

RÉSEAU NATIONAL DES ACTEURS DES DÉMARCHES TEMPORELLES

Temporelles 2013 **Actes du colloque**

Les services publics,
quelles accessibilités ?



RÉSEAU NATIONAL DES **ACTEURS DES** **DÉMARCHES TEMPORELLES**

Les temps et les rythmes des individus et des territoires se diversifient, éclatent ou se désynchronisent sous l'effet de l'évolution des modes de vies.

Les politiques temporelles des collectivités territoriales ont pour objectif de diagnostiquer ces phénomènes temporels, d'ouvrir des concertations sur ces « questions de temps », de mettre en place **des services innovants ou des horaires adaptés** afin de privilégier une meilleure articulation des temps de vies (personnelle, familiale, professionnelle, sociale...).

Depuis sa création en 2004, *Tempo Territorial*, réseau national des acteurs des démarches temporelles, réunit des collectivités, des associations, des organisations scientifiques, des entreprises, etc. Association à but non lucratif, elle a pour objet de **favoriser l'échange, le partage, l'apprentissage, la mutualisation, la coopération, entre acteurs des démarches temporelles territoriales**, de manière à :

- **accompagner les acteurs** des territoires dans leurs démarches temporelles, dans le contexte de transformations et d'évolutions des rythmes, des temps de la vie moderne ;
- **intégrer la dimension temporelle**, à des échelles pertinentes, dans les domaines de l'aménagement et de l'environnement, du développement économique, des transports, de l'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs, des services..., et sensibiliser les acteurs de ces politiques territoriales publiques et privées ;
- **construire un lieu de capitalisation**, un centre de ressources et d'innovations sur les enjeux temporels et favoriser l'échange de bonnes pratiques, en termes de sensibilisation, d'analyse méthodologique, d'organisation de la concertation, de mise en œuvre d'actions concrètes, de représentations cartographiques, de communication...
- **permettre le débat public** à l'échelle locale, nationale et européenne sur les pratiques temporelles entre pouvoirs publics, entreprises, habitants, salariés, usagers et leurs représentants.

Coordination :
Patrick Vassallo et Dominique Royoux,
avec le concours des membres
du réseau **Tempo Territorial**.

Tempo Territorial organise plusieurs fois par an des **séminaires et journées d'échanges**, à partir des expériences locales et des travaux de groupes thématiques.

SOMMAIRE

17 octobre 2013

OUVERTURE DU COLLOQUE	04
DÉBAT GÉNÉRAL	
Accueil, le temps de bien faire	06
■ Améliorer l'accueil à Saint-Denis	07
■ La gestion des lits pour un meilleur accueil	08
■ Discussion	10
DÉBAT GÉNÉRAL	
Inégalités et accessibilités aux services publics	12
■ Les services publics, premiers leviers contre les inégalités ?	
Panorama des études récentes sur cette question	12
■ L'accès à la lecture publique via les médiathèques de Plaine Commune	15
■ Conclusion	18
CAFÉ CONFÉRENCE	
La mobilité pour les personnes en insertion professionnelle, Grand Poitiers	18
■ Discussion	20

18 octobre 2013

DÉBAT GÉNÉRAL	
Quelle intervention des usager(e)s et citoyen(ne)s dans l'évolution des services publics ?	22
Les services publics, quelles accessibilités ?	27
Les Temporelles 2013, et après ?	29
CLÔTURE	31

Annexe 1	
Relais Informations Culture et Pass Culture 11	32
Annexe 2	
Bilan des actions temporelles 2008-2013	33
Annexe 2 bis	
Questionnaire	39

Les services publics, quelles accessibilités ?



Temporelles
2013
Saint-Denis

Didier PAILLARD
Maire de Saint-Denis,
Vice-président de Plaine Commune

Mesdames et messieurs, je vous souhaite la bienvenue dans cette salle des mariages dans laquelle se dérouleront nos travaux durant deux jours. Comme vous le savez, Saint-Denis s'est intéressée aux questions de temporalité dès les années 1990 et s'implique fortement dans le réseau *Tempo Territorial* depuis 2004. Si les moyens consacrés à cette mission demeurent modestes, la municipalité est attentive au temps de la ville et imprime son expérience de façon transversale dans les projets des directions municipales. Je remercie particulièrement Christine Bellavoine, sociologue responsable des études locales, pour son apport essentiel au contenu de ce colloque.

Avec 107 000 habitants, Saint-Denis représente désormais la première ville du département en termes de population et de perspectives d'avenir. Des citoyens de plus de 130 nationalités différentes vivent dans cette ville métissée, comptant la plus forte proportion d'enfants de moins de 14 ans de toutes les grandes villes de France. La ville représente également un bassin d'emploi important, et recense localement 86 000 emplois, principalement dans le secteur tertiaire. Ce développement a vu le pourcentage des dionysiens travaillant à Saint-Denis évoluer de 27 % en 2008 à 34 % en 2012, réduisant d'autant les déplacements chronophages entre le domicile et le travail. Néanmoins, la ville demeure lourdement frappée par le chômage de masse hérité de la désindustrialisation, et le taux de chômage atteint 22 % de la population active. Les efforts produits par la Commune et la Communauté d'Agglomération portent leurs fruits puisque 4 200 habitants du territoire ont été embauchés grâce à la Charte Entreprise Territoire, mise en place au côté des entreprises locales du secteur.

Je vous souhaite des journées très productives.

La Communauté d'Agglomération Plaine Commune a permis la construction de 5 400 logements en six ans, dont près de 2 000 logements sociaux. La Ville et la Communauté d'Agglomération participent également à un programme national de requalification des quartiers anciens dégradés. L'objectif vise à la reconstruction de 500 logements et à la réhabilitation de 1 200 logements privés entre 2011 et 2016. La question du logement est liée à celle du temps de la ville et au service public. Il s'agit en effet de maintenir la place du monde du travail au cœur de la métropole, afin de réduire le temps perdu dans les déplacements entre le domicile et le travail et de permettre un rapport dense à la ville et à ses services. Notre volontarisme en matière de construction au cœur de la métropole parisienne vise à lutter contre l'éloignement des familles modestes et des classes moyennes en grande banlieue, et combat l'étalement urbain dévoreur d'espace, de temps et de pouvoir d'achat.

La rencontre entre les questions sociale et environnementale représente la grande évidence politique de notre siècle. L'augmentation de la population suppose la mise en place de nouveaux équipements et services. Notre budget d'investissement a augmenté de 25 % en 2013 afin de développer les services publics locaux en réponse aux grandes difficultés que connaît la population. Quatre écoles maternelles, quatre écoles élémentaires et quatre centres de loisirs ont été créés depuis 2008, ainsi que 215 postes pour le développement du service public municipal. Nous défendons également le droit à la santé pour tous, en rénovant nos quatre centres de santé, ainsi que nos six centres de protection maternelle et infantile. Nous nous sommes battus aux côtés des habitants pour qu'un bureau de poste situé dans un quartier excentré puisse ouvrir ses portes, et avons obtenu la création d'un nouveau bureau de poste à Pleyel, ainsi que la modernisation des sept autres bureaux existants.

Enfin, la question des transports s'avère quotidienne et structurante pour la ville. Saint-Denis est la ville d'Ile-de-France ayant obtenu le plus grand nombre de transports lourds ces dernières années, via la mise en place de trois nouveaux tramways et l'arrivée d'une deuxième ligne de métro au sud de la ville. Les circulations douces connaissent un développement, et un deuxième plateau piéton est en cours d'extension dans le quartier de la gare. La ville a mis en place un système de transport à la demande pour les personnes de plus de 70 ans, la Ligne Bleue. Nous nous mobilisons pour défendre les services publics, et vos réflexions nous aideront à en améliorer la qualité. S'intéresser aux démarches temporelles d'un territoire signifie porter attention à la vie quotidienne des habitants, à leurs nouvelles contraintes personnelles et collectives, à leurs relations avec l'offre de service public et à leur adaptation souhaitée en matière de transports, d'organisation du travail, de formes d'emploi et de temps libéré.

Dominique ROYOUX **Président de *Tempo Territorial***

Je suis heureux de vous accueillir pour cette dixième édition des Temporelles, qui comptera des moments de débats et de présentation de réalisations concrètes à travers des « café-conférences ».

Je mentionnerai quelques entrées pour le thème de notre journée : « Les services publics, quelles accessibilités ? ».

Le premier thème, traité depuis longtemps au sein de *Tempo Territorial*, concerne l'utilisateur générique, issu du principe d'égalité de traitement. Cette figure est mise en tension avec la nécessité de rendre des services aux publics. Il s'agit de partir d'une connaissance fine du territoire, de ses populations et de ses attentes, de plus en plus diversifiées, tout en conservant des principes d'égalité de traitement et d'égalité d'accès. Nous avons souvent été interpellés par des formes d'interfaces entre le public et les services, permettant d'en décoder les offres. À titre d'exemple, la médiation culturelle représente une interface avec les œuvres, mais celle-ci concerne les personnes qui se rendent dans les musées et les structures concernées par cette offre culturelle. Laurence Dupuis-Verrier, dans l'ouvrage *Urgences Temporelles*, propose de décentraliser l'offre culturelle sur d'autres lieux que les espaces dédiés à la culture. Cette question traversera nos débats, et nous conduit aux questions de l'accompagnement et de la socialisation du service. Dans une société vieillissante, l'accompagnement à la mobilité des personnes âgées entraîne une réflexion sur l'offre globale pouvant être proposée à l'utilisateur. Cette notion d'offre globale présente des répercussions sur l'offre de communication des services, comme les modes de garde. La question de la localisation des services doit également être abordée. En effet, ceux-ci peuvent être adossés aux pôles de proximité dans les quartiers, à des pôles d'activité commerciale, à des pôles éducatifs ou à des nœuds de transport.

Enfin, nous devons soulever la question des diagnostics sur les attentes, qui rejoint celle du coût des enquêtes qualitatives et des difficultés de représentation dynamique des parcours dans l'espace urbain. Plus généralement, nous devons aborder la question d'une véritable évaluation, qui conduit à gérer des expérimentations permettant de construire un intérêt général local, dont les services publics constituent le cœur.

Pour finir, je tiens à remercier une génération d'élus et de techniciens ayant porté les politiques temporelles depuis dix ans. ▀

Accueil, le temps de bien faire

Animé par Stéphane TRICOCHÉ

Directeur, responsable Qualité de l'accueil à la mairie de Saint-Denis

Afin d'ouvrir cette journée d'échanges, je vous propose un point sur une spécificité d'intervention en matière d'accessibilité aux services publics au sein de la Direction dont j'occupe la responsabilité. La Direction de l'accueil est constituée de trois grands services en lien avec les questions de la relation aux usagers administrés : le service de l'intendance, le service de l'état civil, des élections et des prestations administratives et le service de l'accueil général, constitué par les hôtesses d'accueil et l'accueil téléphonique. Je propose de vous présenter la mission citoyenneté, rattachée à cette direction.

La ville de Saint-Denis fait face à un accroissement singulier de sa population. Après une hausse de 23 % entre 1999 et 2009, le dynamisme de son territoire laisse supposer une nouvelle augmentation de 21 % d'ici 2025, portant sa population totale à 125 000 habitants. Au-delà de ces chiffres, les interpellations spécifiques de la population sont devenues criantes, notamment dans des domaines de compétence n'appartenant pas aux collectivités locales : droit de la nationalité, protection sociale, droit du travail, droit de séjour. Par ailleurs, le maillage institutionnel présente une nature complexe. En effet, l'identification des interlocuteurs s'avère quasi illisible, et les possibilités d'accès aux droits sont freinées par les institutions elles-mêmes. Dans ce contexte, une interrogation des politiques publiques locales est apparue nécessaire, en vue de l'égalité de traitement des usagers administrés dans leur démarche d'accès aux droits. Considérer l'usager administré comme un tout nous a permis de modifier l'organisation afin de répondre aux spécificités des sollicitations individuelles, tout en projetant notre démarche dans une dimension réflexive, partenariale et donc collective.

Le champ d'intervention de la mission citoyenneté s'articule autour de deux axes. L'action en direction des populations en représente le premier. Chaque personne exprimant une difficulté d'accès à un droit fondamental est reçue sur rendez-vous individualisé par notre collègue chargé de mission. Après analyse de la nature de la demande et de la situation de l'administré, il est proposé des voies d'orientation vers les professionnels du domaine ou des solutions d'intervention administrative et/ou politique. Le second axe de l'action présente une dimension réflexive. La création d'ateliers portant sur les droits fondamentaux et la citoyenneté vise à répondre aux besoins de développement d'une culture commune et de partage de la connaissance en matière de droits

des étrangers sur le territoire de Saint-Denis. Ces ateliers ont pour objectif d'outiller les acteurs locaux en matière de droits des étrangers et de sociologie des médiations. Deux ateliers sont organisés chaque année, à destination des personnels de la ville et des partenaires de la mission citoyenneté qui, dans le cadre de leur activité quotidienne, rencontrent des problématiques d'accès aux droits fondamentaux. Chaque atelier se décompose en deux temps : sociologie des migrations et sensibilisation sur le droit des étrangers. Une veille juridique est par ailleurs régulièrement effectuée et diffusée aux professionnels et partenaires qui souhaitent en bénéficier.

Je reviendrai sur quelques chiffres illustrant le bilan d'activité de l'année 2012. 695 prises de rendez-vous ont été réalisées pour 567 visites et 350 personnes suivies individuellement. Les administrés accueillis sont, pour 86 %, des ressortissants des pays tiers, essentiellement d'Afrique de l'Ouest, d'Afrique Centrale et du Maghreb. 11 % sont des nationaux, et 3 % des ressortissants européens. 60 % environ du public accueilli est féminin, et les personnes sans activité professionnelle représentent 53 % du public. Dans ce cadre, les personnes seules avec enfants témoignent de leur détresse, notamment en matière d'accès à l'emploi, d'admission exceptionnelle au séjour et d'accès à la carte de résident, à la nationalité française ou aux visas d'entrée pour les membres de la famille. Les scolaires et étudiants représentent 5 % du public accueilli, essentiellement pour des cas de rupture des titres de séjour et de blocages administratifs générant des ruptures de droits sociaux. Les demandes concernent pour 73 % des difficultés relatives aux droits des étrangers, et pour 12 % des questions relatives à l'accès à la nationalité française. Pour les 15 % restants, 37 % des difficultés rencontrées concernent l'accès à la protection sociale, 18 % les questions d'état civil et 11 % le droit du travail et l'emploi.

Le premier atelier d'activité réflexive s'est tenu en avril dernier et s'est attaché à aborder les politiques migratoires en France depuis 1945 et le droit d'asile. 45 % des personnes présentes à ces ateliers appartenaient aux services de la Ville, et 55 % représentaient les secteurs de l'aide aux migrants, de la santé, de l'habitat et du logement, de l'aide aux femmes, du secteur scolaire et jeunesse et de l'emploi. La création de cette mission permet de mettre en lumière un réel besoin d'accès aux services publics. Dans ce cadre, la Direction de l'accueil représente le

premier lien avec la population, et la Mairie constitue le premier lieu institutionnel d'interpellation. Nous avons pu instituer une dynamique particulière en termes de relation aux usagers sur des secteurs d'activité qui, dans la plupart des cas, ne relèvent pas des domaines de compétences des collectivités locales. Le suivi individualisé permet d'appréhender des dynamiques individuelles et collectives, et la création des ateliers nous permet de tendre vers une approche commune.

I - Améliorer l'accueil à Saint-Denis

Christine BELLAVOINE

Sociologue et responsable du secteur des études locales de la Ville de Saint-Denis

J'aborderai une dynamique en cours, qui irrigue désormais l'ensemble de l'administration, en traitant du travail de l'accueil et de la mise en travail de l'administration autour d'un diagnostic. Cet aspect s'avère fondamental pour qualifier les sujets sur lesquels nous travaillons et pour apporter des réponses. La réflexion sur l'accueil a été initiée par quatre directeurs, qui ont rencontré le Secteur des études locales en vue d'un travail collectif sur cette question. Ceux-ci ont constaté que les accueils de leurs Directions s'avéraient perturbés, notamment en raison de l'agressivité des usagers et de locaux inadaptés. Cette situation se traduisait par d'importants taux d'absentéisme et d'arrêts maladie.

Partant de ces constats, le Secteur s'est attaché à retravailler la qualification de ces constats. L'accueil de la population représente une fonction inhérente au service public. En effet, la Ville et les accueils municipaux représentent les premières portes d'entrée vers le service public. Le diagnostic présentait deux limites. Les services d'accueil pointent un certain type de relation entre usagers et service public, et d'autres points moins visibles concernent également cette relation. Ainsi, le travail d'accueil doit être situé dans l'ensemble de la problématique des relations entre usagers et administration. Or ces relations perturbées ne concernent pas seulement l'accueil. Il nous paraissait important de différencier la fonction d'accueil et le métier d'accueil. Dans ce cadre, nous souhaitons interroger l'existence réelle de ce métier. Nous avons regroupé des réalités différentes sous cette même dénomination, en distinguant les différentes configurations du métier d'accueil.

Il est apparu que les agents ressentent l'évolution de la demande vis-à-vis des institutions, puisque les usagers s'avèrent plus vindicatifs et plus exigeants. De nombreux services dénoncent des logiques de l'ayant-droit, selon lesquelles le droit devient un dû. Par ailleurs, la difficulté du travail avec des populations en situation de précarité intervient dans l'expression du malaise. En

effet, les personnels de l'accueil invoquent la précarité sociale pour expliquer la difficulté des relations. De nombreux professionnels reconnaissent le durcissement des conditions d'accès à certaines institutions, comme la CAF. L'idée selon laquelle le travail s'avère plus difficile en milieu populaire nous a semblé devoir être mis en perspective. Les situations d'agressivité et de tension à l'accueil mettent en avant la question de la précarité, mais ce durcissement peut se lire ailleurs et ne concerne pas uniquement les personnes en difficulté. Ces constats ont montré que l'interaction entre usagers était régulièrement pointée, et certaines enquêtes considèrent l'insatisfaction de l'usager comme principale jauge de la qualité du service rendu. Nous oscillons entre la toute-puissance de l'usager et l'existence de publics spécifiques requérant une formation des agents. Une telle approche s'éloigne d'une réflexion sur le travail et sur les métiers, que nous avons souhaité remettre en œuvre en vue d'une amélioration de la relation avec l'usager.

La question du travail en milieu populaire a fait l'objet d'un renversement de perspective. En effet, l'accueil dans les milieux populaires est caractérisé par le fait que les habitants les plus modestes s'avèrent les plus dépendants des services publics. La personne en charge du guichet doit répondre à cette dépendance, et cette régulation collective fait l'objet de notre travail. Nous avons également cherché à re-contextualiser l'augmentation de population que connaît Saint-Denis. Celle-ci accroît, de manière mécanique, l'importance des personnes connaissant les plus grandes difficultés. Si cette difficulté sociale n'augmente pas forcément dans la ville, la pression croît aux accueils en nombre de personnes reçues. En ce sens, la difficulté rencontrée aux accueils est également liée à l'incapacité des agents à effectuer correctement leur travail. Ceux-ci font face aux exigences d'un accueil satisfaisant et d'une régulation du flux d'usagers. Cette contradiction est gérée par les agents d'accueil au quotidien.

Ces différents constats ont conduit à la production d'un rapport d'orientation et à la mise en place d'un groupe de travail, afin de transformer ce diagnostic en pistes de travail, concernant les locaux, la formation et les organisations. Au-delà de la fonction d'accueil, ce métier n'avait guère fait l'objet de réflexions approfondies. Il nous est apparu fondamental d'initier une réflexion partant de la question du travail. Le Secteur des études locales a proposé de mettre en place des réunions des agents d'accueil de différents services, afin qu'ils puissent travailler sur la définition de leur métier de leur propre point de vue. Cette réflexion suit son cours, et a mis en évidence deux éléments : la même appartenance à un collectif de travail, qui reçoit la première demande de l'usager, et le constat d'une tension au guichet renvoyant à la dévalorisation de leur activité ressentie vis-à-vis de leur institution. Ces travaux ont mis en évidence le lien entre une dévalorisation vécue au sein de l'institution et une relation dégradée à l'agent.

II - La gestion des lits pour un meilleur accueil

Emmanuel DUCHAMP

Ingénieur en organisation et directeur adjoint du Centre hospitalier de Saint-Denis

Notre Centre hospitalier fait également face à une augmentation d'activité, de l'ordre de 10 % par an, liée à l'accroissement de la population. L'hôpital de la Fontaine compte environ 800 lits, dont 400 destinés à l'activité maison de retraite et soins de suite, en aval d'une hospitalisation en spécialité. Je vous présenterai le projet de gestion globale des lits, initié il y a six mois. Nous avons centralisé l'organisation afin de gérer le parcours des patients, à la fois par le parcours des urgences et les hospitalisations programmées par les consultations externes. Chaque spécialité médicale requiert une trentaine de lits, dispose de sa propre organisation et gère ses entrées de manière individuelle. Le flux des urgences vient s'intercaler dans la gestion des lits programmée, et cette situation peut se traduire par une situation d'attente aux urgences liée à un problème d'aval.

Face à cette situation, nous avons conduit une étude globale sur l'hôpital, portant sur l'année 2012. Il est apparu que la structure comptait 20 à 40 lits vides par jour sur les 400 lits d'hospitalisation aiguë. Certains services peuvent être saturés, tandis que d'autres disposent d'une disponibilité. Nous avons cherché à mettre en place une organisation centralisée des lits, afin de pouvoir héberger des patients dans de meilleures conditions que celles des urgences. Dans le cadre de ce système, nous prenons en charge le parcours complet du patient, mais également l'aval. Cette organisation suppose plusieurs prérequis. Nous avons dû travailler au côté de chaque service afin de définir les pathologies pouvant être hébergées dans un autre service, disposant du matériel adéquat et des personnels compétents. Dans ce cadre, nous avons dû mener un travail de conduite du changement. Par ailleurs, nous avons travaillé avec les services informatiques et les éditeurs nationaux afin de décloisonner le système d'information hospitalier. En ce qui concerne les dates prévisionnelles de sortie, une visibilité d'une semaine s'est avérée nécessaire.

L'organisation n'est pas perturbée par le flux des urgences, qui s'avère relativement constant, mais davantage par les réservations de lits au sein de chaque service. Les dates prévisionnelles de sorties sont réévaluées au quotidien par les praticiens hospitaliers, permettant à la cellule d'ordonnement des lits de bénéficier d'une visibilité au jour, au lendemain, et à échéance d'une semaine. Nous sommes passés d'une organisation par service à la gestion de l'ensemble des parcours par un acteur unique, prenant en

charge le transfert des patients en fonction des accords médicaux. Ce dispositif permet de gagner du temps d'attente aux urgences, de limiter les transferts et de réduire le temps perdu par les services des urgences, qui devaient appeler les différents services.

Cette organisation s'inscrit dans une démarche nationale portant sur le temps d'attente aux urgences. Le Ministère de la Santé a en effet demandé aux établissements de mettre en place une organisation ad hoc. L'hôpital de la Fontaine a fait évoluer le système d'information et gère le flux global, y compris en soin de suite et retour à domicile.

De la salle

Avez-vous pu interroger les malades sur leur satisfaction et leurs attentes face à cette organisation ?

Emmanuel DUCHAMP

Le dispositif a été mis en œuvre récemment. Le temps d'attente du malade est réduit, puisqu'il est immédiatement transféré. Nous n'avons pas encore conduit d'enquête de satisfaction, et cherchons à globaliser ce système à l'ensemble de l'hôpital. À terme, 400 à 500 lits seront gérés par cette structure.

**Anne-Charlotte RIEDEL,
DGA de la Ville de Gradignan, Gironde**

Je m'interroge sur les prérequis au sein des services et sur la réussite de la conduite du changement. La perspective du mieux-être pour le patient représente-t-elle la dynamique ayant permis aux différentes spécialités de dépasser leur propre vision ?

Emmanuel DUCHAMP

Le projet a démarré il y a six mois, et seulement depuis une quinzaine de jours sur le pôle de chirurgie. Nous avons bénéficié de l'aide d'un consultant pour convaincre les praticiens. Ce projet a démarré sur un petit secteur disposant d'une culture sur les dates prévisionnelles de sortie, et nous avons dû convaincre de l'utilité de ce dispositif sur une petite échelle. La gestion des lits est réalisée par des personnels soignants, et non par des gestionnaires. Les chirurgiens ont émis le souhait de gérer l'aval, et nous avons répondu à cette demande. Le système ne peut fonctionner qu'à condition d'être accepté collectivement.

**Chrystelle AMBLARD,
Chargée du Bureau des Temps
de Montpellier Agglomération**

En ce qui concerne l'accueil, avez-vous traité la question des modalités d'accès et d'horaires des personnes précaires pour remplir des formalités ?

Christine BELLAVOINE

Notre analyse porte avant tout sur le travail des organisations. Nous avons pu constater que la plupart des services d'accueil les plus perturbés sont ouverts toute la semaine. Néanmoins, le temps collectif destiné à la régulation de ces marges s'avère faible. Cet aspect remet en question la répartition du temps travaillé au guichet, les temps de travail collectif et les temps d'ouverture à la population. La fermeture des accueils sur certaines plages horaires pourrait être programmée à des moments moins pénalisants pour les usagers, afin de permettre aux agents de bénéficier de temps de travail collectif. Un autre aspect concerne les implications du travail mis en place par la Direction Générale sur les mairies annexes, qui pourrait irriguer la réflexion en central.

Stéphane TRICOCHÉ

Cette question suppose un travail de modernisation des modalités d'accueil, afin d'être en mesure d'accueillir les populations précaires, mais également les personnes préférant internet à l'accueil physique. Cette démarche suppose une réorganisation de la profession et une formation des professionnels. À titre d'exemple, les agents d'accueil occupent également la fonction de secrétaire dans nos centres de santé.

III - Discussion

Jean-Paul BRANDELA

Directeur adjoint à la Direction des usagers des citoyens et des territoires, Ville de Paris

La Direction des usagers, des citoyens et des territoires s'occupe, outre les questions relatives aux usagers, des questions relatives à la démocratie locale et à la vie associative, ainsi que des 20 mairies d'arrondissement. Elle compte environ 1 700 agents.

La démarche qualité de la Ville de Paris a été initiée en 2004 par le Maire de Paris, Bertrand Delanoë. Celui-ci avait demandé qu'une communication portant sur la relation à l'utilisateur soit présentée au Conseil de Paris. Il s'agissait d'une première, puisque cette question n'avait jamais été évoquée dans ce cadre. Cette communication annonçait en particulier la mise en place d'une charte d'accueil des usagers, qui a progressivement été mise en œuvre depuis 2004. Elle reposait sur un certain nombre de principes fondateurs, dont une double volonté : obtenir une appropriation par tous les agents de la question du service aux usagers et concerner par delà leur diversité, l'ensemble des services accueillant du public. Nous avons ainsi souhaité que l'ensemble des équipements accueillant du public (mairies, équipements culturels, équipements sportifs,

services sociaux, crèches, espaces verts, etc.) figurent dans ce dispositif qualité. L'objectif consiste à parvenir à une montée en qualité homogène.

Les chartes d'accueil ont été mises en place progressivement. Rappelons en effet que la Ville de Paris compte plus de 2 000 équipements accueillant du public. À l'issue de la première mandature, en 2008, le Maire de Paris a souhaité renforcer la politique en faveur de l'utilisateur.

Ce renforcement s'est concrétisé par le projet de mise en place d'un référentiel de qualité de service, dont les engagements seraient contrôlés par un organisme indépendant de la Ville de Paris.

Il s'est également traduit par la création d'un poste d'Adjoint au Maire, dédié à la qualité de service, à l'accueil et à la temporalité au titre du Bureau des Temps.

Enfin, la Direction Générale des Services a été réorganisée avec notamment la création d'un pôle « Services aux parisiens ».

Pour notre démarche qualité, nous avons fait certains choix structurants :

- Le choix d'un référentiel spécifique :

Avec la charte d'accueil, nous avons travaillé avec les agents sur le type de service public, et notamment le niveau de qualité, que nous voulions offrir aux parisiens, et nous avons souhaité capitaliser sur ce travail collectif et participatif.

Par ailleurs, l'ensemble des équipements devait être concerné, ce qui nous a conduit à mettre en place le dispositif de la « marguerite » : le cœur correspond à des engagements communs transversaux sur le niveau de qualité, et les pétales à des engagements spécifiques.

Enfin nous voulions prendre complètement en compte les réalités parisiennes et notamment certains éléments spécifiques à Paris, comme son double statut de Ville et de Département ou le fait que les demandes de cartes d'identité et de passeports s'effectuent auprès des services de la Préfecture de Police et non auprès des services municipaux.

- Le choix d'une démarche de labellisation :

Nous avons préféré cette solution plutôt qu'une certification, afin de bénéficier d'un dispositif plus souple, pouvant évoluer.

Pour autant, nous avons retenu un niveau d'exigence important dans nos engagements, et leur contrôle, qui est comparable à une certification notamment par un dispositif de contrôle externe et indépendant (AFNOR), qui audite les sites et se prononce sur l'attribution du label Qualiparis. L'AFNOR vérifie, tous les dix-huit mois, que les sites remplissent toujours les conditions. Un dispositif d'audit interne vient en complément de ce contrôle externe.

La Direction des usagers a mis en place une démarche progressive. En termes de périmètre nous avons commencé par des secteurs pilotes. En termes de méthode, nous avons débuté par des audits mono-sites, avant le recours, dans les secteurs d'activité comportant plusieurs sites, – hormis les mairies –, à un système d'échantillonnage. Dans ce cas, lorsque l'une des structures auditées ne répond pas aux attentes, l'ensemble de la labellisation du réseau peut se trouver mis en cause. Dans ce cadre, y compris les services centraux, sont audités. Cette démarche a été conduite notamment pour les jardins et espaces verts, pour les sections du CAS-VP et pour les piscines, et le sera bientôt pour les maisons des associations ou les bibliothèques.

Quinze engagements sont communs à tous les secteurs, qui sont également soumis à des engagements spécifiques. En ce qui concerne les éléments de preuve, nous devons définir les modalités de contrôle avec les auditeurs par rapport aux engagements pris. La démarche Qualiparis a été lancée en 2008, et des secteurs pilotes ont été définis en 2009. À ce jour, 547 sites sont labellisés dans 11 secteurs, et la démarche est engagée dans 19 secteurs de la Ville de Paris. 5 500 agents travaillent sur des sites labellisés Qualiparis. Nous visons à ce que l'essentiel des principaux secteurs accueillant du public soit labellisé ou engagé dans cette démarche à la fin de la mandature. Ainsi, la démarche qualité concerne des secteurs aussi divers que les jardins, l'inspection générale des carrières, l'espace Paris-Adoption, les antennes logement, les piscines et bientôt les cimetières.

Pour les usagers, cette démarche se traduit par des améliorations concrètes. À titre d'exemple, nous pouvons être amenés à remplacer des standards téléphoniques pour respecter l'engagement sur l'accueil téléphonique, ou à faire des travaux et des aménagements que ce soit pour respecter l'engagement de confidentialité ou d'accessibilité. Par ailleurs, ce programme traduit la volonté d'une haute qualité de service homogène et touchant les différents canaux : accueil physique, téléphonique, sites internet de Paris et de ses arrondissements, et courrier.

La prestation est également améliorée grâce au travail conduit avec les directions support. En effet, la qualité d'accueil représente un enjeu pour tous, et non seulement pour les personnes travaillant au contact de l'utilisateur. Nous concrétisons cet engagement avec des contrats de service systématisés, afin que les directions support fournissent des garanties aux directions opérationnelles. La démarche se traduit également par une meilleure écoute des usagers, par la réalisation d'enquêtes. À cet égard, nous bénéficions d'un retour sur la qualité de notre service et avons connaissance des attentes des usagers, sous forme d'enquêtes de satisfaction, d'enquêtes qualitatives ou d'enquêtes « usager mystère ».

En interne, nous homogénéisons et rédigeons les procédures. Les bonnes pratiques se diffusent plus rapidement, et le caractère

participatif de la démarche permet de donner la parole à tous les agents y compris ceux de catégorie C, qui peuvent devenir force de proposition quant au contenu de nos engagements. Nos référentiels sont le produit direct du travail des équipes de terrain. La démarche qualité représente un levier de management et d'amélioration considérable. Enfin, la labellisation marque la reconnaissance du travail et du savoir-faire des agents de la ville. Les agents se sentent reconnus, valorisés et responsables.

Chantal TROUWBORST **Élue, Ville de Dijon**

La démarche Qualiparis fournit un axe important pour les politiques temporelles lors des prochaines élections municipales. Comment avez-vous établi les critères de la charte ?

Jean-Paul BRANDELA

Un travail a été conduit auprès des agents et des usagers sur la qualité de service devant être proposée. Nous avons cherché à nous assurer que la vision des agents était bien conforme à celle des usagers, et avons constaté que ces deux visions correspondaient. Il faut noter que, les agents se sont montrés plus sévères que les usagers sur la qualité de service. Nous réalisons systématiquement des focus groups d'usagers afin de bénéficier d'indicateurs qualitatifs sur les axes d'amélioration. Nous avons également conduit un travail avec les associations de consommateurs et d'usagers afin de leur présenter notre démarche, nos engagements et nos méthodes de travail. Ce travail, sollicitant les agents, les usagers et les associations, a fait émerger nos engagements. Nous avons voulu mettre en place un dispositif d'amélioration permanente, de telle sorte que les engagements puissent être adaptés au besoin. Nous avons ainsi la possibilité de mettre en adéquation nos référentiels avec les changements sur la manière d'assurer le service et les points d'amélioration mis en évidence par les usagers.

Patrice VUIDEL **Ville de Pantin**

Comment prenez-vous en compte le fait qu'un service représente une co-production dans votre travail sur le référentiel qualité ? En effet, la qualité d'un service repose également sur la contribution des usagers.

Jean-Paul BRANDELA

La démarche qualité repose sur un dispositif d'écoute des usagers. À titre d'exemple, a été mis en place un « Journal de l'utilisateur ». Chaque semaine, nous exploitons les principales remontées des usagers sur le site internet et la plate-forme

téléphonique. Nous connaissons ainsi les préoccupations des usagers en temps réel, leurs critiques, mais aussi leurs sujets de satisfaction et leurs propositions.

La question de la co-production s'inscrit dans la volonté politique globale de placer l'utilisateur au cœur du dispositif afin qu'il devienne coproducteur, voire collaborateur occasionnel, du Service public. À titre d'exemple, nous connaissons une difficulté chronique quant aux fermetures inopinées des piscines. Au-delà de notre dispositif interne d'information, nous avons ouvert la possibilité aux nageurs de fournir directement cette information, ainsi que leurs avis et recommandations. Dans ce cadre, les usagers participent à la construction du dispositif d'information. Nous avons récemment lancé l'application « Paris dans ma rue », qui vient d'être récompensée par le prix Territoria, pour laquelle le citoyen agit comme acteur direct du service public. Nous nous attachons à développer la participation de l'utilisateur dans tous les secteurs.

Intervenant

L'exposé de Jean-Paul Brandela montre une volonté de déconcentration et de décentralisation en faveur des usagers. L'application « Paris dans ma rue » représente une nouvelle forme de service public en direction des usagers, qui peuvent interpeller directement les directions compétentes.

Patrick GRAMMOND

Conseiller territorial, CAF de la Gironde

J'observe que la démarche qualité prend en compte la notion d'utilisateur. Comment travaillez-vous aux côtés d'autres institutions ?

Jean-Paul BRANDELA

La notion d'utilisateur renvoie à notre mission de service public, et la démarche qualité suppose d'apporter du sens autour d'un objectif clair. Je soulignerai également l'importance du portage politique d'une telle démarche. Nous échangeons régulièrement avec les autres structures et collectivités ; notamment dans les vingt mairies d'arrondissement nous avons très souvent des services relevant d'autres administrations, dont les tribunaux d'instance ou les antennes de police. Nous devons tout faire, vis-à-vis de nos usagers, pour travailler avec les partenaires. Ainsi, la préfecture de Police initie-t-elle une démarche Qualipref, et nous travaillerons à leurs côtés à une homogénéisation et à une cohérence avec notre démarche qualité.

Mehdi HAZGUI

Sociologue-Consultant, Bordeaux

Votre démarche me rappelle une expérience infructueuse que j'ai accompagnée. Le CCAS de Bordeaux m'avait proposé d'accom-

pagner un groupe d'utilisateurs et un groupe de travailleurs sociaux afin d'améliorer l'accueil dans le centre communal. Les utilisateurs ont soumis des propositions, que les agents ont considérées comme des critiques de leur travail.

Jean-Paul BRANDELA

Je ne suis bien évidemment pas en mesure d'analyser les causes de cet échec, mais j'insisterai sur quelques points qui sont des facteurs déterminants pour la réussite de ce type de démarche. C'est d'abord l'importance du portage politique et managérial.

Par ailleurs, il est nécessaire de montrer aux agents qu'une démarche qualité s'inscrit dans un cadre structuré et intégré dans le système de management. En ce sens, il ne s'agit pas d'un désaveu du professionnalisme des agents, mais, au contraire, d'une manière de le valoriser.

Enfin, une telle démarche doit être conduite de manière globale auprès des agents, par-delà leur diversité. À titre d'exemple, nous avons mis en place un système d'audits internes croisés, qui s'est révélé fructueux. Ce travail d'ouverture et de croisement m'apparaît nécessaire afin de dépasser les intérêts corporatistes. Nous avons rencontré un cas extrême dans lequel un cadre intermédiaire a estimé que ce type de démarche pouvait remettre en cause son pouvoir, et s'y est opposé. Cette personne a quitté son poste, et une partie du service a été renouvelée. Depuis, cette mairie a été labellisée.

Anne-Charlotte RIEDEL

DGA, Ville de Gradignan, Gironde

La question des temporalités a-t-elle été retenue par les utilisateurs dans les différentes démarches que vous avez présentées ?

Jean-Paul BRANDELA

Nous n'avons pas initié d'engagement qualité sur les horaires. Pour autant, certains engagements visent à capitaliser sur les horaires actuels, d'autant que les équipements parisiens s'avèrent largement ouverts au public. Un engagement porte également sur l'affichage des horaires et les notions de tranches creuses et d'horaires « rouges ». La problématique horaire figure également dans nos enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs. Dès lors que des points d'amélioration nous sont remontés, nous les intégrons dans notre démarche qualité. Par ailleurs, la simplification représente une préoccupation. À cet égard, la ville de Paris est très engagée dans le développement des télé-services pour les demandes pouvant apparaître comme des contraintes pour les utilisateurs ; c'est une prise en compte indirecte de la temporalité, puisqu'une téléprocédure c'est le service public à domicile, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. ■

Inégalités et accessibilités aux services publics

Un intervenant

Nous étudierons cet après-midi comment les inégalités peuvent peser sur l'accessibilité des services publics.

L'ouvrage « Urgences temporelles » est disponible à la librairie Folies d'Encre, place du Caquet.

Le Maire de Saint-Denis vous invite tous à la commémoration du 17 octobre 1961 à 17 heures 45. Ensuite, une visite guidée vous sera proposée par la conservatrice du Musée d'Art et d'Histoire. Le nouvel outil Zon-Mai y sera présenté, avant une découverte du musée et des fonds Paul Eluard et de la Commune de Paris.

La Salle des Mariages, dans laquelle vous vous trouvez, résume l'identité la ville de Saint-Denis en quelques mètres carrés. La Salle de la Résistance, entièrement dédiée à ce moment historique, est tapissée d'une œuvre du peintre dionysien Jean Amblard. Enfin, la marqueterie de cuivre et de bois de la Salle des Réceptions date du XIX^{ème} siècle.

L'Observatoire des Inégalités et Christine Bellavoine ont concouru à la construction de cette séquence dédiée aux inégalités et aux accessibilités aux services publics. Noam Léandri, président de l'Observatoire des Inégalités, interviendra cet après-midi. Ensuite, Florence Schreiber nous exposera la conception de la lecture publique par les responsables de la médiathèque de l'agglomération. Deux cafés-conférences suivront ces exposés.

I - Les services publics, premiers leviers contre les inégalités ? Panorama des études récentes sur cette question

Noam LEANDRI

Président de l'Observatoire des Inégalités

Economiste et statisticien de formation, j'ai officié à l'INSEE et au Ministère de l'Economie. Pour autant, l'analyse de l'impact des services publics sur les inégalités ne doit pas se réduire au prisme de l'économie et de la statistique.

1) L'OBSERVATOIRE DES INÉGALITÉS

Le site inegalites.fr recense un certain nombre de données chiffrées sur l'état et l'évolution des inégalités en France. Nous avons acquis cette expérience depuis une dizaine d'années. Cet observatoire, initié à Tours et désormais également implanté en Ile-de-France, vise un diagnostic clair et partagé, plutôt qu'un débat de techniciens et de données chiffrées, qui puisse fonder des actions de décideurs publics et sensibiliser l'ensemble de l'opinion publique à la question des inégalités.

2) LES SERVICES PUBLICS : UN LEVIER PUISSANT CONTRE LES INÉGALITÉS

L'égalité des revenus en France est assurée d'une part par les impôts et prélèvements, d'autre part par les prestations monétaires. Près de la moitié de la richesse annuelle est prélevée et redistribuée à l'ensemble de la population, en tentant de cibler les personnes les plus fragiles. Avant toute redistribution, le rapport entre les revenus des 20 % les plus modestes et ceux des 20 % les plus aisés s'établit de 1 à 7. Grâce aux impôts et aux prestations, il évolue entre 1 et 4. Si les impôts progressifs permettent une plus grande redistribution que les taxes indirectes, notre système très redistributif réduit globalement les inégalités de revenus.

Ces prélèvements financent non seulement des prestations mais également un certain nombre de services offerts à l'ensemble de la population. L'effort financier réalisé au bénéfice de chaque résident réduit encore les inégalités de revenus, pour établir un rapport de 1 à 2,5 entre les revenus des 20 % de personnes les plus

modestes et ceux des 20 % de personnes les plus aisées. Chaque enfant perçoit le même montant de prestations de l'Éducation Nationale. À l'inverse, un certain nombre de services publics, dont le logement social, cible les populations les plus fragiles. Ces services, davantage encore que la redistribution monétaire, corrigent les inégalités de revenus au sein de la population. L'INSEE reconnaît officiellement ce phénomène. Il ne se limite pas au cas français : tous les pays du monde souhaitent agir sur la pauvreté via les services publics.

Le taux global de réussite au baccalauréat augmente entre la cohorte née en 1929 et la cohorte née en 1983. Cependant, l'écart entre les enfants d'ouvriers et les enfants de cadres persiste dans une proportion relativement élevée (40 %), même s'il s'est réduit au fil du temps. La généralisation de l'Éducation nationale n'a pas éradiqué les inégalités. Elles sont même plus acceptées par la population compte tenu de la sanction du diplôme.

Dans le cadre du déremboursement, la prise en charge de la population est inégale selon les niveaux de revenus. Plus vous êtes riche, mieux vos dépenses sont prises en charge par votre complémentaire santé. En effet, soit vous dépensez davantage pour vous couvrir, soit votre employeur prend en charge une partie de la complémentaire de santé. Si le reste à charge augmente parallèlement aux revenus, il pèse cependant davantage sur le revenu des populations les plus modestes. Ce phénomène entre en contradiction avec les objectifs du système de santé : offrir une égalité des chances en matière d'espérance de vie et de santé ; supprimer toutes les poches de précarité. La politique de déremboursement bat malheureusement en brèche ces acquis sociaux, qui datent de la Résistance.

70 % des cadres et de leurs enfants, et seulement un cinquième des ouvriers, se sont rendus au musée une fois dans l'année. Quoique largement publique et subventionnée, la culture ne bénéficie qu'à une faible minorité de la population. Inversement, le cinéma est plus populaire. Les divertissements les plus onéreux ne bénéficient qu'à une petite élite. La démocratisation de la culture, évoquée depuis longtemps, n'a toujours pas cours. Nous pouvons nous interroger sur l'opportunité de subventionner encore la culture dans ces conditions. Nous devons réallouer les moyens ou examiner d'autres voies de démocratisation de la culture.

Ainsi, les services publics, leviers très puissants de redistribution des revenus, tendent à maintenir, voire renforcer les inégalités sociales.

Les services publics sont voués à être ouverts à tous, sans distinction de territoire. La Constitution reconnaît l'égalité de chacun devant la loi comme devant l'impôt. Un certain nombre de mécanismes français permet cette égalité d'accès au service public, sans garantir l'uniformité de cette disposition.

La péréquation, malheureusement abandonnée à des techniciens - peut-être à dessein -, permet de réduire les inégalités d'accès aux services publics. La communauté de gestion doit offrir un même niveau de services publics aux territoires, compte tenu des besoins de la population et quel que soit le niveau de ressources fiscales. En effet, nous avons constaté la concentration de la richesse à certains endroits, qui pouvaient offrir les meilleurs services publics aux habitants. Ce phénomène semblait anti-constitutionnel, puisque chacun participait au financement de ces services publics.

En vertu de la péréquation verticale, l'État verse à chaque collectivité une dotation qui dépend de la taille de la population, de la longueur des routes à entretenir, de la part de jeunes et de personnes âgées et du potentiel fiscal des territoires. Cette masse représente plus de 60 milliards d'euros.

La péréquation horizontale est à l'échelle des territoires, à la faveur de la suppression de la taxe professionnelle au profit de la contribution sur la valeur ajoutée des entreprises. Nous avons créé des fonds de péréquation pour que les communes partagent les bénéfices issus des prélèvements sur les entreprises, inégalement réparties sur les territoires.

Or le désengagement financier de l'État a affaibli l'efficacité de la péréquation verticale à réduire les inégalités de revenus entre les communes et à garantir l'accès égal aux prestations en fonction des besoins de la population. Nous avons dû trouver d'autres modes d'intervention. La péréquation horizontale s'est avérée beaucoup plus efficace. En effet, nous allouons davantage aux populations aux besoins plus importants et ponctionnons celles qui possèdent beaucoup de ressources. La péréquation horizontale s'avère quatre fois plus efficace que la péréquation verticale.

La réduction des moyens des administrations publiques tend à accroître les fractures territoriales d'accès aux services publics. Même si la rigueur budgétaire n'est pas seule responsable, certains territoires sont plus dotés que d'autres en matière de services publics, rapportés à la taille de la population. Les régions de l'Ouest et du Sud bénéficient d'une présence importante de médecins. En effet, la population, plus riche, permet aux collectivités de prélever davantage d'impôts et d'offrir davantage de services en conséquence. Par ailleurs, certains choix des collectivités sont dictés par les priorités locales.

Ce phénomène peut ne pas être problématique, lorsqu'une commune richement dotée en enfants propose davantage d'écoles. Cependant, certains déserts sont générés par les départs de certains services publics, qui entraînent l'exode de la population, puis le retrait d'autres services publics. Ce cercle vicieux produit la désertification de certains secteurs. Or l'absence de maternité ou de médecins met en cause l'égalité des chances de la population.

L'accueil de la petite enfance génère d'autres inégalités. En effet, si certaines régions peuvent accueillir la quasi-totalité des enfants, d'autres n'offrent un mode de garde qu'à un enfant sur dix. Ce phénomène crée des inégalités entre les hommes et les femmes, ces dernières renonçant plus facilement à leur activité pour garder des enfants en bas âge. Les hommes et les femmes subissent de ce fait une inégalité d'accès au marché du travail et à l'autonomie. Une offre équitable de service public peut impacter très gravement l'égalité des chances et l'égalité des sexes, outre l'égalité de revenus.

Toutefois, l'accessibilité se définit également par le rapport entre le nombre de services, la demande et le prix. Une salle d'attente remplie génère un choix pour un médecin donné : agrandir l'espace dédié à l'attente ou augmenter les honoraires. Malheureusement, la plupart des médecins choisit la seconde option, ce qui réduit leur accessibilité. D'après une analyse du Ministère de la Santé, 90 % de la population dispose d'un médecin à moins de 5 minutes de son domicile. Or seuls 60 % des Français peuvent consulter ce praticien. Ainsi, la proximité n'est-elle pas la seule à peser sur l'accessibilité : le prix et l'attente sont également importants. Une santé à deux vitesses se crée alors.

Certaines problématiques budgétaires ont concouru au regroupement, voire à la suppression de certaines administrations publiques. Ainsi, les DDASS ont-elles été unies à d'autres administrations déconcentrées. L'administration des Douanes a été mariée à celle des Fraudes. Ces fusions étranges unissent certaines administrations qui ne sont pas vouées à travailler ensemble, afin de réduire les effectifs. Par ailleurs, certains services fiscaux et tribunaux ont été fermés. La tarification à l'activité a concouru à la fermeture de certains petits hôpitaux, notamment en province.

Certes, l'administration a besoin de réformes. Nous pouvons ainsi nous interroger sur l'utilité d'un bureau de poste par commune. Nous pourrions imaginer également des formations à distance, plutôt qu'une école par commune. Cependant, il serait audacieux de parier sur les nouvelles technologies pour fermer certains services publics ou organiser des consultations médicales par ordinateur. Cette évolution me semblerait creuser la fracture sociale et territoriale encore davantage. En effet, tout le monde n'utilise pas l'ordinateur ou Internet. À en juger par les questionnaires de l'INSEE et d'autres instituts de recherche, l'utilisation des nouvelles technologies connaît un fossé aussi bien générationnel que social. Une fracture numérique s'ajouterait aux fractures territoriales et sociales.

Cependant, nous pouvons imaginer d'autres modes d'amélioration de l'efficacité et de la performance de l'administration. La présence pourrait être alternée et prise en charge par d'autres moyens que l'État. Ainsi, certains bureaux de postes sont-ils gérés par les collectivités territoriales.

3) CONCLUSION

L'action des services publics contribue massivement à la réduction des inégalités, non seulement en réduisant l'inégalité de revenu, mais également en offrant des services essentiels à l'ensemble de la population sans distinction de revenu. Toutefois, les services publics peuvent également jouer le rôle de courroie de transmission des inégalités sociales.

Nous pouvons adopter deux visions de l'avenir. D'un point de vue optimiste, la France reste bien dotée en services publics. Nous ne subissons pas réellement de problèmes de corruption à l'instar d'autres pays. Les agents possèdent enfin un sens du service public appréciable. Certaines marges d'amélioration sont perceptibles, notamment dans les pratiques éducatives et dans l'utilisation des moyens numériques. Nous devons tenir compte du fait que toute la population n'est pas formée ou friande de l'utilisation des nouvelles technologies. Nous ne devons pas priver ces personnes d'un accès qui devrait être égal pour tous.

Natalie FRANCO

Je crois que nous partageons tous la même conclusion. Cependant, certains discours dénonçant la prégnance excessive des services publics dans notre pays et les dépenses excessives des collectivités en faveur des services publics m'inquiètent. Ces attaques datent déjà d'un certain nombre d'années. Si nous affirmons que les services publics se dressent en rempart contre les inégalités, nous subissons des attaques qui rongent les services publics, qui visent à diminuer leurs dotations ou à les priver de tous les maux. Ces critiques existent bien qu'elles soient subversives.

Chrystelle AMBLARD

Je partage cette analyse.

Des inégalités temporelles sont également à l'œuvre : l'accès aux modes de garde et aux activités périscolaires, mais également les cycles de vie. J'imagine que votre observatoire étudie ce phénomène.

Noam LEANDRI

Les dépenses publiques sont de plus en plus dénigrées. La disparition progressive du consentement à l'impôt est nourrie par les plus riches, selon lesquels les classes moyennes seraient les plus pénalisées par les augmentations fiscales. De leur point de vue, la dépense publique devrait alors être réduite. Or nous devons augmenter les prélèvements et maintenir le niveau de dépenses publiques en temps de crise, sous peine de créer une réduction de la croissance, un accroissement de la pauvreté et une diminution des recettes publiques, engendrant un cercle vicieux comparable à la situation grecque. Par ailleurs, la Constitution et la Déclaration

des Droits de l'Homme et du Citoyen obligent chacun à participer à la dépense publique à la hauteur de ses moyens.

Les services publics permettent d'accompagner la population tout au long de la vie. Leur abandon au secteur privé serait regrettable, car il discriminerait leur accès par le prix.

Jules AIME

Les collectivités territoriales sont nourries par l'impôt. Or la fiscalité locale n'est pas progressive, loin s'en faut. En tant que président de l'Observatoire des Inégalités, quelle est votre opinion sur la remise en cause récente de l'impôt sur le revenu, seul impôt progressif français ?

Patrice VUIDEL

La sphère associative et le bénévolat portent une partie des initiatives locales concourant à réduire les inégalités. Cette pratique perdure dans certaines dimensions de la vie quotidienne et naît dans de nouveaux secteurs. Par ailleurs, les technologies numériques et les nouveaux usages facilitent peut-être les déplacements dans certains territoires, sans infrastructures de transport coûteuses, par exemple grâce au covoiturage. Vos analyses tiennent-elles compte de ces nouvelles réalités ?

Catherine DAMERON

Comment l'Observatoire des Inégalités aborde-t-il globalement les inégalités temporelles ? Une approche cumulant tous ces phénomènes pourrait-elle exister ?

Noam LEANDRI

La taxe d'habitation, en partie progressive, s'avère anti-redistributive. En effet, la valeur locative des résidences n'a pas été revue depuis 40 ans. Des situations paradoxales en découlent. Le gouvernement a lancé un plan de remise à jour de ces valeurs. Nous pourrions ensuite introduire une dose de progressivité dans la taxe foncière. En effet, l'Impôt sur les Fortunes (progressif) s'applique peu aux résidences principales. Heureusement, l'impôt sur le revenu reste progressif. Depuis les années 80, le taux marginal, qui s'élevait à 60 %, puis à 40 %, a été à nouveau porté à 45 %.

Le bénévolat et la sphère associative permettent de réduire les inégalités. Cependant, le nombre de militants, très faible, tend à décroître, même si les associations se multiplient. Par ailleurs, je me méfie de l'idée selon laquelle nous devrions réduire la part de l'État au profit des actions individuelles et collectives. L'État se désengage d'ores et déjà de certaines associations caritatives. Cependant, je partage le point de vue selon lequel les initiatives individuelles répondent parfois plus rapidement aux besoins des personnes sur place.

J'invite les spécialistes des inégalités temporelles à m'apporter des réponses. L'axe de l'âge est réel : les jeunes subissent les premiers la précarité de l'emploi. Le temps d'accès au service public induit une inégalité territoriale. Quant au temps de loisir, il pénalise surtout les femmes, notamment lors de l'arrivée des enfants. En effet, les femmes se chargent prioritairement des tâches ménagères et de l'éducation des enfants, ce qui réduit leur temps de loisir et de citoyenneté.

II - L'accès à la lecture publique via les médiathèques de Plaine Commune

Florence SCHREIBER

Directrice des médiathèques de Saint-Denis

L'activité de lecture publique des communes de Plaine Commune est transférée à l'agglomération depuis 2005. Le transfert de cette activité à l'agglomération ne me semble pas avoir résulté d'un choix d'aubaine pour améliorer les espaces publics des bibliothèques, mais d'une volonté politique.

1) UNE CHARTE AMBITIEUSE

Cette décision s'est heureusement fondée sur une charte porteuse d'orientations. Ce document a premièrement établi la gratuité totale des inscriptions, services, prêts et activités des médiathèques. La charte a ensuite commandé l'investissement. Ainsi, les montants engagés ont-ils été décuplés. Nous avons décidé de construire des mètres carrés. Conscients que les bibliothèques ne suffiraient pas à réduire les fractures sociales, numériques et éducatives, nous leur avons pourtant alloué un rôle dans l'avenir du territoire. Sachant que Plaine Commune comptait 70 % d'habitants peu diplômés ou sans diplôme, les élus ont pointé leur besoin de lieux d'accompagnement tout au long de la vie. La charte fixait ensuite des objectifs aux professionnels. Nous devons toucher la population du territoire plus largement qu'en 2005.

2) DES RÉSULTATS TANGIBLES

Aujourd'hui, Plaine Commune compte 25 médiathèques. Nous avons créé une carte unique pour l'ensemble des habitants, leur permettant d'emprunter tout document du réseau et de le rendre en n'importe quel point. La circulation des documents constitue une première réponse en termes d'accessibilité du service.

La composition de nos équipes doit respecter la singularité de notre territoire. Les élus de Plaine Commune ont signé une Charte de l'Emploi en ce sens, applicable au secteur privé et à

nous-mêmes. Nous ne recherchons pas systématiquement des profils surqualifiés pour pourvoir des postes de fonctionnaires de catégorie C.

L'accompagnement professionnel de la population de ce territoire constitue également une option forte. Des politiques de formation complètent le dispositif de recrutement. En effet, certains de nos collègues sont titulaires du brevet des collèges. Nous devons les accompagner par des formations internes et les orienter vers des formations externes. Nos équipes doivent affirmer le projet que nous portons pour les habitants du territoire de Plaine Commune.

Par ailleurs, les jeunes de ce territoire accèdent difficilement à des emplois qualifiés. C'est pourquoi nous systématisons l'accueil de stagiaires de troisième depuis deux ans. Nous ambitionnons d'accepter 85 jeunes cette année dans l'ensemble des 25 médiathèques. Par ailleurs, nous recevons aussi bien les jeunes qui ont rédigé une lettre de motivation aidés par leurs parents que les adolescents qui n'ont pas trouvé de stage à deux jours de l'échéance. Ces derniers ne sont pas forcément négligents : ils sont parfois insuffisamment accompagnés. Nous tentons de respecter nos logiques jusqu'au bout.

La collectivité rénove et construit une médiathèque par an. Nous affirmons ainsi la place de ces équipements dans le développement et l'urbanisation. C'est ce qui nous donne les moyens de travailler, d'acheter et de développer des offres documentaires. D'un millier de DVD en 2005, notre offre a été portée à 60 000. Par ailleurs, nous avons amélioré notre fonctionnement et élaboré des circuits rapides d'acquisition de documents. De la sorte, nous rénovons l'image parfois vieillissante des médiathèques.

Les populations novices jugent l'accueil austère, franchissent les portes avec réticence et éprouvent des difficultés à se sentir chez eux dans les médiathèques. La mission d'accueil nous commande d'apprendre à sortir des bibliothèques et à communiquer vers l'extérieur avec l'appui de partenaires. En effet, nous ne savons pas aborder seuls tous les types de populations. Nous montons des projets avec nos partenaires du champ social, qui travaillent avec les personnes les plus vulnérables. Les opérations ne sont pas toujours faciles et nous ne recueillons pas systématiquement les résultats espérés. En revanche, des habitudes naissent.

Depuis quelques années, nous accueillons des familles dont les enfants fréquentent peu les bibliothèques, en partenariat avec le Salon du Livre de Montreuil. Nous les menons en car jusqu'au salon, où elles rencontrent des auteurs et des illustrateurs. Nous dotons également les familles de chèques livres afin que les enfants puissent quitter le salon avec un ouvrage. Bien que ces parcours guident de petits groupes, le public touché est finalement important.

Nos activités culturelles sont également pensées selon différents aspects. Notre Festival du Conte est quasiment permanent, l'oralité permettant d'accéder au texte autrement. Plusieurs milliers de personnes fréquentent nos activités liées au conte annuellement. Les heures du conte ont concerné plus de 30 000 personnes l'an dernier. Nos médiathèques accueillent chaque semaine 12 000 personnes, soit l'équivalent de la population de Villetaneuse. Les enfants représentent aujourd'hui une part importante de la fréquentation.

Nous avons mené un travail important sur la représentation des langues étrangères, notamment immigrées. Nous disposons d'un fonds tamoul, d'un fonds arabe et d'un fonds chinois, qui sera inauguré à Aubervilliers. La poursuite de chacune de ces démarches avec des associations et avec les habitants est également une modalité de lien avec des communautés très diverses.

Nous avons également développé la question de l'accès à travers les nouvelles technologies. Notre plateforme numérique, mise gratuitement à disposition, permet de développer l'accompagnement du travail scolaire et des dispositifs d'autoformation, notamment en français langue étrangère. Nous proposons des ateliers d'informatique et de multimédia, y compris dans ses dispositifs créatifs.

38 000 lecteurs sont venus une fois dans l'année dans notre réseau. Nous touchons également les utilisateurs des fonds qui ne souhaitent pas prendre leur carte. Par ailleurs, certaines personnes quittent le territoire, tandis que d'autres arrivent. Nous fidélisons difficilement sur le long terme.

Le projet de remettre les services de proximité à des syndicats intercommunaux m'effraie lorsque je sais que ces structures sont dénuées de pouvoir politique et de budget propre. Si la lecture publique n'est pas au cœur d'un projet politique, toutes les orientations portées par les 236 agents de nos médiathèques peuvent disparaître.

J'ai occulté le travail de longue haleine que nous menions sur la question de l'égalité et de la lutte contre les violences. Je peux également répondre à des questions sur nos partenariats avec l'Education nationale et sur les rythmes scolaires.

Chrystelle AMBLARD

Votre réaction est remarquable. Vous posez de bonnes questions sur la formation tout au long de la vie. Notre agglomération a étudié la question de l'accessibilité temporelle de notre réseau de médiathèques. Ainsi, nous avons ouvert la médiathèque centrale le dimanche. Notre bilan d'évaluation prouve que nous avons touché 20 % de visiteurs inédits, notamment les familles avec enfants. Par ailleurs, nous avons coordonné les horaires d'ouverture des établissements du réseau.

Florence SCHREIBER

Nous n'avons pas choisi d'ouvrir le dimanche. En revanche, nous avons décidé d'une organisation qui répondrait aux besoins des classes et des groupes hors classes. La question de l'ouverture dominicale reste ouverte.

Frédéric DUBEAU

Merci Madame la Directrice de votre exposé. En milieu rural, nous touchons difficilement la population. Nos visions du territoire sont différentes même si les objectifs peuvent être similaires.

Comment imaginez-vous les médiathèques de demain, avec les ressources numériques en ligne ? Nous tentons de les développer dans nos 250 points-lectures. Comment conserver un lien avec les usagers de ces médiathèques et maintenir ces points-lectures en souffrance ? Le Conseil général développe un projet de médiathèque tête de réseau, afin d'encourager la fédération des points-lectures. L'opération est difficile. Convient-il de développer les ressources numériques pour encourager des pratiques nouvelles ? Au contraire, cette évolution enterrerait-elle ces points lectures et ces zones de rencontre et de cohésion sociale ? J'aimerais votre sentiment sur ce sujet.

L'Allier possède un musée de l'illustration jeunesse. Vous y êtes invitée.

Florence SCHREIBER

Un certain nombre d'élus a soulevé cette question dans l'espoir de se débarrasser des bibliothèques, lourdes, onéreuses et encombrantes. C'est pourquoi la lecture publique résulte d'un choix politique. Les bibliothèques réunissent des personnes de tous horizons autour d'activités diverses. L'accueil est au cœur de nos réflexions. Nous devons le prendre en charge et faire accepter aux équipes que le lien social fait partie de leur métier. Notre bibliothèque accueille une diversité de populations et d'âges très forte. Je suppose qu'il en va de même dans vos points-lectures.

Vous devez réfléchir avec les professionnels à la mission qui leur est allouée. Une bibliothèque conçue comme un simple établissement de prêt se désertifiera. C'est pourquoi je souhaite proposer des nouveautés. Plaine Commune dédie un budget conséquent aux livres qui accompagnent les programmes scolaires. Nous portons également de l'attention aux concours. Nous nous concentrons sur les ouvrages d'accompagnement au BAFA, aux APSEN et aux formations de la petite enfance. Ces choix commandent une étude de la sociologie et de l'environnement des médiathèques. Vos points-lectures peuvent proposer des solutions adaptées aux besoins, ce qui contribuerait à leur revitalisation.

Par ailleurs, la consultation à distance est une nécessité. Les points-lecture peuvent proposer des postes aux personnes qui manient le plus difficilement ces outils. Vous devez construire

des contenus et des stratégies d'appropriation. Si le mail, la vidéoconférence et les réseaux sociaux sont nécessaires, les lieux doivent conserver une vie spécifique. Le service public doit réinventer les espaces et leur redonner du sens.

Jean-Yves BOULIN

Je partage votre point de vue sur la complémentarité du numérique et la nécessité du lieu de rencontre. L'ouverture le dimanche peut générer une mixité sociale. Aux Pays-Bas, les bibliothèques ne sont plus les mêmes depuis leur ouverture le dimanche.

Le renouvellement de la population le long de la journée est important à Saint-Denis. L'attractivité des bibliothèques est-elle la même pour les cadres qui travaillent à la Plaine Saint-Denis ?

Florence SCHREIBER

La bibliothèque Don Quichotte tient compte des horaires de la pause méridienne. Nous y avons développé une activité « club-sandwich » d'échange autour des lectures. Le renouvellement est relativement régulier. Le temps de déplacement et l'inquiétude liée aux transports sont la difficulté des salariés du territoire.

Par ailleurs, les Bibliobus, rattachés à nos services mutualisés, couvrent les établissements scolaires, mais également les personnels salariés. Leur utilisation varie sans être négligeable. Cependant, bien que les entreprises nous accueillent très aimablement, le suivi de la relation est très difficile. Nous tentons de faire connaître régulièrement les horaires d'ouverture.

Anne-Charlotte RIEDEL

DGA, Ville de Gradignan, Gironde

Quel est l'impact de la mise en réseau des médiathèques et de votre catalogue unique ?

Florence SCHREIBER

Nous avons fondu immédiatement les catalogues. La carte unique a été mise à disposition en moins d'un an. Les usagers ont réagi positivement. Nous devons instituer des systèmes de navette et de réservation en conséquence. Nous avons dû le rendre opérationnel sur toutes les médiathèques, ce qui a appelé un délai plus long. La population a adopté instantanément ce système. Par ailleurs, les personnes issues de l'extérieur du territoire sont ravies. Le système a connu un succès fracassant auprès des enfants.

Nous avons dû limiter la réservation de DVD. Deux agents gèrent la navette à temps plein. Le système de réservation a explosé. Plusieurs milliers de documents circulent en permanence. Nous avons été contraints de revoir en conséquence notre stratégie d'acquisition et de renouvellement des fonds, avec une montée en charge du circuit des nouveautés, avant la mise en place du circuit.

Ce service est très apprécié. Les usagers réservent des livres déjà empruntés mais également des documents disponibles dans une médiathèque plus éloignée. Plus nous facilitons l'accès, plus le service rendu par la bibliothèque fonctionne.

Nous continuons à demander un papier d'identité et un justificatif de domicile lors de l'inscription en bibliothèque. Cependant, nous simplifions le dispositif. Notre territoire compte de nombreuses personnes sans papiers. Or nous développons de nombreuses offres en direction des publics non-francophones. Nous choisissons de privilégier l'accueil sur le formalisme.

III - Conclusion

Un intervenant

Je vais inviter Noam à conclure cette séquence. Deux cafés se tiendront ensuite. Le premier, sur la téléphonie solidaire, sera animé par Emmaüs Défi, Salle de la Résistance. Le second portera sur la mobilité et la réduction des inégalités, ici même. Les expériences de Lyon, Rennes et Poitiers vous seront présentées. La séance plénière reprendra à 16 heures 30 avec Muriel Lessence.

Noam LEANDRI

Nos deux interventions ont prouvé comment les services publics pouvaient réduire les inégalités, à la fois par l'offre et par la qualité. Deux pistes de réflexion sont ouvertes : comment adapter l'offre aux besoins ? Comment augmenter l'offre, à partir de quels moyens et à quels endroits ? En guise de transition avec le sujet suivant, qui examinera comment la mobilité peut réduire les inégalités, j'identifie un troisième axe. Nina et moi avons comparé les différents temps de trajet vers le centre de Paris, d'une ville aisée et d'une ville déshéritée. Or, le centre de Paris est un centre de vie, qui propose des services et offre un accès à des emplois. Un recruteur consultera l'adresse d'un candidat afin d'évaluer sa capacité à venir à l'heure, sans être trop fatigué. Ce facteur de mobilité est important. Les transports en commun, les transports individuels et les nouvelles initiatives citées plus tôt peuvent y concourir. C'est aux collectivités d'offrir des parkings permettant la rencontre de personnes faisant appel au covoiturage.

Bonne chance dans la suite de vos travaux. Je vous encourage à consulter notre site et à nous envoyer des travaux que vous auriez produits. Je vous remercie.ø

CAFÉ-CONFÉRENCE Présenté par Mireille Terny

La mobilité pour les personnes en insertion professionnelle, Grand Poitiers

CONTEXTE - ENQUÊTES

Dès sa création en 2001, l'Agence des Temps de Grand Poitiers s'intéresse aux questions d'accessibilité aux services (ouverture des services publics) mais également temps d'accessibilité à ces services, donc mobilité.

C'est une réflexion menée avec le service Solidarité et Développement local qui va amener l'Agence à élargir le propos vers la mobilité des personnes en insertion professionnelle, gage d'accessibilité à l'emploi durable.

Dans ce contexte, j'aborderai la création d'une plate-forme d'information sur la mobilité. Un dispositif qui a malheureusement été abandonné au bout d'un an, mais qui aujourd'hui va renaître sous une autre forme, porté par d'autres acteurs qui, justement, s'enrichissent de l'expérience portée par la mission temps.

En 2002, une enquête diffusée à l'initiative de l'Agence des Temps auprès des structures d'insertion montre que sur les 236 questionnaires retournés, 50% des personnes interrogées n'ont pas le permis de conduire et que 30% d'entre elles déclarent avoir refusé un emploi pour des raisons de mobilité. Les résultats sont présentés au Comité de Pilotage, initialement créé autour de cette question (Services Solidarité, Déplacements de Grand Poitiers, Conseil Général, Régie de Transports, maisons de quartiers).

Pour compléter ce diagnostic, en 2003, le CAPEE (Comité des Alternatives Poitevines à l'Emploi et à l'Entraide qui regroupe les

associations d'insertion) est mandaté par l'Agence des Temps pour réaliser une enquête qualitative auprès des structures d'insertion. Sur les 30 structures sollicitées, 22 répondent... et font remonter des problèmes d'ordre différent :

- du côté des utilisateurs des freins à la fois financiers et psychologiques à la mobilité,
- du côté des structures organisatrices du transport, des difficultés à mettre en place des transports collectifs pour des demandes très souvent isolées sur des horaires atypiques.

Et surtout, ce qui apparaît en filigrane, c'est le manque d'informations concernant les dispositifs existants sur Grand Poitiers en matière de mobilité. C'est pourquoi, à la fin de l'année 2004, le Comité de Pilotage décide la création d'une plate-forme de mobilité informative pour faire connaître ces dispositifs.

LE DISPOSITIF

Le choix est fait d'une plate-forme d'accueil téléphonique, adossée au numéro d'Allobus de la Régie de transports Vitalis. En appelant ce numéro, les utilisateurs (des personnes en insertion professionnelle) disposent de toutes les informations sur les dispositifs favorisant la mobilité :

- les lignes TER intéressant Grand Poitiers,
- les bus, les lignes spécifiques p'tibus,
- la location de vélos,
- la location de mobylettes et de scooters,
- l'APIC (Aide aux projets d'insertion par la conduite) dispositif d'aide à l'obtention du permis de conduire.

Le numéro de téléphone est disponible du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30 et le samedi de 7h30 à 17h30. Il est communiqué au public concerné par les structures d'insertion.

La création de cette plate-forme de mobilité permet l'embauche d'un Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi au sein de l'équipe d'Allobus qui compte déjà 4 salariés.

Outre le travail d'information, les agents d'accueil ont également un rôle d'observation. Ils doivent se faire l'écho auprès du Comité de Pilotage des besoins non satisfaits. La plate-forme devant constituer une première étape du développement de la mobilité.

LES FINANCEURS

Grand Poitiers pour le CAE et l'Agence des Temps pour la communication.

LA FIN DU DISPOSITIF ET SON RENOUVELLEMENT

En fait, la plate-forme de mobilité ne fonctionnera qu'une année, faute de sollicitations des utilisateurs potentiels. Peu à peu le CAE, embauché plus spécifiquement sur ce projet, sera intégré à l'équipe « classique » de Vitalis.

Les raisons de cet échec sont sûrement de deux ordres :

- peu à peu un manque de relais dans les structures d'insertion (car les personnes changent) pour faire connaître la plate-forme,
- le fait d'avoir adossé cette plate-forme téléphonique à celle d'Allobus, la régie de transports collectifs de Grand Poitiers, où le discours sur l'intermodalité n'est pas habituel.

Aujourd'hui, l'idée de la plate-forme fait à nouveau surface, portée cette fois, par le CSC de La Blaiserie qui faisait partie du Copil de 2002 en tant que gestionnaire de la location de mobylettes et scooters.

Le CSC a donc répondu à un appel à projet de la FARE (Fédération des associations pour la route et l'éducation) pour être accompagné sur le montage de la plate-forme de mobilité comme levier d'insertion sociale et professionnelle.

L'Agence des Temps fait partie des partenaires et son expérience va sûrement permettre de ne pas rééditer les mêmes erreurs. Il est déjà envisagé un accueil téléphonique, indépendant de Vitalis et un accueil physique. La plate-forme devrait voir le jour en 2014.

IV - Discussion

Murielle NAESENS

Metteuse en scène (Cie féminismes enjeux)

La question des services publics est éminemment politique. Au travers de nos échanges, je vais tenter de me questionner sur la problématique femmes-hommes. J'ai entendu le Président de l'Observatoire nous parler de l'école qui maintient des inégalités de classe. Au-delà de cette question, nous allons également rencontrer une intersectionnalité de la classe sociale, du racisme et du genre. Le service public, en sus des recommandations et circulaires, doit par conséquent réfléchir à la thématique de la mixité à l'école. Nous nous posons rarement les questions selon qu'elles intéressent les filles et les garçons, alors que cet angle serait très intéressant. Par exemple, les taux de réussite au Baccalauréat sont très importants pour les filles. Dans d'autres filières, ces dernières occupent une faible part des étudiants.

Nous avons également abordé le sujet de la santé. La suppression des maternités, des centres d'interruption volontaire de grossesse, ou l'accession aux centres de planification et à la contraception auront en effet pour conséquence de provoquer plusieurs inégalités.

Chausser des lunettes de genre nous permettra de nous éclairer au sujet des services publics. Il est à noter qu'un certain nombre d'associations prolongent le service public, comme Planning Familial, qui prend en charge la contraception. Or ces associations ont de moins en moins de ressources. Nous évoquons plus tôt le service à la personne, qui a plutôt recours à des femmes. Les services publics étant amenés à travailler avec les entreprises sur le service à la personne, j'aimerais que nous nous interrogeons sur cette question. La prise en charge de la petite enfance, le fait de ne pas disposer d'une crèche à proximité ont en effet de nombreuses conséquences pour les femmes.

S'agissant du travail effectué en médiathèque, j'ai été très sensible à trois points : les questions des moyens, du contenu et des stratégies. Ceci m'amène à m'interroger sur la place des femmes dans le service public, où nous savons que beaucoup d'entre elles travaillent. Quelle égalité entre femmes et hommes le service public affiche-t-il ? L'inégalité salariale atteint toujours 27 % entre les hommes et les femmes, et le service public n'échappe pas à cette observation. S'il n'est pas exemplaire sur ces questions, comment espérer une égalité dans les autres secteurs ? Quel recrutement le service public met-il en œuvre à l'égard de ces questions, alors que les stéréotypes perdurent ? Comment promouvoir davantage l'accès au service public des femmes ?

Nous évoquons plus tôt la question de la mobilité. Comment travailler cette mobilité pour les femmes, par exemple lorsqu'elles ont une poussette ?

De la salle

Au sujet de la présence des femmes dans les services publics, je constate, dans mon administration, à savoir Montpellier agglomération, que les femmes accèdent à des postes de haute responsabilité. Toutefois, dans l'esprit de notre président, la première femme élue est numéro 13. Je me pose donc plutôt la question de la représentation électorale. La question des inégalités entre hommes et femmes est selon moi liée à une question de fond de réorganisation des temps sociaux. Nous travaillons en moyenne 40 heures par semaine lorsque nous travaillons à temps plein, et 35 heures pour une femme avec des enfants. Nous dépassons ainsi le quota européen de 65 heures hebdomadaires. Nous devons réfléchir à l'aménagement du temps de travail tout au long de la vie.

Jocelyne BOUGEARD

Adjointe au maire de Rennes

Lorsque nous travaillons sur une difficulté donnée, nous nous intéressons à d'autres personnes intéressées, comme, en l'espèce, les blessés ou les personnes handicapées lorsque nous évoquons la question de la mobilité. Vous avez raison de nous interpeller sur la situation et la place des salariés du secteur public, parce que nous sommes des employeurs majeurs sur nos territoires. Les communes et les villes sont d'importants employeurs de salariées femmes, concentrées dans des métiers de services où l'exigence de service est très conséquente et ne fera qu'augmenter, car les usagers souhaitent à tous les âges de la vie une qualité de service importante. Les métiers de service à la personne exigent des compétences, une disponibilité, une capacité d'évolution et de savoir-faire indispensables. Nous travaillons depuis longtemps sur la question de la mixité des métiers et des emplois dans un double mouvement : à la fois au sujet des femmes qui se dirigeraient vers des métiers considérés comme « masculins » et au sujet des hommes intéressés par des métiers dits « féminins ». Nous menons ce travail depuis plus de 20 ans sur la ville de Rennes. Il ne faut pas uniquement appeler de nos vœux la réorientation des jeunes collégiens et lycéens mais, au sein de nos propres administrations, favoriser par de multiples orientations la mobilité et les passerelles entre métiers.

Au sujet de l'intersectionnalité, nous sommes obligés, eu égard au champ très vaste de travail que nous devons mener sur la question de l'égalité femmes-hommes, de poser des priorités. Or la question de l'intersectionnalité entre classes, genres et origines est prioritaire.

Sylvie GUERINEAU
Chargée de mission à Villejuif

Souvent, nous avons le sentiment que les choses se passent bien dans la fonction publique, en raison de statuts protecteurs et de règles qui s'appliquent à tous. Des secteurs restent toutefois marqués par une sur-représentation des femmes, d'autres par celle des hommes, ou encore des déroulements de carrière qui ne sont pas identiques ou des outils de travail qui ne sont pas toujours répartis de manière équitable. Il existe de surcroît des réalités d'accueil de tous les publics. Nous nous apercevons que dans les secteurs de la petite enfance, nous ne retrouvons que des femmes. Plus nous évoluons dans l'éducatif, plus la part d'hommes est majoritaire. Cela nous invite à nous interroger sur les potentialités d'évolution.

Par ailleurs, il conviendrait de s'interroger sur l'organisation du temps de travail des femmes. Le service public a de moins en moins de moyens, et nous y pallions en réorganisant sans jamais reposer la question de la situation des femmes, qui sont encore aujourd'hui les personnes en charge des enfants et de la vie ménagère.

Marie JACQUIN-PAVARD
Cheffe de projet de la mission des temps, Strasbourg

Dans les collectivités, qui sont des employeurs importants sur le territoire, nous avons une obligation d'exemplarité. Nous menons des politiques pour plus d'égalité professionnelle ou des politiques des temps, mais si nous ne sommes pas exemplaires sur ces thématiques, nous manquons de crédibilité. À Strasbourg, nous avons élaboré un dispositif en passant par un diagnostic de la situation, puis nous avons développé une politique volontariste. Le dispositif pour briser le plafond de verre est en cours et comprend plusieurs axes en matière de recrutement, de formation..., et en prenant en compte le temps de travail. Nous réfléchissons ainsi à une expérimentation de télétravail et nous allons mettre en place début 2014, une charte de la réunion avec un encadrement horaire afin de permettre aux parents de disposer d'horaires compatibles avec la sortie de la crèche ou de l'école. Plusieurs pistes ou actions très concrètes sont ainsi envisagées. La dimension de l'exemplarité est importante et constitue pour nos collectivités une obligation. Nous ne pouvons y parvenir qu'avec des élus concernés et une direction générale qui ose se remettre en question.

Françoise RENY
Chargée de mission au Conseil Général Rhône-Alpes

En région Rhône-Alpes, une réunion s'est tenue au CNFPT, portant sur l'égalité entre femmes et hommes dans la fonction publique territoriale. Elle était organisée avec l'INET Paris et a eu lieu le 18

septembre dernier. Nous avons reçu un exposé de la législation, qui évolue beaucoup actuellement, ainsi qu'une présentation des pressions vécues par les hommes dans le monde du travail. Il était également intéressant de voir l'initiative menée dans la ville de Lyon, où une adjointe est extrêmement active dans le domaine de l'égalité femmes-hommes et intervient également sur d'autres thématiques comme le handicap.

Patrick GRAMMOND
CAF de la Gironde

Nous avons mené un travail sur le bassin d'Arcachon, au sujet des horaires atypiques et du temps de travail, et nous avons constaté que les familles qui nous confiaient des enfants en horaires décalés n'étaient pas en forte demande. Nous avons donc organisé des rencontres avec les habitants, hommes et femmes, auxquelles des pères étaient présents. Ils consacraient en effet une partie de leur temps à l'éducation de leur enfant. Nous avons donc mené un débat portant sur l'engagement des hommes, et constaté l'émergence d'une nouvelle société, avec des hommes prenant leur place dans la vie quotidienne des enfants.

Clémentine AUTAIN

Les volontés politiques sont effectivement nécessaires à tous les stades de la hiérarchie, passant par des bilans et diagnostics sur l'état du service public dans les collectivités territoriales et sur l'égalité entre femmes et hommes. La problématique des heures de réunion est par exemple très importante. Un travail doit être mené sur les stéréotypes, notamment sur les capacités des femmes à s'occuper des enfants. Le service à la petite enfance constitue un véritable métier, avec des qualifications et salaires en conséquence. Cela demanderait certainement des sensibilisations et formations dans le service public. Nous devons nous positionner en tant qu'acteurs des services publics. 

Quelle intervention des usager(e)s et citoyen(ne)s dans l'évolution des services publics ?

Animé par Philippe DUCLOUX, Adjoint au Maire de Paris, chargé de la qualité des services publics municipaux, de l'accueil des usagers et du Bureau des Temps

Je suis heureux d'accueillir les participantes à cette table ronde autour de ce thème essentiel pour la vie de nos collectivités.

Je vous propose que nous abordions les objectifs généraux de la participation des usagers à l'évolution des services publics, les modalités et niveaux d'intervention, quelques exemples concrets et enfin les inconvénients (obstacles ou freins) et les avantages de la démarche participative.

Marie-Jo FILLERE

Responsable du développement social territorial et Vivre ensemble, Conseil Général de l'Allier, « Ateliers du Vivre ensemble »

Je suis éducatrice spécialisée de formation. J'ai ensuite revisité mon métier en devenant référente politique de la ville et en gérant la coordination de trois contrats urbains de cohésion sociale dans l'Allier, pour rejoindre par la suite un poste de chargée de mission développement social territorial et Vivre ensemble. Pour information, nous venons de mettre en place le deuxième observatoire des violences faites aux femmes en France porté par un Département, dont j'ai la responsabilité. Nous allons également signer la Charte européenne pour l'égalité des femmes et des hommes dans la vie locale.

La réflexion concernant le Vivre ensemble est menée depuis plusieurs années dans notre collectivité et a pris naissance autour d'une journée de travail organisée en 2008 dans le cadre d'une action, « Le Village de la fraternité », qui avait fédéré 40 partenaires. À l'époque, nous avons été largement sollicités pour que cette journée ait une suite. Nous avons d'abord travaillé en interne sur le sens de nos actions afin d'avancer ensemble sur une logique de territoire, d'impliquer nos professionnels du champ médico-social dans des actions collectives en lien direct avec les habitants et d'intégrer plus tôt les citoyens dans nos projets.

Nous avons ensuite associé nos partenaires en co-construisant nos premiers ateliers locaux du Vivre ensemble qui visaient, en 2010, à valoriser toutes les initiatives portées par les habitants. Il s'agissait d'un format d'une demi-journée durant laquelle une partie plus théorique se traduisait par une présentation de la plus-value d'une démarche développement social local.

Suite à ces trois ateliers locaux, nous avons accueilli en 2011 les Ateliers nationaux du Vivre ensemble et de la Fraternité, portés entre autre par l'Observatoire décentralisé de l'action sociale. Nous sommes encore le seul département à avoir accueilli ces Ateliers, qui sollicitent généralement des villes.

Suite à cette journée, le Président du Conseil général, Jean-Paul Dufregne, s'est engagé, s'il était réélu, à mettre en place un Comité départemental du Vivre ensemble. Celui-ci a été créé en novembre 2011. Il prend appui sur la société civile et est composé d'élus, d'associations, d'institutions et d'habitants. Il a pour objectif d'impulser une réflexion sur la question du Vivre ensemble et s'appuie sur trois comités locaux, un par bassin. L'Allier est un département de 340 000 habitants avec trois bassins distincts. Les comités locaux sont animés par des professionnels du Conseil général. Ils ont eu pour premier objectif d'organiser les deuxièmes ateliers locaux du Vivre ensemble, qui se sont déroulés en 2013.

Dans notre institution, nous avons outillé cette démarche en créant quatre postes dédiés, à savoir trois chargés de développement territorial et un poste de coordination de la démarche, poste que j'occupe actuellement.

Le Vivre ensemble est aujourd'hui une des priorités des élus. Il s'agit d'un challenge difficile, qui s'appuie sur la réflexion et va parfois en contre-sens de notre société, qui se veut plutôt rapide. Nous proposons au contraire, dans le cadre de nos comités, de prendre le temps de provoquer des rencontres inédites afin que l'innovation et la créativité puissent se construire dans ces lieux privilégiés.

Les Ateliers locaux du Vivre ensemble ont été trois journées fédératrices, durant laquelle les comités ont eu toute latitude pour organiser ces événementiels. Sur Moulins, la journée s'est

bâtie autour du thème « Entreprendre et consommer autrement » et a établi un lien entre l'urbain et le rural tout en valorisant des initiatives comme les boutiques solidaires ou les jardins partagés. À Vichy, les ateliers portaient sur la thématique « Fraternité et solidarité », et sur le bassin de Montluçon, le pari a été lancé de s'engager sur un mois de Vivre ensemble autour du thème de l'intergénérationnel, avec comme fil rouge le tricot. Un film de 15 minutes a été réalisé afin de globaliser ces trois journées.

Catherine GABRIEL

Adjointe au maire de Brive, chargée de la politique des temps, de l'égalité femmes-hommes, de la vie associative et du développement durable

Bonjour à tous. La ville de Brive compte 50 000 habitants et quatre quartiers bien définis dont un a pour particularité d'être essentiellement rural. La volonté du député-maire, Monsieur Philippe Nauche, a donc été de découper notre ville en quatre conseils de quartiers.

La démocratie participative a été un de nos thèmes de travail, ainsi que l'accès aux services. Gilles-Laurent Rayssac reprenait ainsi la phrase de Pierre Rosanvallon : « Les questions du temps sont des questions éminemment collectives et donc politiques au sens de la définition des conditions du vivre ensemble ». Il disait également que les modalités traditionnelles de décisions rencontrent aujourd'hui des difficultés que nous ressentons tous. Nous devons prendre garde à ce que les personnes qui prennent part à la démocratie participative sont des personnes qui prennent part à la préparation de la décision, cette dernière revenant aux élus.

Cette participation prend plusieurs formes à Brive. Nous avons ainsi un conseil municipal des jeunes, un conseil local de la vie associative ainsi qu'un conseil des sages. Nous avons mis en place un médiateur qui s'interrogera sur les problématiques de voisinage, et le conseil des sages s'intègre dans notre plan « Bien vieillir et vivre ensemble ». En ce qui concerne le conseil de quartier, nous avons remarqué que lorsque nous menions des interquartiers qui travaillaient sur un thème précis, les projets avançaient bien mieux. Dans ce cadre, nous avons interrogé nos conseils de quartier sur le thème du temps du dimanche. Un questionnaire a été élaboré, auxquels les répondants n'étaient pas très nombreux. Malgré tout, nous ressentons que le temps du dimanche est un temps de convivialité plutôt que de consumérisme. Nous avons ensuite travaillé avec les conseils de quartiers. Nous assurons actuellement des remontées auprès du maire afin de voir quel sens pourra prendre cette démarche, peut-être au moyen de plans d'action ou de moments de convivialité comme les « concerts sur le pouce ».

Rachida AOUDIA

Directrice de la Maison de quartier Romain-Rolland

Le champ d'intervention du centre social Maison de quartier Romain-Rolland couvre huit quartiers de la ville sur les quatorze existants. Nous appartenons à la Direction de la vie des quartiers, qui était anciennement centre de ressources, répartie en démarches quartiers avec des directeurs en charge de la gestion de proximité et de la dimension urbaine, ainsi que des aspects d'accompagnement et de portage de la démocratie participative, pouvant se traduire par des démarches de conseils de quartiers. En termes d'outils, nous disposons au niveau de la ville de Saint-Denis des maisons de quartiers, progressivement agréées en tant que centres sociaux. Nous y avons intégré la réflexion sur le territoire, le traitement inégal que pouvaient ressentir les habitants... Nous nous préoccupons du souci de la proximité, via les équipements au plus proche des habitants que sont les centres sociaux. Dès leur création, nous y incluons les attentes et besoins au travers du diagnostic. Ce travail en amont s'inscrit par la suite dans la continuité, par le biais d'un outil devenu désormais obligatoire, à savoir le comité usagers, parfois appelé comité d'animation. Dans le fonctionnement du service, une consultation des habitants régulière a ainsi pour objet d'évaluer les actions passées, de travailler sur la programmation événementielle et de réfléchir au fonctionnement du service. La dimension territoriale intervient également en raison de notre positionnement sur huit quartiers ; l'information ne circule en effet pas de la même manière d'un quartier à un autre. Nous améliorons ces aspects en entendant et en intégrant la parole des habitants, leurs demandes et parfois en acceptant de ne pas trouver les réponses à leur place.

Les horaires ont évolué, puisqu'ils étaient auparavant limités à 18 heures 30 et s'étendent désormais en fonction des événements et des demandes des habitants jusqu'à 23 heures. Il est également important de rendre compte du coût induit au travers de bilans annuels. Au travers de l'outil qu'est le centre social, le projet est de retravailler sur la proximité dans une logique globale. Au travers de petites expériences au quotidien, l'interpellation des personnes, leur participation à des activités, leur prise en charge d'événements leur font prendre conscience qu'ils ont un pouvoir d'intervention.

Philippe DUCLOUX

Le vivre ensemble est une difficulté que nous vivons au quotidien, en raison du fait d'associer les habitants à la vie quotidienne. Quels sont les plus grands freins et inconvénients ainsi que le point de satisfaction le plus probant qui ressortent de vos expériences distinctes ?

Marie-Jo FILLERE

Le frein est sans doute la peur induite par le changement. La démarche du vivre ensemble a été mise en réplique dans notre institution, puisque nous adoptons une démarche de « Travailler ensemble ». Ce temps du vivre ensemble permet de revisiter nos façons de faire, de nous persuader que les citoyens ont des ressources, y compris les plus fragilisés, et qu'ils sont en mesure de trouver des réponses. Il s'agit en quelque sorte d'une « révolution de culture » qui prend du temps. Il faut inévitablement penser à l'accompagnement du changement. Les citoyens n'ont par ailleurs pas l'habitude d'être associés, après avoir été accoutumés à une logique d'« État providence ». J'engage toutes les personnes présentes à prendre le temps de se poser ces questions et à réinventer des réponses.

Catherine GABRIEL

Gilles-Laurent Rayssac recommandait d'identifier les véritables bénéficiaires du changement. Dans nos instances de démocratie participative, nous ne les rencontrons pas, car nos participants sont des personnes en retraite ou engagées dans le monde du bénévolat, mais rarement les personnes directement concernées, faute de temps. Nous évoquons également l'égalité femmes-hommes, nous avons, nous aussi, signé la Charte européenne. Dans ces instances de démocratie participative, les femmes sont un peu moins représentées et prennent peu la parole.

Nous avons par ailleurs un très faible retour de questionnaires, qui peut poser la question de la pertinence du travail mené sur ces retours. Nous notons également une différence entre les temps des citoyens, des techniciens et des élus. Nous devons tenter d'atteindre les bonnes personnes pour les bons projets.

Rachida AOUDIA

Nous peinons à accepter la confrontation entre nos pratiques professionnelles, l'attente du citoyen et de l'utilisateur et la communication politique. Il nous faut trouver un équilibre, qui passe également par une confrontation qui permette la construction et le dégagement d'un terrain d'entente. Nous avons la possibilité de construire une réflexion ensemble, y compris avec les publics les plus en difficulté. Quelques pères de famille se présentent à nous pour travailler sur la solidarité sur le quartier, et qui ne sont pourtant pas des personnes particulièrement impliquées. Nous avons donc construit un groupe de réflexion, et nous disposons d'une structure qui accueille des personnes schizophrènes mais stabilisées, des retraitées en résidence, des foyers de travailleurs migrants assez isolés et des jeunes vivant en partie en périphérie du quartier. Ces superpositions de réalités ont aujourd'hui vocation à être partagées par les habitants, qui veulent construire la solidarité ensemble. Il s'agit donc d'accepter la confrontation et la co-gestion.

Patrice VUIDEL

Pantin

Nous devons être clairs sur ce que nous cherchons à travers le lien aux habitants : nous inscrivons-nous dans une dimension de meilleure compréhension et de meilleure connaissance pour mieux répondre aux besoins, ou considérons-nous qu'aujourd'hui une partie des enjeux locaux peuvent être portés par les habitants, à la condition qu'ils soient accompagnés et que nous créions les conditions d'une dynamique collective au service d'un bien commun ? Je me placerais plutôt dans cette deuxième posture, en considérant qu'elle peut répondre à des problématiques budgétaires de nos collectivités. Les besoins sociaux sont en effet infinis, contrairement aux ressources publiques. Nous avons également évoqué une distance avec la chose publique et politique, et nous ne pouvons plus nous contenter de demander aux personnes ce qu'elles souhaitent pour leur quartier, puis de considérer qu'il appartient aux politiques et à l'administration de mettre en œuvre ces idées. Beaucoup d'exemples montrent comment nous pouvons travailler avec les habitants, comme celui des jardins partagés. Sur les questions d'accompagnement à l'emploi et d'insertion, la mise en place de réseaux de parrainage a un extraordinaire effet multiplicateur. Sur les projets éducatifs locaux, les places des associations, des acteurs de la culture et des habitants doivent être examinées pour enrichir les projets et les offres. Je militerai donc pour qu'élus et techniciens aient cette ambition.

Cet été, des femmes ont organisé une marche sur le quartier des Quatre Chemins, à Pantin, dont elles ont assuré une restitution afin de faire connaître leur vision du quartier, leur place en tant que femmes dans le quartier, la gestion de l'espace public, etc. Une grande partie des techniciens ou des élus répondaient à leurs remarques en leur assurant en avoir bien pris note. La véritable réponse revient à se réunir et travailler avec ces personnes.

Chantal TROUWBORST

Dijon

La position du quartier par rapport à la ville m'a beaucoup intéressée. Nous nous apercevons qu'avec les commissions de quartier, un focus est assuré sur le quartier. Nous en oublions le fait que le quartier constitue une partie de la ville. À Dijon, j'ai organisé des balades urbaines dans le quartier du centre-ville, où je suis déléguée. L'une des conditions de ce travail était de repliquer la démarche sur les autres quartiers.

Marie JACQUIN-PAVARD

Cheffe de projet de la mission des temps, Strasbourg

Vos démarches incluent-elles une entrée temps ? Avez-vous travaillé sur l'accessibilité temporaire de vos territoires, les horaires d'ouverture de vos services, etc. ?

Benoît GUINAMARD
Région Nord-Pas-de-Calais

Ces témoignages me permettent de nourrir les messages que nous tentons de faire passer dans notre schéma stratégique régional au sujet du « territoire apprenant ».

Cette notion revient à considérer qu'un territoire recèle de nombreuses ressources en termes de connaissance formelle et informelle, qui gagnent à se rencontrer et permettent de donner de nouvelles impulsions dans des démarches de développement local.

À travers une telle approche, nous réalisons que les acteurs apprennent à mieux se connaître entre eux, à mieux situer leurs propres limites et leurs complémentarités, et à se décoder.

Catherine GABRIEL

Monsieur Vuidel évoque toutes les innovations sociales. S'agissant de notre expérience, il nous est apparu que les réunions interquartiers fonctionnaient particulièrement bien. Pour l'innovation sociale, nous avons mis en place un jardin partagé à Brive en faisant appel à une association nationale. Aujourd'hui, l'association Battement d'ailes porte le projet au niveau du jardinage et du compostage. Enfin, une association de proximité de ces jardins s'est également mise en place. L'implication de la collectivité est donc très importante. Les innovations sociales qui naissent sur tout le territoire sont d'une richesse extraordinaire.

Marie-Jo FILLERE

Nous avons signé une convention avec la Fédération des centres sociaux. Nous avons dans le département quinze centres sociaux ruraux et quatre urbains. Nous versons une subvention socle et une subvention supplémentaire soumise à critères (par exemple, associer des habitants du début de la réalisation du projet jusqu'à l'action, réalisation d'actions intergénérationnelles, etc). Notre volonté est d'outiller notre collectivité et de soutenir sur les territoires les organisations ressources que peuvent être les centres sociaux, en leur donnant des moyens supplémentaires au service d'objectifs communs. Nous avons aujourd'hui la preuve que nos dispositifs traditionnels ne répondent pas à toutes les problématiques des citoyens, notamment l'isolement.

Rachida AOUDIA

Il est nécessaire d'intégrer le changement de la ville et des habitants et d'accepter que nos pratiques doivent également évoluer. Sur le portage des projets politiques, ces mutations doivent apparaître. À Saint-Denis, cela reste une difficulté. Nous avons dû nous poser la question de l'errance des enfants, qui s'est notamment manifestée durant l'été, et à laquelle nous avons tenté d'apporter une solution. Nous avons progressivement

injecté cette réalité dans nos accueils. Au niveau des centres de loisir, une réflexion porte sur les modes de garde, afin de pouvoir s'adapter aux horaires décalés. Les populations évoluent avec des demandes et des réalités sociales en perpétuel changement.

Philippe DUCLOUX

La commune de Brive dispose-t-elle d'une commission consultative des services publics ?

Catherine GABRIEL

Oui, elle est composée d'élu-e-s, de représentants d'associations et donne son avis notamment sur la création et les comptes des délégations de service public.

Philippe DUCLOUX

La question de la jeunesse a été peu évoquée. Comment l'associez-vous à vos démarches ?

Marie-Jo FILLERE

Dans le département de l'Allier, une recherche-action a été mise en place avec les services de l'État sur la question des jeunes. Elle est en cours et a impliqué plusieurs centres sociaux avec les services de l'État. Prochainement, nous souhaitons organiser, conjointement avec les services de la Caf et la Fédération des centres sociaux, une journée de réflexion sur la question de l'implication des jeunes en les associant à l'organisation de la journée.

Catherine GABRIEL

Nous avons un conseil municipal des jeunes, dont je n'ai pas la charge. Nous impliquons tous les jeunes, puisque l'élection des membres s'opère au niveau de tous les lycées de Brive et implique tous les délégués élus. Un autre souci est lié à notre situation en France : nos jeunes partent en effet faire leurs études ailleurs, après le baccalauréat.

Rachida AOUDIA

La jeunesse a été retenue lors du dernier mandat comme l'un des axes prioritaires. Notre travail se décline au niveau central et au niveau du micro-territoire, avec des antennes qui mènent une réflexion sur les temps d'accueil. Les conseils municipaux de jeunes existent également depuis plusieurs années, de même que le point d'information jeunesse. La prise en charge des 18-30 ans sur le volet de l'insertion professionnelle est une des problématiques qui s'expriment assez fortement à Saint-Denis au travers du taux de chômage des jeunes, mais également sur le volet de la vie sociale. La problématique du chômage ne doit pas réduire le jeune à son problème économique. Un accompagnement est

également nécessaire dans la construction du projet professionnel et social. De nombreuses actions sont en outre proposées sur le volet culturel, avec un dispositif « Qu'est-ce qui se passe ? » : pour cinq euros, un jeune peut ainsi accéder à l'ensemble des services culturels (théâtre, cinéma, conservatoire).

Anne-Charlotte RIEDEL

DGA, Ville de Gradignan, Gironde

Dans notre commune de 24 000 habitants, nous avons un établissement public spécifique lié aux jeunes, où nous avons mis en place des horaires décalés pour offrir des activités sur les temps qui leur sont propres, avec des soirées thématiques. Nous essayons de mixer la jeunesse et de trouver des centres d'intérêt qui peuvent leur permettre de se retrouver entre eux, de monter des projets. La médiathèque est aussi un lieu de ressources fondamental pour la jeunesse, et les autres équipements peuvent être passionnants. Tous mes collègues travaillent en réseau pour que le public des jeunes puisse être accueilli le mieux possible. Nous mettons en place des forums où les associations avec lesquelles nous dialoguons ont la possibilité de créer des passerelles entre elles. Il est important de pouvoir structurer nos partenaires de la vie publique et de passer par l'intermédiaire qu'est le monde associatif pour qu'il puisse se faire le relais, du message ou de ces personnes.

Catherine DAMERON

Bureau des temps de Rennes

Lorsque nous avons mené nos enquêtes sur les évolutions d'horaires dans les bibliothèques, nous pensions que les usagers feraient la demande d'ouvertures tardives très étendues. Lors de nos enquêtes, nous avons demandé aux personnes dans quels créneaux elles pourraient venir en priorité à la bibliothèque, au vu de leur organisation professionnelle. Nous leur avons demandé d'en lister trois. En procédant ainsi, la demande était très raisonnable, rarement après 19h. La demande du week-end était toutefois très forte. Il ne faut donc pas craindre d'interroger le public sur les horaires si nous posons la question de façon plus ciblée.

Philippe DUCLOUX

La démocratie participative est désormais institutionnalisée. Nous devons à l'avenir mener une réflexion sur l'évolution des conseils de quartier. Nous rencontrons en effet une difficulté à mobiliser largement les habitants. Nous avons par ailleurs une succession de structures pyramidales, dont la question de l'harmonisation pourrait être posée.

Marie-Jo FILLERE

Pour arriver à cet objectif, il nous faudra être très modeste, nous appuyer sur toutes les ressources locales et sur ceux qui connaissent le mieux les habitants et le territoire. Il faudra imaginer des lieux favorisant la mixité, mener une réflexion approfondie au niveau de nos structures sur le portage politique et interroger nos élus sur la démocratie active.

Rachida AOUDIA

À force de vouloir organiser la démocratie participative, la question de la représentativité se pose. Le travail doit aussi porter sur l'implication du citoyen dans le projet politique, qui est en premier lieu proposé pour lui, ainsi que dans son fonctionnement.

Marie-Jo FILLERE

Nous avons organisé au printemps une journée interdépartements sur le vivre ensemble et la gouvernance locale. Au terme de cette journée, nous sommes arrivés à la conclusion que nous ne pouvions aller plus loin sans impliquer d'avantage les élus.

Philippe DUCLOUX

Je souhaite vous faire part d'un exemple très représentatif. Dans les années 1990, la municipalité de Paris a souhaité faire du lieu de la ZAC Pajol des logements. Les habitants se sont mobilisés, et nous avons aujourd'hui un lieu polyvalent avec des jardins partagés, une auberge de jeunesse, une bibliothèque avec des horaires décalés, des commerces... Nous pourrions imaginer l'organisation d'une visite de ces lieux.

Je tiens à vous remercier pour vos témoignages et les illustrations concrètes que vous avez présentées qui contribuent à enrichir ce débat. 

Les services publics, quelle accessibilité ?

Gérard ALEZARD

Syndicaliste, vice-président honoraire du CESE (1)

L'accessibilité aux services publics est une question majeure. Il y va de la crédibilité et de l'efficacité des missions et de la nature même de service public. Cela ne relève pas seulement de droits et de moyens plus importants ou d'une communication mieux adaptée. Le défi en vérité peut s'énoncer et se résoudre dans l'exercice du couple « accessibilité et citoyenneté » ou encore « missions publiques et démocratie ».

Les luttes sociales et politiques ont nourri en France des services publics ayant vocation à l'universalité, disponibles pour tous, sans interruption, aptes à garantir un régime protecteur et particulier à des activités et à des besoins reconnus comme vitaux pour l'individu et la société.

Or aujourd'hui d'un côté... la conscience et les besoins de servir l'intérêt général fondé sur des critères d'efficacité économique et sociale exigent non seulement de préserver et de défendre, mais surtout de développer la mission de service public et appellent absolument un engagement citoyen du plus grand nombre...

...tandis que de l'autre, derrière le paravent de la « modernisation », s'installent des processus régressifs et une mise en pièces du service lui-même. Sous prétexte d'harmonisation européenne et au nom du leurre de la politique libérale, les gouvernements instaurent tout un ensemble de lois et de décisions mortifères à droite... et aussi à gauche : réduction du nombre de fonctionnaires et d'agents publics, développement de la précarité, mise en concurrence, désengagement de l'État, privatisation plus ou moins rampante, au plan national et territorial. Tout cela se fait sur fond de réductions drastiques des dépenses publiques, comme en témoigne encore ces derniers jours les conclusions de la Cour des Comptes institutionnalisant l'austérité comme mode de vie des services publics locaux. Résultat, en dépit de la compétence et de l'engagement des agents et avec la pression continue sur les masses salariale, sur la carrière et sur le statut, les services sont de plus en plus mal assurés et les inégalités d'accès se creusent. Les missions publiques sont maintenant sous contrainte constante de la rentabilité financière. La mise en scène est maintenant bien réglée ; animée par le bal des « experts » et accompagnée par la

musique de la modernité et du réalisme, c'est la voie ouverte au service « low-cost » et à la mission publique « a minima ».

Certes, il y a consensus aujourd'hui, vérifié tout au cours de ces « temporelles », sur l'état des lieux, dans « ce contexte paradoxal » : de plus en plus de besoins, de moins en moins de services. Mais si le diagnostic des effets est largement partagé et commenté, utilisé souvent pour discréditer le service public, les divergences portent sur l'analyse des besoins, des causes et des solutions. Dès lors, le débat, les interventions, les luttes et pour cela, le syndicalisme sont convoqués sur des alternatives où se nourrissent mutuellement efficacité économique et sociale et démocratie, droits nouveaux et citoyenneté. Le défi est précisément là et il y a urgence alors que se creuse une décomposition sociale dans une crise multiforme du système : crise sociale, désaffection politique, crise financière, crise religieuse, crise de la laïcité, évolution des mœurs dans la famille, relations sociales, asphyxie de l'État providence, affaiblissement des grands idéologies...

Dans ce contexte, la banalisation du libéralisme et de ses thèses, concurrence, dérégulation, performances et domination du court terme font apparaître les spécificités « service public » comme des anomalies, voire des scories.

Alors si la question posée est celle de la légitimité et de l'efficacité d'un service public dérogeant radicalement aux règles de la gestion financière et aux critères du marché, il est urgent de revisiter ses missions à l'aune d'une intervention citoyenne.

DÉMOCRATIE ET CITOYENNETÉ

Le service public doit en effet assumer trois missions, permettant et s'appuyant sur le réel développement des hommes :

- Sociale, visant à garantir à tous l'accès au bien ou service jugé indispensable, vital ;
- Politique, assurant l'appartenance de chacun à une ou plusieurs communautés, commune, département, région, nation... Il y va de l'égalité, de la dignité et de la solidarité ;
- Économique, comme base matérielle publique, apportant une efficacité économique et sociale, par des infrastructures diverses, au développement de la production et à la bonne répartition des richesses.

En conséquence, apparaît une question capitale, sous-estimée souvent, celle des pouvoirs, de la démocratie. Tous les acteurs sont concernés, les agents dans leur travail et sur les missions, les

(1) Secrétaire confédéral de la CGT de 1982 à 1995, chargé des questions économiques.

syndicats, la population, les élus, la société civile... Les usagers, les citoyens n'attendent pas seulement une information précise et lisible, mais surtout des consultations régulières et « a priori », sur les questions les concernant et une véritable participation à la définition des choix des services publics ! Les expertises, vraies celles-là, ne manquent pas parmi les habitants et les citoyens et notamment celle des besoins et de la pratique d'usage du service public. Aucun « expert » officiel ne détient cette maîtrise d'usage qui conditionne souvent maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre.

La réponse appartient à tous pour un service public qui soit à la fois résultante et facteur de la démocratie, de la citoyenneté. Il s'agit là des conditions d'une dynamique transversale pour l'accès aux services publics. Améliorer, changer, crédibiliser, garantir les services publics ne peut relever seulement de technique de communication et d'organisation. Cela concerne la gestion et sa finalité. Nous ne visons pas une « meilleure gestion », mais une autre gestion et pas seulement pour discuter des choix, en aval, après décisions, mais pour pouvoir discuter les choix en amont, pour favoriser toutes alternatives possibles en termes d'efficacité sociale. Tel est donc le sens de cette citoyenneté, sur le lieu du travail comme à l'extérieur :

- pour les missions publiques, libérer l'initiative et favoriser l'expression des besoins, des compétences et des issues,
- pour la démocratie, l'existence et le respect de droits nouveaux, droits d'expression, de contestation et surtout de propositions.

L'urgence est bien de gagner, de regagner une responsabilité collective sur tout ce qui fait la mission publique, et donc aussi son accessibilité. Une certitude, il s'agit bien d'un rendez-vous capital à ne pas manquer pour tous les acteurs, sociaux, politiques et associatifs et singulièrement pour le syndicalisme : l'exigence de démocratie et d'intervention des salariés sur le lieu du travail comme à l'extérieur, pour gagner en quelque sorte l'intervention de chacun sur la chose de chacun, pour un collectif solidaire sur ce bien individuel et collectif qu'est le Service Public.

DES DROITS À CONQUÉRIR ET À EXERCER.

Il ne saurait y avoir de citoyenneté sans valeurs, conception de l'intérêt général au-dessus des intérêts particuliers, affirmation du principe d'égalité, responsabilité individuelle et collective ni sans droits, concrets, assurant et garantissant son exercice effectif. Dit autrement, cela pose la conjugaison d'une démocratie effective au sein des services et au plan local et territorial.

Cela relève d'un combat, et rien ne nous sera concédé sans luttes. Chacun ici connaît les résistances tant du point de vue politique que patronal dès lors qu'il s'agit de droits et de démocratie. Et pourtant, avec la force des besoins objectifs, on ne doit pas ignorer les potentialités de contestation, de proposition et de mobilisation.

De plus en plus nombreux sont les agents qui s'indignent, qui refusent la dégradation de leur mission, qui agissent, en quête de reconnaissance, de solidarité, pour une mission sociale riche et forte de leurs compétences et de leur attachement aux services publics. Massivement, ils rejettent cette conception du fonctionnaire sujet définie par Michel Debré selon laquelle « le fonctionnaire est un homme de silence, il sert, il travaille et il se tait » !

L'engagement est aussi du côté des populations, des usagers, des citoyens, celui acquis dans les rapports aux services, dans la fréquentation locale et aussi dans les luttes incessantes pour la défense et le développement des services publics.

De part et d'autre, il y a des besoins de liberté et de responsabilité. Il y a de l'attente et aussi de la disponibilité pour une citoyenneté active, constructive et rassembleuse.

Sur le lieu du travail, il y a donc beaucoup à changer pour que droits d'information et d'intervention soient reconnus sur tout ce qui concerne la nature et les finalités du service, avec des lieux et des mandats à préciser. La question est posée de la négociation, non pas pour faire appliquer ou gagner la conviction sur les choix retenus par les administrations, mais pour rechercher les solutions socialement justes.

À cet égard, les trois versants de la Fonction publique, dans leur diversité, sont au pied du mur, dans un paysage où trop souvent la culture de négociation est encore introuvable. L'absence de référence de la loi de juillet 2010 dans les relations sociales trois ans après sa promulgation en porte témoignage.

Au niveau des territoires, la nécessité se vérifie tous les jours de besoins de lieux et de réseaux de débats, de réunions, de concertation aussi entre les différentes composantes de la citoyenneté, syndicat, association et au-delà société civile, élus tant sur la question des services publics que sur les rapports public privé. Il faut renforcer notamment le poids du syndicalisme et du mouvement associatif dans les décisions des différentes structures et institutions existantes, CESR, comités consultatifs divers et en assurant le lien constant avec les citoyens.

L'expérience nous montre deux certitudes : si on ne peut attendre des droits légaux pour engager la lutte, l'existence de droits institutionnels ne suffit pas pour qu'ils soient effectifs. Le chemin pour la démocratie implique un engagement permanent de terrain, conjuguant débat et initiatives pour préserver, pour gagner et appliquer de nouveaux espaces démocratiques. Cela suppose de sortir du slogan, de passer du défensif à l'offensif, du « garder ce que l'on a » au « gagner ce qu'il faut » ! Il y a un tout un combat à engager, une mutation à installer.

Ce que nous visons, en quelque sorte, c'est la voie de l'appropriation sociale articulée aux droits d'intervention sur tout ce qui fait le service public. ■

Les Temporelles 2013, et après ?

Jocelyne BOUGEARD

Vice-présidente de *Tempo Territorial*

Nos dixièmes Temporelles ont confirmé que les services publics sont au cœur de nos missions. Ils sont le moteur et l'objectif de nos bureaux des temps, qui contribuent à qualifier ces services publics et participent de la volonté politique de lutter contre les inégalités sociales et territoriales. Il était par conséquent intéressant que des territoires de nature très différente puissent s'exprimer. Nous avons été à l'écoute de leurs contributions, et les apports des participants confirment le travail réalisé. Tout ceci exige de notre part une analyse, un diagnostic de nos pratiques, une proximité, une communication et une transversalité des échanges. Tempo doit être une caisse de résonance qui puisse inviter d'autres niveaux de réflexion et de décision que ceux que nous représentons.

Les cafés, très dynamiques, ont permis d'évoquer de nombreux sujets et de représenter la dimension temporelle des différentes initiatives, qu'elles s'intéressent à la petite enfance, au domaine périscolaire... La question de la gratuité des services a également été interrogée. L'association Emmaüs nous a ainsi présenté son fonctionnement et son initiative touchant des milliers de bénéficiaires sur la téléphonie solidaire. Le retour dans nos territoires de ce type d'initiatives sera précieux, afin de capitaliser sur ce qui peut être transférable.

Noam Léandri a présenté l'observatoire des inégalités, a invité à plusieurs interpellations. Nous devons entretenir une proximité avec cette association. Trop souvent, nos politiques viennent renforcer les inégalités, dans l'accès à la formation, aux soins, la répartition des ressources des collectivités... notre collègue responsable des bibliothèques a rappelé que la seule gratuité ne suffisait pas, par exemple lorsqu'une importante partie de la population n'est pas diplômée. Il n'existe pas une unique solution, mais un faisceau d'actions qui nous permettent de progresser. Marie-Jo Fillère invitait à « mettre en mouvement de l'intérieur », en faisant en sorte que la co-construction soit aussi celle des techniciens de nos administrations. Nous savons que les grands acteurs institutionnels doivent contribuer à cela. Nous avons également évoqué une révolution de culture ; l'utilisateur n'est effectivement pas un consommateur mais doit être acteur et citoyen.

Nous n'avons pas évoqué le dialogue social et les partenaires sociaux, qui ne sont pas intervenus durant nos journées comme ils ont pu le faire par le passé. Nous aurions dû les intégrer davantage, car ils sont au cœur des décisions qui peuvent être

prises. Hier, nous avons été questionnés sur les associations, qui prolongent ou pallient l'action du service public. Nous devons par conséquent considérer l'ensemble des acteurs, sans rester figés. Ces dernières années, nos bureaux des temps ont moins intégré la question de l'égalité femmes-hommes et de la place des femmes dans l'histoire des temps sociaux. Il nous faudra nous en ressaisir, comme l'a sollicité la ministre des droits des femmes.

Rachida Aoudia nous invitait ce matin à un changement de posture politique. Un grand questionnement porte en effet sur le déplacement des pouvoirs et de l'autorité dans nos intercommunalités. Nous devons savoir quel sens nous entendons donner à la démocratie participative, et quelle légitimité aux associations et représentants d'habitants. Les conseils de quartiers ne répondent pas entièrement à cette volonté. Nous devons appréhender les territoires et les personnes comme des ressources dans un triptyque gagnant en qualité de service, en optimisation et en conditions de travail pour les personnes chargées de rendre ces services.

Nos réalités sociales sont vivantes et en mouvement. Les mutations sont extrêmement rapides. Ces difficultés constituent le cœur de notre travail. Toutes les réalités sont concernées, et il ne nous faut stéréotyper aucun âge de la vie, ni assigner les uns et les autres à des rôles et des comportements, que nous savons multiples et évolutifs. J'ai ainsi apprécié que la directrice d'un centre social nous dise qu'un jeune était une personne qui s'intéresse à ses loisirs mais également un demandeur d'emploi, qui est surtout demandeur de sociabilité. Cela s'applique également aux personnes âgées, qui étaient très présentes dans le documentaire de l'Allier. Nous ne devons pas penser à la place de ces personnes. Nous avons une obligation de co-construire, de co-élaborer et de ne pas craindre la confrontation, l'interpellation et l'obligation de l'évaluation. Nous étions à nous tous un comité local du Vivre ensemble, et nous remercions Saint-Denis de nous avoir soumis ses propositions d'orientations de travail.

Nous nous sommes pour la plupart rencontrés au début des années 2000. Le retrait de la DATAR nous a amenés à créer le réseau Tempo en 2004. En novembre 2007, lors des Temporelles de Montpellier, nous avons ressenti le besoin de réaliser un bilan de nos actions, parce que nous étions relativement inquiets et ne savions pas comment, en mars 2008, nos municipalités respectives considéreraient l'avenir des bureaux des temps. Aux élections, ceux-ci ont été maintenus et d'autres territoires nous ont rejoints.

Nous avons proposé un second bilan aujourd'hui, et je vous renvoie au document que nous avons édité en 2007, dont nous avons

rédigé une synthèse. Je remercie à cet égard Catherine Dameron qui l'a rédigée. Le bureau Tempo est composé de techniciens et d'élus, et je suis convaincue que lorsque notre association est active sur nos territoires, nous avons l'assurance d'un travail de qualité et de compétences.

Onze territoires ont répondu à notre appel. Je les en remercie. Il s'agit de Poitiers, Montpellier, Saint-Denis, Rennes, Strasbourg, Brive, Dijon, Lyon, Paris, Nantes et Niort. Vous avez accepté de répondre à une série de questions qui guident notre analyse. Le document a permis de relever des fortes différences en termes de visibilité.

En 2008, les politiques temporelles n'étaient en effet pas nécessairement inscrites dans certains de vos programmes politiques. Or elles ont un sens politique très fort. Nous avons vu qu'il n'existe pas toujours de délégation politique spécifique, point sur lequel nous devons réfléchir. Des missions administratives temps sont parfois intégrées dans d'autres missions. Pour faire vivre la transversalité, il est pourtant nécessaire qu'un portage politique soit assuré au plus haut niveau ainsi qu'un portage administratif fort. La question du rattachement administratif est par ailleurs fondamentale à la légitimité de la transversalité. Les types d'interventions sont au nombre de trois, dont la sensibilisation la plus large de la population et la sensibilisation interne et des acteurs locaux. Peut-être devons-nous nous réemparer de cet axe, qui a perdu de sa vigueur. La sensibilisation a par ailleurs été moins tournée vers

le grand public à l'occasion de ce mandat, mais elle a été renforcée en interne. La question du diagnostic a elle aussi été largement évoquée, soit parce que nous faisons appel à des diagnostics externalisés, soit parce que nous manquons de ressources internes pour établir ce diagnostic. La question du coût du diagnostic a ainsi été posée.

S'agissant des thématiques travaillées, l'accès aux services publics est la première orientation que nous nous donnons. La question de la mobilité et de l'aménagement a également été beaucoup travaillée, avec un réel développement lors de ce second mandat. Des perspectives fortes ont été évoquées pour la suite. L'urgence sociale est nettement ressentie sur les questions de nuit pour certains territoires. De nombreuses actions temporelles ont été portées par d'autres services, en particulier les directions prospectives, sur des temps spécifiques, l'aménagement, l'accès aux services, avec une véritable exemplarité des actions, d'où l'intérêt de poursuivre notre diffusion.

Les moteurs qui nous ont donné l'énergie nécessaire étaient les soutiens politiques, la conviction des élus et des équipes, l'exemplarité et la transférabilité des actions, et nos freins la richesse du sujet et les immenses difficultés de la transversalité, les limites humaines et budgétaires, le rattachement à l'agglomération ou à la ville et la visibilité de l'action des missions temps.

Merci à vous. 

Dominique ROYUUX **Président de *Tempo Territorial***

En complément des propos de Jocelyne Bougeard, je souhaite insister sur les quelques points qui me semblent nouveaux. D'abord, lors de ces Temporelles, nous avons combiné toutes les échelles de temps, avec l'archéologie et le temps de la mémoire lors du recueillement à l'occasion de la commémoration du 17 octobre 1961. *Tempo Territorial* et nos politiques temporelles ne sont pas qu'une série de réponses techniques et politiques à nos problèmes ponctuels ou séquentiels accumulés.

J'ai beaucoup apprécié la diversité des fonctions d'accueil qui nous a été explicitée, dont les répercussions sur l'ensemble des organisations sont conséquentes, ainsi que la fonction de rééquilibrage dans l'aménagement du territoire et dans l'équité d'accès qu'offre le service public. J'ai par ailleurs été très impressionné par l'intervention de Florence Schreiber sur la dimension sociale de la lecture publique, et le fait que des lieux publics doivent inventer l'usage des lieux. L'intervention de Murielle Naessens a, quant à elle, montré que les femmes se positionnent en acteurs du service public et que les inégalités entre les genres au sein même de l'organisation des services publics permettront de travailler sur des stéréotypes et des types de réponses apportées. J'ai par ailleurs apprécié le temps de la concertation nécessaire en l'absence de réponse préconçue. Si nous voulons associer les usagers à la définition du service public, nous devons prendre en compte toutes les conséquences induites par cette participation. Usagers et service public doivent continuellement travailler ensemble et faire le point régulièrement. Nous devons, à partir de notre réflexion sur les temps, réinterroger l'articulation des dispositifs territoriaux trop rigides. Enfin, j'ai été frappé par les nombreux défis posés aux services publics en matière d'accompagnement à la construction personnelle de projets. Si nous souhaitons que nos jeunes les comprennent et les fréquentent, il nous faut peut-être nous inscrire dans cette dynamique d'accompagnement.

Patrick VASSALLO **Conseiller municipal délégué aux Temps de la Ville, Saint-Denis**

Merci à toutes et à tous pour votre participation. Comme le dit le scientifique Étienne Klein, « Le passé est soldé, le présent vous échappe, songez donc à l'avenir » : le temps entre réalité et illusion ne s'écoule pas ; il s'agit du désir. L'action publique est en permanence travaillée par cette tension entre le respect de la procédure, des textes et règlements et l'attente des administrés. La gestion de temps revient à faire preuve de fluidité, de réactivité, de respect des personnes et des règles.

Les politiques temporelles ont instillé de la valeur dans l'action publique. Elles remettent les usages au cœur de l'action et débureau-cratisent l'action publique et particulièrement le service public,

pour réconcilier le désir de bien faire des agents et le désir de bien vivre des administrés, soit le syndical et le sociétal. Si les problématiques de synchronisation des actes, de limitation des temps d'attente ou de raccourcissement des durées ne sont pas seulement des techniques d'efficacité et sont élaborées dans des démarches qui associent diagnostic complet et valeurs partagées, c'est en prenant en compte toute leur dimension temporelle, la représentation que chacun s'en fait dans un ensemble de valeurs qui en font une valeur ajoutée au service, dans une re-synchronisation qui fasse cohérence, fluidifie et apaise. Considérons le temps comme un système sanguin du désir. D'aucuns peinent à percevoir cette valeur ajoutée, voyant dans la politique des temps un concept nébuleux. Ces quinze années confirment qu'elle est nécessaire et doit incrémenter l'ordre existant. Les choix en politique s'accommodent mal de la confusion de la pensée unique et nous partageons donc des positions différentes quant à l'ordre existant, sa validité et son avenir.

Je vous invite à voir le film documentaire *Le Nouveau Monde*, tant la trentaine de personnalités interrogées décrypte le triptyque désirs, valeurs et droits. Aborder la question par les droits revient à élargir la problématique de prestations pour appréhender celle du temps de vivre. La question de la gratuité est venue impacter fortement celle du service public. Elle paraît en effet essentielle, car la gratuité du temps est d'abord la reconnaissance de chaque individu dans sa singularité, selon ses besoins et son rythme. Ensuite, la gratuité n'est-elle pas l'antidote à la marchandisation du quotidien ? Les politiques des temps donnent ainsi leurs chances à des constructions partagées, à des diversifications à partir de droits libres et égaux qui touchent à bien des aspects, modifient bien des items, réaccordent des temps et des espaces, mettent de l'huile sur des grincements et du baume sur des blessures. Les politiques temporelles peuvent être des outils techniques d'amélioration de l'efficacité de l'action publique, des services publics et même de prestations privées. Le droit au temps est aujourd'hui un véritable enjeu. La diversification de nos sociétés, la désindexation de nos trajectoires individuelles, la modification profonde des rythmes et mobilités interpellent un profond renouvellement de l'action publique et de sa légitimité même au plan local comme à l'échelle du monde. Ces évolutions ont conduit à l'assombrissement des imaginaires. Le droit au temps est le vecteur d'une nouvelle donne anthropologique, un nouvel espace du temps de vivre. Rêvons d'un droit au temps qui nous ouvrirait le portail des imaginaires collectifs pour décider que le mieux reste à venir. ■

Relais Informations Culture et Pass Culture 11

Synthèse pour les actes des Temporelles 2013

Depuis 2009, la Mairie du 11^{ème} conduit une réflexion d'ampleur sur l'amélioration de l'accueil des usagers. L'un des points forts de cet engagement est la création de guichets uniques thématiques autour de la Famille (création du Relais Informations Familles en septembre 2009), du Logement (création du Relais Informations Logement et Habitat en septembre 2010) et de la Culture (création du 1^{er} Relais Informations Culture à Paris en septembre 2012).

Cette nouvelle manière d'accueillir l'utilisateur, outre qu'elle permet une spécialisation des agents dans des domaines importants pour les parisiens, s'appuie sur des réseaux de partenaires institutionnels et associatifs structurés, ouvrant ainsi plus largement le champ des informations communiquées aux administrés.

LE RELAIS INFORMATIONS CULTURE

Le 11^{ème} arrondissement est un territoire riche de nombreux acteurs culturels et sa sociologie est en forte évolution, les habitants de l'arrondissement accentuant leur fréquentation de lieux culturels.

En septembre 2012, la Mairie du 11^{ème} arrondissement, forte de ce constat, a créé le premier Relais Informations Culture autrement dénommé le Kiosque.

Le Kiosque Culture a vocation à faire découvrir aux usagers du 11^{ème} arrondissement l'offre culturelle du territoire dans toute sa diversité.

Il est animé par le personnel de l'accueil de la Mairie, soit 4 personnes. Installé dans l'espace situé immédiatement derrière l'accueil général, il est facilement accessible et rendu convivial grâce à l'aménagement d'un petit salon où les usagers peuvent consulter librement et tranquillement la documentation importante mise à leur disposition.

Rapidement, les différents organismes culturels de l'arrondissement, qu'ils soient publics, privés ou associatifs, se sont montrés vivement intéressés par ce projet et font désormais parvenir régulièrement leurs brochures et affiches afin que puissent être mises en lumière leurs initiatives, programmations et offres.

LE LANCEMENT D'UN PASS CULTURE 11

La Mairie va plus loin en s'engageant dans un partenariat avec les scènes de spectacle vivant de l'arrondissement qui le désirent, concrétisé par la création d'un Pass Culture lancé par le Maire du 11^{ème}, M. Patrick Bloche, et Stéphane Martinet, conseiller de Paris et adjoint en charge de la culture dans l'arrondissement, le 11 juillet 2013, date officielle de l'inauguration du Kiosque Culture.

Il s'agit d'une carte nominative, qui peut être délivrée gratuitement et immédiatement à tous les parisiens en faisant la demande à l'accueil de la Mairie, sur simple présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile. Elle permet à son détenteur de bénéficier d'avantages auprès des organismes partenaires (15 à ce jour) : réduction sur le prix d'une place, invitation à une avant-première, possibilité d'assister à des répétitions, etc.

La Mairie du 11^{ème} met par ailleurs à la disposition de ses partenaires des outils de communication variés : une newsletter dédiée, une page permanente et fréquemment actualisée sur le site de la Mairie, un affichage, un espace réservé au sein du Kiosque Culture.

L'objectif poursuivi par ces différents moyens est de faciliter l'accès à la culture et de mettre en lumière les programmations de ces lieux.

Bilan des actions temporelles 2008-2013

Établi par Jocelyne Bougeard, Évelyne Reeves et Catherine Dameron,
Bureau des temps de Rennes - Contact : 02 23 62 20 95 - temps@agglo-rennesmetropole.fr

Lors des Temporelles de 2007 à Montpellier, un premier bilan avait été réalisé sur les premières actions menées par les collectivités locales engagées dans des politiques temporelles.

Sur la base du même questionnaire, présenté en annexe, les territoires ont été à nouveau interrogés en 2013 et un premier bilan a pu être présenté lors des Temporelles de 2013 à Saint-Denis.

Ont ainsi répondu au questionnaire de 2013 les onze territoires suivants : Brive, Paris, Dijon, Poitiers, Lyon, Rennes, Montpellier, Saint-Denis, Nantes, Strasbourg, Niort.

Leurs réponses ont permis de présenter les évolutions rencontrées depuis 2007. Qu'ils en soient ici remerciés.

Ce bilan ne reprend que les expériences des villes et agglomérations. Il est à noter cependant que d'autres niveaux de territoire ont mis en place des politiques temporelles : conseil régional Nord-Pas-de-Calais, conseil général de la Gironde, AIDER - agence associative de développement local...

ÉLÉMENTS DE CE BILAN

- De **fortes différences de visibilité** des politiques temporelles : selon qu'elles sont inscrites ou non dans les programmes municipaux, qu'elles s'appuient ou non sur une délégation politique spécifique, qu'elles disposent d'une « mission temps » spécifique ou partagée avec d'autres missions ;
- L'importance, pour faire vivre la transversalité inhérente aux politiques temporelles, d'un **portage politique et administratif fort**, et d'un **rattachement favorable à cette transversalité**, que ce soit à l'échelle communale ou d'agglomération, au sein des directions générales, prospectives ou services publics/ proximité.
- Sur ces deux premiers points, on a pu noter de **nombreuses évolutions depuis 2008**, toutes les « missions temps » ayant connu un changement de rattachement politique et/ou administratif au cours de la période récente.
- Les modalités d'intervention restent les mêmes que sur la période précédente, à des degrés divers : sensibilisation, diagnostic, expérimentation d'actions.
- Les thématiques explorées sont, dans l'ordre : l'accès aux services ; la mobilité et l'aménagement, qui ont connu un réel développement, la nuit. La question de l'égalité hommes-femmes est relativement moins présente.
- L'exemplarité des actions conduites a un effet d'entraînement pour le développement de nouvelles actions.

Le présent bilan présente la synthèse des réponses apportées par les 11 territoires. Leurs réponses complètes sont disponibles sur demande auprès de *Tempo Territorial*.

1 - CONTEXTE AYANT CONDUIT À MENER DES ACTIONS TEMPORELLES

Parmi les éléments de contexte ayant pesé sur la décision de mener des politiques temporelles, on peut noter :

- Le résultat d'une sensibilisation croissante aux enjeux temporels à l'échelle nationale et européenne (programme Eurexter, travaux universitaires ; rapport E Hervé, loi sur les 35H ; exemples des premières actions menées par les villes « pionnières » italiennes et françaises...),
- Une analyse des spécificités temporelles locales, notamment par le biais d'études (Saint Denis, Poitiers...),
- Le lien d'origine avec les questions d'aménagement et de mobilité (Dijon, Montpellier, Saint-Denis...),
- Une entrée par les questions d'égalité femmes-hommes (Rennes, Paris, Montpellier...) avec un appui possible sur des acteurs locaux (CIDFF à Montpellier),

- Une entrée par des expérimentations concrètes (décalage des horaires d'université en lien avec l'heure de pointe à Montpellier, horaires des agents d'entretien à Rennes...),
- L'adhésion des habitants et des acteurs locaux à cette approche dans les instances de concertation (Dijon, Agenda 21 de Nantes Métropole).

2 – L'INSCRIPTION DANS LE PROGRAMME MUNICIPAL

- En 2001, seuls 3 territoires avaient inscrit les politiques temporelles dans le programme de mandat : Lyon, Paris, et St Denis. Rennes et Poitiers ont commencé dès le début du mandat de 2001, même si ce n'était pas inscrit dans le programme de mandat.
- Les autres territoires ayant répondu au questionnaire de 2007 ont mis en place une mission temps ou une politique temporelle en cours de mandat 2001-2008 : Chambéry, Dunkerque, Montpellier, Nantes.
- En 2008, la situation est contrastée entre des territoires ayant annoncé la création d'une mission temps dans le programme (notamment pour des nouveaux territoires : Dijon, Brive, Nantes), ceux qui ont intégré des éléments de politiques temporelles (réalisés ou en devenir) dans leur programme (Poitiers, Rennes), et ceux qui n'ont pas mis cette dimension en avant dans les programmes de mandat (Lyon, Montpellier), au risque d'une certaine perte de visibilité.
- À noter également que certaines villes ont intégré les politiques temporelles comme un axe de leur Agenda 21 (Nantes notamment)
- Enfin, certaines missions temps ont été créées en cours de mandat de 2008, comme à Strasbourg ou à Niort.

3 – ORIGINE DE L'ENGAGEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

- À l'origine de la création des missions temps, on trouve souvent un portage politique fort au plus haut niveau, quelle que soit leur date de création (Engagement du Maire : Poitiers, Dijon, Rennes, Brive ; ou du premier adjoint / de la première adjointe : Paris, Saint-Denis ; ou d'un autre élu : Strasbourg, Niort, Lyon initialement, Nantes).
- Dans certains cas, le portage administratif a précédé le portage politique : Poitiers, Saint-Denis, Montpellier.
- À noter l'évolution lyonnaise : alors qu'en 2002, il y avait une mission dédiée (Espace des temps) et un portage politique dédié, la visibilité est désormais moindre avec un portage politique par thématique et une mission élargie aux « temps et services innovants »
 - L'importance de la participation aux Temporelles comme facteur déclenchant a été soulignée (Strasbourg), ainsi que les contacts avec certains membres de Tempo (Brive).

Par ailleurs, il est à noter que certaines villes ayant mis en place des politiques temporelles et/ou des missions temps au cours du mandat 2001-2008 ont diminué depuis leur engagement sur ce champ. C'est le cas notamment de Dunkerque, et de Chambéry. À noter également l'expérience, au début des années 2000, d'une « mission temps et mobilités » associative à Besançon qui représentait à l'époque une alternative qui n'a pas pu être davantage « explorée ».

4 - STRUCTURE MISE EN PLACE

Rattachement politique

- Le rattachement politique est très variable. Les actions temporelles peuvent ainsi être rattachées à des adjoints (Paris, Rennes, Strasbourg), à des conseillers municipaux (Dijon, Saint-Denis, Brive), à un binôme adjointe / conseiller municipal (Poitiers) ou ne pas avoir de rattachement identifié, mais plutôt un rattachement par projet (Lyon, Montpellier, Nantes : en lien avec l'élue référente égalité femmes-hommes).
- L'appellation de la délégation politique varie également : « aux temps de la ville » (Rennes, Saint-Denis, Niort), « au Bureau des temps/Agence des temps » (Paris, Poitiers), « aux politiques temporelles » (Strasbourg), aux « temps urbains » (Dijon).
- La délégation aux temps est parfois une délégation unique (Dijon, directement rattachée au Maire, Niort, Poitiers), mais souvent rattachée à d'autres délégations. Ces rapprochements varient également d'un territoire à l'autre et d'un mandat à l'autre : avec l'administration générale/ services publics (Paris, Poitiers), avec le développement durable (Strasbourg)... Le rapprochement avec l'égalité femmes-hommes est moins prégnant que pendant le mandat 2001-2008 : c'était alors le cas pour Paris, Rennes et Lyon notamment et c'est désormais le cas uniquement à Rennes.

Appellation et moyens des structures administratives

- On peut noter une certaine baisse de lisibilité et/ou de moyens pour les équipes en charge des politiques temporelles, notamment pour celles créées dès le début des années 2000. Le terme de « bureau des temps », en référence aux bureaux des temps italiens n'est conservé qu'à Rennes à l'échelle administrative, et dans l'intitulé de la délégation de l' élu parisien. Dans la plupart des cas, il s'agit désormais d'une « mission », soit uniquement aux « temps » (temps de la ville / temps urbains / temps et territoires), soit élargie à d'autres champs (temps et services innovants / cabinet du Maire / usagers). On utilisera donc ici le terme générique de « mission temps ».
- Les « missions temps » disposent en général en moyens humains d'un cadre A et d'un temps d'assistance administrative. Lyon, Rennes, Montpellier et Poitiers ont gardé leurs moyens humains à l'identique (entre un et trois postes). L'équipe parisienne est passée de 7 à 9 postes pendant le premier mandat à 1 à 2 postes en 2013 ; à Saint-Denis la mission a été intégrée aux moyens du cabinet du Maire. À Brive, il s'agit d'une des missions assurées par la Directrice en charge de la démocratie participative, de la politique des temps et de l'égalité femmes-hommes. Nantes a fait le choix de ne pas mettre en place de bureau des temps mais a créé en janvier 2012 une mission transversale, dédiée à l'égalité femmes/hommes et à la conciliation des temps, sous la responsabilité d'un chargé de mission.
- Pour ce qui est des moyens budgétaires, peu de territoires ont répondu. Il semble que les budgets soient variables d'une année sur l'autre en fonction des projets, avec un recours fréquent aux budgets des directions sectorielles concernées par les actions mises en place. La tendance est globalement à la baisse – voire la disparition - des budgets dédiés (Saint-Denis, Paris, Rennes). Le budget lyonnais est à la hausse mais couvre des missions plus larges que les politiques temporelles.

Rattachement administratif des « missions temps »

- NB : Les questionnaires ont été renseignés selon les cas par des services administratifs ou par des élus/cabinet. Les réponses sont plus ou moins précises sur les aspects administratifs / politiques.
- Les rattachements sont de quatre types : soit directement au DGS/ ou avec un lien fonctionnel fort avec le DGS (Dijon, Poitiers, cabinet du Maire à Saint-Denis) ; soit à une direction prospective / planification (Montpellier, Lyon, Rennes) ; soit à un pôle services publics (Paris, Strasbourg) ; soit enfin en lien avec des directions en charge de la proximité et de la participation (Nantes, Brive).

5 - ÉCHELLE GÉOGRAPHIQUE ET INSTITUTIONNELLE D'INTERVENTION

- On peut noter depuis 2001 un passage progressif de l'échelon municipal à l'échelon d'agglomération (Lyon, Montpellier, Strasbourg, Poitiers, Rennes, Brive).
- Certaines missions temps restent pour l'instant à l'échelle de la Ville : Paris, Dijon, Saint-Denis (NB : Dans le bilan 2007, St Denis prévoyait la possibilité d'une action à l'échelle d'agglomération ; Dijon l'envisage également pour le prochain mandat).
- Si certaines équipes sont désormais positionnées uniquement à l'échelle de l'agglomération (Lyon, Montpellier), d'autres gardent un double rattachement et dans ce cas, l'échelle d'intervention est souvent fonction des projets : Ville, quartier ou agglomération (Rennes, Strasbourg, Poitiers notamment).

6 - DOMAINES D'INTERVENTIONS ET ACTIONS DÉVELOPPÉES

[questions 5, 7 et 8]

Modalités d'interventions

Tout d'abord il convient de distinguer les différents types d'intervention des élus et services en charge des politiques temporelles : la **sensibilisation** aux enjeux temporels (conférences, interventions en réunions techniques ou politiques...) ; le **diagnostic** sur les enjeux temporels propres au territoire (études, enquêtes auprès de publics spécifiques...) ; et enfin **l'initiative, l'expérimentation, le développement, ou le soutien aux actions** appropriées, dont des actions innovantes. Selon les territoires, ces 3 dimensions occupent une place plus ou moins importante. Plusieurs territoires pointent que les enjeux temporels sont d'autant plus audibles qu'ils se traduisent par des actions concrètes.

À noter le rôle « d'incubateur » des « missions temps » : une fois l'action initiée et installée, le relais est ensuite passé à d'autres services pour conserver la capacité d'innovation des « missions temps » et ne pas s'orienter vers la gestion. C'est le cas des guichets de rentrée scolaire à Poitiers ou Strasbourg, et aussi très fortement affirmé à Lyon (conseil en mobilité...).

Thématiques développées

- Pour ce qui est des thématiques développées, en adéquation avec le sujet des Temporelles 2013, la question de **l'accès aux services** est le domaine le plus cité par les membres de Tempo pour leur action sur 2001-2013 (9 territoires). Cette thématique est parfois précisée : horaires des médiathèques (qui a fait l'objet d'un groupe de travail de *Tempo territorial* à l'échelle nationale en 2010) (Montpellier, Rennes, Paris, Dijon), des piscines (Montpellier, Rennes, Paris), des marchés (Poitiers, Dijon), concerts du midi (Poitiers, Brive), et plus généralement accès aux services le midi (Brive), guichets de rentrée scolaire (Strasbourg et Brive après Poitiers), PIMMS (Paris), horaires des modes de garde adaptés aux pratiques professionnelles mais aussi culturelles des parents (Rennes, Poitiers)... Les exemples ne manquent pas. On peut noter à cette occasion l'importance des initiatives temporelles du secteur culturel.
- **La mobilité** est également fréquemment citée (6 territoires). Que ce soit le décalage des horaires des universités pour décongestionner les déplacements, comme cela a été fait à Poitiers, Montpellier ou Rennes (et envisagé à Strasbourg), le travail sur les zones d'activités (à Lyon, Montpellier, Poitiers), ou enfin tous les services innovants et le conseil en mobilité développés à Lyon, le lien entre mobilité et politiques temporelles est toujours fort.
- **L'aménagement** est également fréquemment cité (5 territoires), à des échelles et selon des méthodes différentes : qu'il s'agisse de travailler en proximité et avec les habitants (par exemple à Dijon avec les commissions de quartier pour l'implantation de bancs propices au repos dans le centre-ville, mais aussi Saint-Denis, Rennes ou Poitiers sur l'aménagement et l'animation des espaces publics) ou à des échelles macro de planification pour y intégrer une dimension temporelle (PLU de Dijon ou de Niort, SCOT pour Montpellier avec son SDITT [schéma directeur temps et territoires] ou Rennes)...
- **La nuit** a été un thème qui a mobilisé les équipes notamment à Paris, Strasbourg, Dijon : repérage des services ouverts de nuit, actions en faveur d'une meilleure cohabitation entre les différents usages de la nuit... À Rennes, ce sujet très travaillé l'est par le service jeunesse.
- **L'articulation entre vie professionnelle et vie privée** est souvent citée, notamment en lien avec l'accès aux services, et le télétravail. (3 territoires).
- Plusieurs territoires ont également travaillé **l'organisation temporelle des agents des collectivités** : horaires des agents d'entretien, et aussi réflexion sur le télétravail, sur les chartes de réunion (Strasbourg)...
- Parmi les autres domaines cités, on peut noter les rythmes scolaires, le numérique, l'intergénérationnel, le dimanche, le temps des étudiants, le dialogue urbain-rural, les réflexions internes de structuration des politiques temporelles (Strasbourg, Rennes, Nantes) et la sensibilisation interne des services...

En termes **d'évolution depuis le bilan de 2007**, on peut noter une place secondaire des questions d'égalité hommes-femmes (dont le bilan de 2007 pointait déjà le sous-investissement par rapport à leur rôle de « moteur historique » des politiques temporelles) et de la petite enfance, et une montée en puissance des questions d'aménagement et de mobilité, à rapprocher notamment du changement d'échelon géographique (agglomération) qui s'est opéré pour certaines collectivités. La thématique de l'accès aux services reste toujours aussi forte. Cette évolution peut s'expliquer : les dysfonctionnements temporels ont été à l'origine repérés par les femmes, premières « victimes » de la difficile articulation des temps de vie. Par contre, les actions déployées concernent bien l'accès de tous les publics aux services. On note également une légère baisse des actions de sensibilisation grand public, notamment dans les territoires inscrits dans les politiques temporelles depuis une dizaine d'années.

Une diffusion de l'approche temporelle

À noter que d'autres services des collectivités traitent également de problématiques temporelles : les « missions temps » n'ont pas le monopole de ce travail, même si elles apportent une méthode spécifique (approche systémique, prise en compte des attentes des usagers, analyse des pratiques, concertation, expérimentation...).

Ainsi, les rythmes scolaires, les horaires d'ouverture des services (harmonisation, ouverture du dimanche...), les plans de

déplacements des agents ou des entreprises, les politiques d'animation des temps spécifiques de la ville (été, nuit, midi...) ont-ils pu être conduits par d'autres services.

Par ailleurs, les politiques sectorielles intègrent des enjeux temporels ou qui ont pu être portés à l'origine par les Bureaux des temps (mobilité, petite enfance, e administration...)

7 – PUBLICS PRIORITAIRES ET « TEMPS » PRIVILÉGIÉS POUR L'ACTION DES « MISSIONS TEMPS »

(questions 9, 17 et 10)

- En termes de **public cible**, les politiques temporelles s'adressent résolument à tous les publics. La prise en compte du genre n'est pas centrale dans l'action des missions temps, même si le lien subsiste dans certains territoires (Rennes, Strasbourg, Saint-Denis) et a été la clé d'entrée pour les actions nantaises en 2013.
- Le bilan de 2007 notait déjà : « la question temporelle traverse tous les publics ». L'objectif est de plus en plus de prendre en compte cette diversité de publics (jeunes, familles, seniors), mais aussi les différents rôles et attentes d'une même personne (en tant que femme, parent, salariée par exemple..) dans un objectif de réduction des inégalités temporelles et sociales.
- En termes de « temps » prioritaires (question 10), on note la diversité ou l'absence de priorités : la nuit ressort, mais aussi le temps lié au travail (heures de pointes, pause méridienne, horaires décalés), et les temps qui ponctuent la vie de la cité (événements exceptionnels, temps de pause de fin de semaine...).

8 – MÉTHODOLOGIE : PARTENARIATS ET CONCERTATION

(questions 11 et 12)

- Les actions temporelles sont par nature **transversales** et conduisent à travailler en lien étroit avec les services internes de la collectivité, mais aussi, en fonction des projets développés, avec les entreprises, les acteurs culturels ou de quartiers et également le secteur associatif.
- Pour ce qui est de la **concertation**, il s'est avéré difficile de maintenir dans la durée des espaces pluri partenariaux de concertation sur le seul sujet du temps (projets ou tentatives à Poitiers et Saint-Denis). Les « missions temps » s'appuient autant que de besoin sur les instances de concertation préexistantes (commissions de quartier à Dijon, Conseil de développement à Rennes et Poitiers) ou sur des instances spécifiques en fonction des besoins des projets. À noter cependant l'exemple de Brive qui, grâce à la proximité entre les missions démocratie participative et politiques des temps, portées par la même Directrice, anime un groupe inter quartiers sur la politique des temps (qui a notamment travaillé sur le dimanche) et un groupe du conseil municipal des jeunes qui a également travaillé sur la question du temps des étudiants et des lycéens.

9 – SENSIBILISATION

(question 13)

Sur la question de la sensibilisation, seule Rennes a maintenu un rendez-vous grand public régulier (Cycle de conférences « les Jéudis du temps »). Dans les autres territoires, la sensibilisation se fait ponctuellement envers le grand public (conférences, sites internet) et principalement en interne, par des présentations politiques ou techniques, par la diffusion d'information, notamment par voie numérique.

Lyon a opté pour une « newsletter » diffusée largement aux acteurs du territoire.

Tous les temps forts de communication sur les projets développés sont autant d'occasion pour développer la sensibilisation générale aux enjeux temporels (par le biais de dossiers de presse, de diffusion d'informations temporelles).

À noter également l'important travail de sensibilisation interne des services mené à Nantes en lien avec la structuration d'une mission notamment dédiée au temps : atelier prospectif des élus, séminaire interne, journée managériale (400 cadres) dédiée à la question des temps, édition d'un cahier connaissance...

10 – PRINCIPAUX FREINS ET MOTEURS À L'ACTION TEMPORELLE LOCALE

[questions 14 et 15]

- Parmi les éléments **moteurs**, plusieurs collectivités soulignent l'importance du soutien au plus haut niveau (Maire, DGS), ainsi que la ténacité et l'engagement des élus et des équipes. Sont également cités la qualité des diagnostics locaux, la reconnaissance acquise au fil des actions engagées, les échanges d'expériences avec les autres missions temps et aussi les soutiens externes : partenaires extérieurs, usagers, et parfois la sollicitation des autres services.
- Les « missions temps » rencontrent également des **freins** : freins liés à la difficulté de travailler en transversalité, aux moyens humains limités des équipes, à l'absence de continuité du portage (politique ou administratif), aux limites institutionnelles de compétences notamment entre ville et agglomération. Certaines collectivités pointent également la difficulté de faire comprendre ce que recouvre le concept de politiques temporelles. Plus généralement, on constate des difficultés de communication : le travail fondamental de sensibilisation des autres services, de conseil et d'initiative mené par les « missions temps » est moins visible que les actions concrètes, et pourtant très chronophage et essentiel pour la collectivité. D'autres freins ont pu être évoqués au fil des réponses au questionnaire : difficulté humaines (résistance ?) face au changement, restrictions budgétaires...

11 – PERSPECTIVES

[questions 16, 18, 19]

- En terme de thématiques, les collectivités pensent travailler sur les temps urbains spécifiques, favorables à une action transversale (nuit, dimanche, saisonnalité, pause méridienne...), sur les questions de temps et aménagement/mobilité, sur l'accès aux services, notamment pour les publics aux fortes contraintes temporelles (familles monoparentales notamment).
- Peu de collectivités évoquent la structuration interne : selon les territoires, on retrouve le souhait d'une délégation politique spécifique au temps ou d'une double délégation pour faciliter la transversalité ; le souhait de pouvoir s'appuyer sur des relais internes dans les services ; la question du positionnement institutionnel ville ou agglomération.

Bilan des actions temporelles 2001-2014, conduites dans les territoires adhérents à *Tempo Territorial*

1 - Contexte : constats locaux qui ont conduit à mener des actions temporelles et à créer une mission « politiques temporelles ».

2 - La création d'un « bureau des temps », « espace temps »... était-elle inscrite dans le programme politique ou est-elle intervenue en cours de mandat ? Merci de préciser la date de création.

3 - Comment a émergé l'engagement ? Est-il lié à la volonté d'un-e élu-e, d'un-e représentant-e de l'administration (lequel ?) à la participation à un colloque, une identité particulière, une actualité de votre territoire ?

4 - Structure mise en place : appellation de l'élu-e délégué-e aux politiques temporelles, de la structure, nombre de personnes directement affectées, profil de ces personnes, budget, direction de rattachement.
Avantages et inconvénients des rattachements politiques et techniques.

5 - Domaines d'interventions prioritaires : accès aux droits, aux services, organisations du travail, égalité femmes/hommes, mobilités physiques et numériques, loisirs et culture, aménagement de l'espace...

6 - Échelle des projets et des interventions : quartier, commune, agglomération, département, région, zones d'activités, espaces ruraux, espaces touristiques, zones industrielles ou commerciales... (plusieurs réponses possibles).

7 - Principales actions conduites par votre mission temps.

8 - Principales actions conduites par la Collectivité (pas obligatoirement impulsées par le Bureau des Temps mais liées à une prise de conscience temporelle des acteurs).

9 - Publics prioritaires : jeunes enfants, jeunesse, familles, salariés, personnes âgées, femmes...

10 - Sur quels « temps » vos interventions ont-elles été les plus fortes ? Jour, nuit, matin, soir, midi, périodes spécifiques, événements exceptionnels, saisonniers...

11 - Partenaires privilégiés internes et externes.

12 - Instances de concertation préexistantes ou créées. Merci de préciser.

13 - Formes de sensibilisation adoptées.

14 - Principaux éléments moteurs à la mise en œuvre de vos actions.

15 - Principaux éléments de frein à la mise en œuvre de vos actions.

16 - Quels sujets auriez-vous aimé traiter plus efficacement ? Raisons des difficultés rencontrées.

17 - Prise en compte du genre - méthode utilisée.

18 - Perspectives pour le prochain mandat concernant les politiques temporelles sur votre territoire et la mission temps.

19 - Autres informations.



Tempo Territorial

Rennes Métropole
DGPDD – DirStrat – SPEDD-BDT
4, avenue Henri Fréville – CS 20723
35207 Rennes Cedex 2
Tél. : 02 23 62 20 95
Email : tempoterritorial@yahoo.fr
Site Internet : tempoterritorial.free.fr

Saint ★
Denis

Tempo
TERRITORIAL