p., www.dauphine.fr/crepa/ArticleCahierRecherche/Articles/GaelLeGoulch/GLBjourneesprox.pdf.

LE CLAINCHE M. , (1994), « La place des services publics dans la politique de la ville », in *Revue française de l'administration publique* n°71, juillet-septembre 1994, p 395-406.

LE GALES P. (2003), *Le retour des villes européennes. Sociétés urbaines, mondialisation, gouvernement et gouvernance*, Presse de Sciences Po.

LEROY M., (1999), « Les expériences de polyvalence de services publics », in GROUD H., *Mutations du service public et territoires*, Paris, L'Harmattan, p.95-108.

LEROY M., (2000), « Les mutations de l'action publique : les expériences de polyvalence des services publics », in *Revue Politiques et Management Public*, vol.18, n°1, mars 2000, p.19-41.

LEROY M., (2003), «Le management de la démocratie administrative dans le structures de services publics polyvalents des villes françaises », in *Rencontres internationales : Démocratie et Management local*, Québec, 20-23 mai 2003, 16p., http://www.openfing.org/proximites_sp/IMG/pdf/spuprox_Leroy.pdf.

LUCAS K. (2004), « Mobilités et pauvreté : le diagnostic au Royaume-Uni, in Orfeuil J.P., *Transports, Pauvretés, Exclusions*, La Tour d'Aigues, Ed. Aube.

LUCKIN D., SHARP L. (2003) Sustainable development in practice. Community waste projects in the UK (www.brad.ac.uk/acad/envsi/Research/communitywaste/cwp)

- MADIOT Y., (1997), « Service Public et aménagement du territoire », in *Actualité juridique de droit administratif*, juin 1997, p.77-96.
- MAERTENS A.,VERVAEKE M. (dir.) (1997), La polarisation sociale dans les villes européennes, Paris, Anthropos.
- MANIN (1985), Principes du gouvernement représentatif, Paris, Carman Lévy
- MAGUER A. (dir.), (2001), *Services publics et usagers dans les quartiers en difficulté*, DGAFF, Paris, La Documentation française, coll. « Perspectives », , 165p.
- MARTIN, R AND TYLER, P (1992) 'The Regional Legacy' in J Mitchie (ed.) *The Economic Legacy 1979-1992*, Academic Press, London.
- MCGREGOR, A., GLASS, A., HIGGINS, K., MACDOUGALL, L. AND SUTHERLAND, V. (2003) *Developing People – Regenerating Place: Achieving Greater Integration for Local Area Regeneration*. Bristol: Policy Press.
- MITCHELL R, SHAW M AND DORLING D (2000) *Inequalities in life and death: What if Britain were more equal?*, Policy Press, Bristol.
- MSP, (2000), *Charte d'animation de la Maison des Services Publics Clichy-sous-Bois/Montfermeil*, 6p.
- MSP, (2003), *Présentation PowerPoint*.
- MSP, (2003), *Plaquette de présentation de la MSP*.
- MSP, (2004), *Rapport d'activité 2004*.
- MORNMENT A. (2005), *No longer Notorious, The revival of Castle Vale, 1993-2005*, Birmingham, Castle Vale Housing Action Trust, 118p.
- PINÇON M., ET PINÇON-CHARLOT M. (1989), *Dans les beaux quartiers*, Paris, Editions du seuil.
- ODPM (2004), *The English Indices of Deprivation*.
- PINÇON M., ET PINÇON-CHARLOT M (1992), *quartiers bourgeois, quartiers d'affaires*, Payot.
- PRETECEILLE E., (1995) « Division sociale de l'espace et globalisation », in *Sociétés contemporaines*. N°22/23.
- PRETECEILLE E. (1997) « Ségrégation, classes et politique dans la grande ville, in Bagnasco A., Le Galès P. (dir.), *Villes en Europe*, Paris, La Découverte.
- PRETECEILLE E. (1999), « Inégalités urbaines, gouvernance, domination ? Réflexions sur l'agglomération parisienne », in Balme R., Mabileau A., Faure A. (dir.), *Politiques locales et transformations de l'action publique locale en Europe*, Paris, Presse de Sciences-Po, 1999.
- REGIONAL TRENDS, 2004.

- PUTNAM R.D (2000) *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New-York, Simon and Schuster.
- RUI S., (2004), *La démocratie en débat : les citoyens face à l'action publique*, Armand Colin, Paris, 263p.
- SELMAN, P (2001) Social Capital, sustainability and environmental planning, in *Planning Theory & Practice*, 2 (1), pp. 13-30.
- SEU (2000), *National Strategy for Neighbourhood Renewal: A Framework for Consultation* (London, Cabinet Office).
- SEU (2001) , *A New Commitment to Neighbourhood Renewal – National strategy action plan* (London, Cabinet Office).
- SINTOMER Y., BACQUE M.H ; REY H., (coll.), (2005), *Gestion de proximité et démocratie participative*, Paris, La Découverte, , 314p.
- SADLER, D (1993) *The Global Region – Production, state politics and uneven development*, Pergamon, Oxford.
- SASSEN S., (1991), *the global city : New-York, London, Tokyo*, Princeton University Press, Princeton, New Jersey.
- SASSEN S., (1999), « A qui est la ville ? La mondialisation et l'émergence de nouvelles revendications », in Heurgon E., Stathopoulos N. (dir.), *Les métiers de la ville*, La Tour d'Aigues, Ed. Aube, pp 33-54.
- TUOK I (1999) « Urban Labour Markets – The causes and consequences of change » in *Urban Studies* Vol. 36, pp.893-916.
- WARIN P. (dir.), (1997), *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, , 355p.
- WEBER M., (2003), *Economie et société*, Pocket, Paris, 2 vol., 424p.
- WELLER J.M., (1998), « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », in *Sociologie du travail*, n°3, p.365-392.

TABLE DES ANNEXES

Liste de quelques abréviations

France / MSP

ADIE :	Association pour le Droit à l'Initiative Economique
ADIL :	Agence Départementale d'Information sur le Logement
ADSEA :	Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence
ANPE :	Agence Nationale pour le Placement de l'Emploi
ARIFA :	Archives de l'Immigration Familiale
ASSEDIC :	Association pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
CAF :	Caisse d'Allocations Familiales
CDAD :	Conseil Départemental d'Accès au Droit
CIDF :	Centre d'information des Droits de la Femme
CLJ :	Centre de Loisirs et de la Jeunesse
CNAV :	Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
CPAM :	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
DEFI :	Délégation Emploi Formation Insertion
EDF-GDF :	Electricité De France- Gaz De France
MJD :	Maison de la Justice et du Droit
MLE :	Mission Locale pour l'Emploi de la Dhuys
MSP :	Maison des Services Publics
ODHLM 93 :	Office Départemental des Habitats à Loyer Modéré 93
PRU :	Programme de Renouvellement Urbain
SNCF :	Société Nationale des Chemins de Fer
TGI :	Tribunal de Grande Instance

Grande Bretagne

CDT :	Community Development Trust
ODPM:	office of the Deputy Prime Minister
GO :	Gouvernement Office for the Regions
LSP :	Local strategic partnership
NDC:	New Deal for communities
NRF :	Neighbourhood Renewal Fund
NRU :	Neighbourhood Renewal Unit

Annexe 1: Synthèse sélective du corpus législatif et réglementaire¹⁰⁶ (modernisation des services publics, création des MSP, démocratie administrative et démocratie de proximité)

- *Loi du 17 juillet 1978 portant sur l'amélioration des relations entre l'administration et le public*, notamment création de la CADA, art.1 « droit de toute personne à l'information »
- *Circulaire du 23 février 1989 de « Renouveau du Service Public », circulaire dite Rocard*
- *Loi d'orientation sur la ville du 13 juillet 1991*, destinée à lutter contre les ségrégations urbaines, institution du principe de concertation avec les habitants pour toute action ou opération d'aménagement
- *Loi du 6 février 1992 dite d'administration territoriale de la République (ATR)*, le « droit des habitants de la commune à être informés des affaires de celle-ci et à être consultés sur les décisions qui les concernent » est reconnu comme « un principe essentiel de la démocratie locale », institution des « comités consultatifs communaux », introduction du référendum d'initiative locale, comités d'usagers dans les services publics locaux
- *Circulaire du 15 décembre 1992 dite Bianco* relative à la conduite des grands projets d'infrastructures qui pose les bases du débat public préalable en amont de la phase d'étude
- *Circulaire du 10 mai 1993*, moratoire sur la fermeture des services publics en milieu rural et création de regroupements polyvalents de services publics
- *Comité interministériel à la ville du 29 juillet 1993*, lancement des plates-formes de services publics dans les quartiers difficiles
- *Loi du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire*, article 1 rappelle que l'Etat assure l'égal accès des citoyens aux services publics
- *Circulaire du 28 mars 1996*, après l'appel de la DIV à l'expérimentation de plates-formes urbaines de services publics, le ministère de l'aménagement du territoire sélectionne 52 projets
- *Comité interministériel à la réforme de l'Etat du 29 mai 1996*, la généralisation des expériences de plates-formes de services publics est décidée
- 1998 : création de la Délégation interministérielle à la Réforme de l'Etat
- *Rapport Sueur, (Ministre de l'emploi et de la solidarité), Demain la Ville, 1998*, notamment la proposition n°33 constatant la carence de services publics de base dans les

¹⁰⁶ Notamment à partir des lectures de LEROY M., (1999), « Les expériences de polyvalence de services publics », in GROUD H., *Mutations du service public et territoires*, Paris, L'Harmattan, p.95-108
LEROY M., (2003), « Le management de la démocratie administrative dans les structures de services publics polyvalents des villes françaises », in *Rencontres internationales : Démocratie et Management local*, Québec, 20-23 mai 2003, 16p.
RUI S., (2004), *La démocratie en débat : les citoyens face à l'action publique*, Armand Colin, Paris, 263p.

quartiers sensibles, préconise le rétablissement de l'égalité républicaine grâce à la présence équitable et cohérente des services publics sur tout le territoire

- *Loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions*, art.1 « la présente loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance »
- *Loi d'Orientation du 25 juin 1999 pour l'aménagement et le développement durable du territoire, dite Loi Voynet*, rappelle l'égal accès des citoyens aux services publics (art.1), rappelle que les citoyens doivent être associés à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'aménagement et de développement durable, création des « conseils de développement », art.30 labellisation des « maisons de services publics » et engagement financier de l'Etat qui doit rembourser les charges de mise à disposition de personnel et de locaux
- *Loi du 12 avril 2000 relative aux Droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA)*, art.27 et 30, consécration des maisons de services publics
- *Loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité, Loi dite Vaillant*, les conseils de quartiers deviennent obligatoires pour les villes de plus de 80000 habitants
- *Loi de décentralisation I et II, dite Loi Raffarin*, large transfert de compétence aux collectivités locales et institution du référendum local

Annexe 2 : Présentation synthétique de la MSP

	MSP	Services présents à la MSP	
		CAF : technicien + travailleurs sociaux	Mairie Clichy
Type de financement	- Intercommunalité (Direction et personnel d'accueil) - Partenaires (location bureau, charges communes : électricité, eau...) - Subventions (écrivain public...)	- fonctionnement (rémunération, prestations de services...) financé par l'organisme d'origine	- fonctionnement (rémunération, prestations de services...) financé par l'institution d'origine
Type-idéal de public	- originaire du grand ensemble des Bosquets/Haut-Clichy - féminin - relativement âgé (moy. âge >40ans) - situation précaire : problèmes socio-économiques (formation, emploi, logement, aide sociale) - capital économique, culturel, social faible - souvent d'origine étrangère - parfois difficultés avec la langue française	- idem	- idem - possibilité diversification du public : public plus aisé
Type de structure	- structure intercommunale - structure polyvalente : services présents quotidiennement ou via des permanences - statut du personnel : 1. de la MSP : Directeur = fonctionnaire territorial, agents d'accueil = emplois aidés 2. des partenaires présents à la MSP : statut propre à leur service, employeur d'origine	- structure polyvalente : techniciens et travailleurs sociaux - rotation des techniciens - personnel placé sous l'autorité fonctionnelle et administrative du Directeur de la MSP, mais sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle de leur organisme d'origine (statut, rémunération, prestations, avancement...)	- service classique de mairie - agent polyvalent - personnel placé sous l'autorité fonctionnelle et administrative du Directeur de la MSP, mais sous la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle de leur organisme d'origine (statut, rémunération, prestations, avancement...)
Type d'accueil	- 1 guichet et 1 équipe d'accueil - 4 agents polyvalents (information, orientation, prise des rendez-vous des	- 1 borne informatique - techniciens CAF : pré-accueil à un guichet, ticket, file d'attente, réception dans un bureau tous	- accueil quotidien - file d'attente sans rendez-vous tous les jours de la semaine

	usagers) - 1 guichet spécifique pour la Mission locale de l'emploi	les jours de la semaine - travailleurs sociaux : 1. accueil sans rendez-vous, permanence 4 demi-journées / semaine 2. création d'un poste de secrétaire en janvier 2006 en charge du pré-accueil (dépôt de dossier, questions généralistes...)	
Type de prestations	- en direction des usagers : 1. accueil, information, orientation des usagers 2. aide, accompagnement, suivi 3. offre diversifiée de prestataires (services publics, associations...) 4. services transversaux (femmes et adultes-relais, écrivain public), services présents quotidiennement à la MSP, services tenant des permanences - en direction des services : 1. information 2. coordination, animation	- 1 borne informatique pour les techniciens : 1. informations 2. instruction et suivi des dossiers 3. tt type d'aide de la CAF - pour les travailleurs sociaux : 1. accueil, information, écoute, accompagnement personnalisé 2. prestations plus spécifiques (aide à l'équipement, bons vacances...)	- toutes les prestations ordinaires d'un service de mairie (état civil, inscription scolaire, demande de logement social...)
Type d'évaluation	- nulle - boîte à idées sur le comptoir du guichet	- rapport d'activité interne - pas sondage des usagers	- interne - pas sondage des usagers