

Le citoyen attend qu'on l'accueille, qu'on l'écoute, qu'on lui explique, qu'on le guide.

PAN PIERRE ZÉMOR

Les expériences génériques qui se sont développées, tant dans les quartiers d'habitat social que parfois en milieu rural en vue de leur application, n'ont ni fourni de réponses satisfaisantes et surtout pérennes, ni résolu la contradiction entre la souplesse requise par des situations multiples et la rigueur des solutions engendrées par les administrations centralisées de l'Etat.

La raison en est bien connue. L'offre de services publics procède du législateur, au sommet. Certes, la décentralisation des pouvoirs et la déconcentration des services publics ont fait descendre celle offre vers le citoyen, mais de manière de plus en plus spécialisée et cloisonnée. Assistance, prestations et insertion sociales, emploi, habitat, formation professionnelle, justice, sécurité, transport, postes, eau, électricité, état civil, cadastre, carte grise... font l'objet de services précis, assurés par des

**L'offre publique
dispersée**

Le citoyen comprend mal que, finalement, on le découvre - *internitissimement* -, qu'on tente de coordonner, avec des acrobates parlés *renar-* quables des - *sous-préfets à la ville* -, les missions, l'intérêt général, mais que souvent s'ignorent superbement services de l'Etat, du département, de la ville... La demande du citoyen est globale, polyvalente. Sa préoccupation du moment, la situation qu'il trouve ou l'émiet n'appellent pas qu'il soit découpé en tranches : allocataire, assujéti, administré, résident, transitaire, abonné, ayant droit, justiciable... Il attend qu'on l'accueille, parvise qu'on vienne le voir à domicile à un moment qui lui convienne, qu'on la découvre, qu'on lui explique, qu'on dialogue, qu'on le guide.

Mais, du fait des compétences et des procédures formelles, la distribution ramifiée de l'offre publique rasle et disperse. C'est un évènement gaspillage de moyens et de bonnes volontés. C'est surtout un rendez-vous manqué pour que le citoyen bénéficie de ser-

La solution est à pH de 4,5.
Elle repose sur la polyvalence (2).

On mettra surtout en place des centres de service du proximi- : vi-
lines, points de contact, antennes
avancées de toutes les administrations
de l'Etat comme des collectivités terri-
orales, des établissements publics
quelles qu'on solent les formes liri-
ques, concessionnaires privés inclus.

Cas " plates-formes ", durablement établis, répondant aux attentes sociales. Quatre, cinq ou six personnes ciblées, informées et formées, peuvent assurer l'essentiel des fonctions d'accueil, d'écoute et de guidance, aussi du déplacement à domicile, toutes distributions confondues, du courir aux prestations sociales, en passant par les relèves de comp-tours ou corlins livraisons à des personnes âgées.

Comment procéder un tel contrôle ? Il dispose des imprimés et modes d'emplois nécessaires. Il est en liaison avec les bases de données administratives. Il aide à la consultation, il interroge par

« Je ne suis pas un spécialiste des urgences », géographiquement éloigné, sur un cas ou une procédure particulière. On aura compris qu'au-delà des premiers traitements administratifs les plus élémentaires le volume ajouté d'un tel centre est de communication,

Les objections juridiques à cette distribution polyvalente de services sont de faible poids au regard des enjeux sociaux et économiques, notamment d'intégration, de création d'emplois et de réorganisation publique (3). A partir des expériences de terrain, des modalités de fonctionnement ont été examinées. Elles n'ont d'ailleurs pas à être homogènes sur l'ensemble du territoire mais plutôt à s'adapter à la nature des besoins locaux, dans un quartier où résident plutôt des personnes âgées, ou dans un autre où la recherche d'emploi domine, ou encore dans un ensemble de hameaux.

Les questions réglementaires, voire législatives, peuvent être identifiées, des dérogations au titre de l'expérimentation proposées, les réformes nécessaires envisagées. Mises à disposition, des délégués de fonctionnaires, recrutements de contractuels, moyens matériels notamment identifiés, devraient couvrir à de tels « centres de services de proximité d'intérêt collectif » autonome leur permettant de s'adapter au terrain et d'être l'interface recherchée de tous les services d'utilité publique. Lorsque le marché ne peut être un recours, aucun opérateur n'étant disposé à assurer ces services de proximité, à l'évidence non rentables pour

Si l'on veut que soit mieux aménagé notre territoire et que soit renforcé le lien social, rien ne s'oppose vraiment à ce que le service public effectue cette révolution sur lui-même : quelques réformes pour que le citoyen participe, dans sa situation particulière, de ce que le législateur a voulu pour le bien de tous. La vie quotidienne de nos concitoyens peut-elle alors espérer une réponse concrète et rapide de cette volonté politique affichée par la réunion prometteuse, dans ses attributions d'un même ministre, de « réformes de l'Etat, de la décentralisation et de la citoyenneté » ?

* *Conseiller d'Etat. Président de l'université publique.*

(1) Le Conseil d'Etat a interrogé sur l'avenir des services publics (Rapport annuel 1983, Documentation française).

(2) Voir les propositions du rapport du groupe de travail relatif à l'initiative de l'Unifilim, présentée à la presse le 27 avril, dont le ligand a rendu compte dans une édition du 28 avril et qui ont une portée plus large que les dispositions de l'article 23-1 du loi du 4 février 1993 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire. Les groupements fonctionnels des associations des membres de l'Unifilim.

(A) Sûreté facile effleuré par la mission
 jusqu'à sur les responsabilités et l'argument.
 d'un de l'Etat.