

PARTIE 2 : IMMERSION À LA RENCONTRE DES USAGERS ET DES AGENTS

l'analyse des différents besoins, attentes et éventuelles controverses identifiés se trouve dans les « zooms » des plans de usages et dans le référentiel commun des MDE. Dans cette section de l'exposition, nous avons simplement voulu faire sentir « la température » de l'immersion.

« Quels gains attendus ? Aucun, on est des bons soldats, on nous dit de bouger, on bouge. [rires] bon, on espère quand même, au passage, avoir des locaux plus agréables [rires] »



FOCUS GROUP



« Pouvoir se parler facilement, avoir des moments de convivialité, faire des blagues, s'amuser »



« Avec la MDE on aura plus de proximité avec les autres services, ça peut être intéressant pour la gendarmerie. »

« C'est important pour faire progresser la culture de la transversalité »



« À 9 heures on prend le café avec toute l'équipe. »

« S'il y a trop d'attente, je vais faire un tour et je reviens »



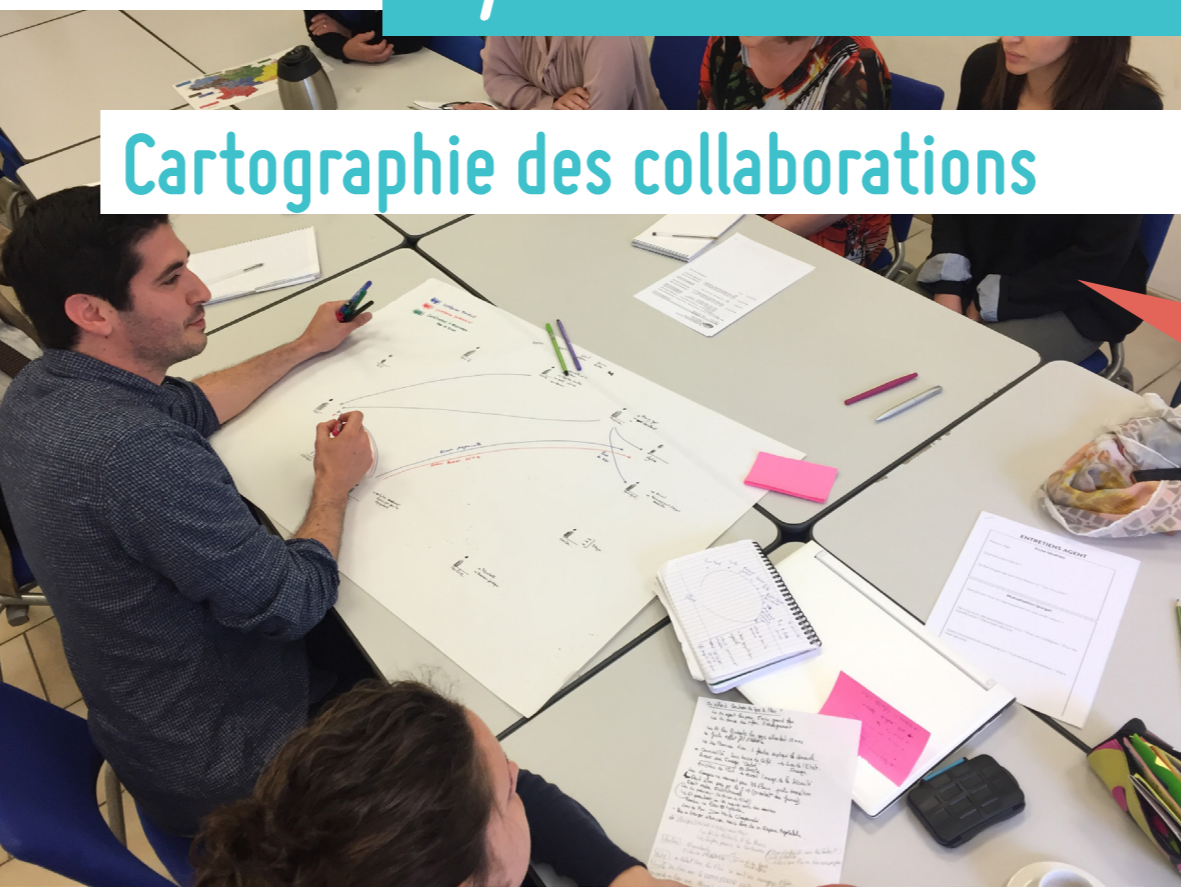
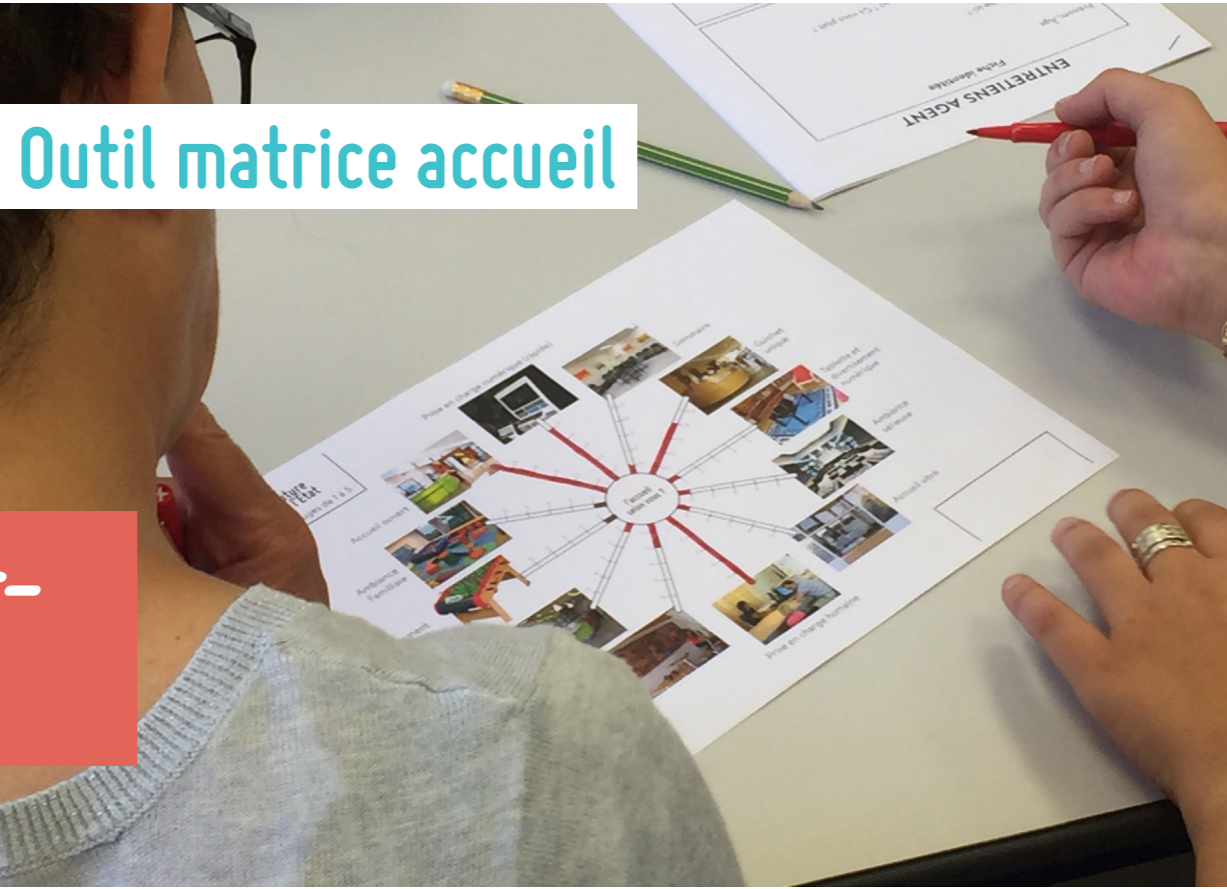
« l'accueil ne doit pas être froid, n'y distant... comme à la banque je trouve ça inhumain »

RENCONTRER LES USAGERS

« Au lycée on n'a pas d'espace de citoyenneté pour créer le débat, les profs en éducation civique sont obligés de ne pas déborder et ils ne sortent pas de la salle de classe. »



TESTER DES HYPOTHÈSES



« le CIO c'est uniquement les élèves qui sont bien encadrés qui y vont. Comment capter les autres ? »

ENTRETIENS

« La MDE serait ce lieu de confiance, plus neutre, pour faire de la médiation plus informelle disons. »



« On pourrait valoriser nos actions, mais le problème que connaît la gendarmerie c'est qu'on était associé à l'armée qui est la grande muette. Il faudrait apprendre à parler de nous. »

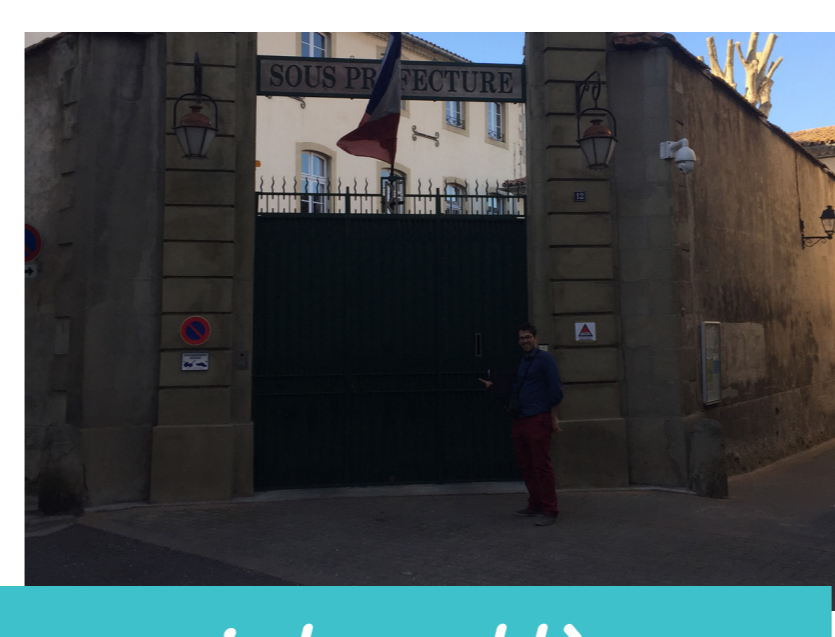
« On mange très rarement avec le chef. »



« Je suis le tampon, je redirige les gens qui rouspètent. »



« la banque de l'entrée de l'accueil, ça fait vraiment pas chaleureux »



« le bien être au travail c'est la somme de ce que chacun apporte »

« Travailler sur l'amplitude horaire pour avoir le temps d'avoir des interlocuteurs différents »

« La MDE c'est un aiguillage »

OBSERVATION



ÉTAT DES LIEUX

« Vu que j'exerce peu mon activité professionnelle sur Limoux, le conseil citoyen me permet de m'investir dans ma vie locale sans mettre en jeu mes intérêts privés. »

CONCERTATION



« Moi au début je trouvais que Maison de l'État ça faisait plutôt prison de l'État, j'ai jamais pas et maintenant ça va mieux »

« L'idée de la maison de l'Etat c'est de mettre les services de l'état autour de la table pour qu'il se passe de nouvelles transversalités »

« Il ne faut pas que cela devienne la maison de tout ce qui existe déjà, je ne souhaite pas que cela soit juste une colocation »

« La sous-préfecture c'est l'état dans la ville »

« la maison de l'état ça fait citoyen comme nom ! »

« L'idée de la maison de l'Etat c'est de mettre les services de l'état autour de la table pour qu'il se passe de nouvelles transversalités »

« La sécurité c'est un peu excessif quand même ! »

« On peut influencer sur des trajectoires qui n'auraient pas été naturelles »

Un passage à la maison du coeur de ville