

# Les Services Publics de Quartier d'Amiens Métropole

**Les Services Publics de Quartier** s'articulent autour de deux missions : une mission d'accueil des habitants qui rencontrent des difficultés dans les démarches administratives et une mission visant à faire prendre en compte par les administrations centrales la « plus value » apportée par le dispositif.

Créés en 1992 et installés sur les trois zones urbaines sensibles d'Amiens - Nord, Etouvie et Sud-Est, ils constituent un échelon de proximité à la disposition des usagers, leur permettant d'avoir accès en un lieu unique à un certain nombre de services publics de nature différente.

Ils assurent de plus, au-delà de l'accueil et de l'information, un service qui prend en charge de façon approfondie et personnalisée les relations entre usagers et services publics.

Sur chaque territoire, un accueil généraliste est effectué par un (e) médiateur (trice) et un accueil spécialisé est assuré par différents services : la Caisse d'Allocations Familiales, la Caisse Régionale d'Assurance Maladie, le Centre d'Information du Droit des Femmes et des Familles, l'Association Cyprès (surendettement), le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, l'Union Départementale des Associations Familiales, la Confédération Nationale du Logement.

La coordination de ce dispositif permet de garantir la cohérence dans l'organisation et le fonctionnement, de faciliter la communication avec les administrations et de mettre en œuvre des projets de services publics dans les quartiers.

Ainsi, dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité du service public, sont mis en place chaque année des Comités locaux de coordination, Instance d'échanges et de concertation entre tous les partenaires d'un territoire.

Cette approche transversale permet de renforcer les complémentarités et les synergies entre les différents acteurs locaux (mieux communiquer entre les services, mieux cerner le fonctionnement et les missions de chacun sur un même territoire).

Cela permet aussi d'apporter une réponse territorialisée, correspondant aux attentes et besoins des populations, et de travailler ainsi sur des thèmes communs, en développant le partenariat.

*Une spécificité du service* (depuis trois ans), un poste d'Agent de Développement Local d'Intégration (ADLI) : Prolonger l'action des Services Publics de Quartier en matière d'intégration des populations étrangères immigrées et/ou issues de l'immigration.

*Une expérimentation* (un an) : un poste dans le cadre du dispositif Pôle d'Accueil en Réseau pour l'Accès aux Droits Sociaux (PARADS) : évaluer les besoins des usagers.