

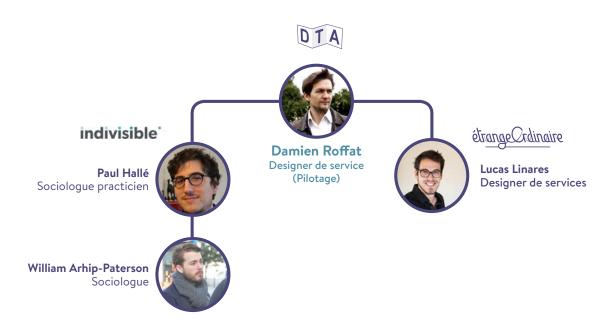
MAISON DE LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

Animation d'une démarche de design pour co-construire le service avec les citoyens









ÉQUIPE PROJET:

Damien Roffat - Designer & Pilote du projet (DTA design Territoire Alternative) damien.roffat@gmail.com

Lucas Linares - Designer (étrangeOrdinaire) lucaslinares@etrangeordinaire.fr

Paul Hallé - sociologue p.halle@kaleido-scop.eu

William Arhip-Paterson - sociologue apatersonwilliam@gmail.com

RÉFÉRENTS VILLE DE NANTES

Laura Prigent - Chef de projet Maison de la tranquillité publique, chargée de mission auprès du DGA Direction Générale Sécurité et Tranquillité Publique laura.prigent@mairie-nantes.fr

Audrey Daniel - Direction générale des services Mission évaluation des politiques publiques - Pôle évaluation dialogue citoyen Audrey.daniel@mairie-nantes.fr











Objectifs poursuivis

La démarche de design de service qui a eu lieu en Avril-Mai 2016 visait à :

- → Aller à la rencontre des usagers potentiels, notamment ceux des quartiers populaires (Malakoff et Dervalière) de la future Maison de la Tranquillité Publique pour recueillir leurs attentes, visions et idées pour ce nouveau service municipal.
- → Rencontrer les agents des différents services qui composeront la MTP et les partenaires potentiels pour anticiper les façons dont ils déploieront et feront évoluer leurs savoirs-faires. Dans ce cadre, la question de l'accueil et des collaborations inter-services furent deux sujets importants.
- → Faire émerger un ensemble structuré et hiéarchisé de propositions concrètes pour que les services de la MTP répondent au mieux aux usagers. Site internet, vocabulaire utilisé, aménagements de certains espaces, postures et outils pour l'accueil mutualisé, procédure de recueil des plaintes et de réponses etc. furent autant de sujets explorés. L'objectif n'étant pas d'appliquer l'ensemble des propositions mais d'offrir une boîte à idées dans laquelle « piocher » sur du moyen terme.

Les étapes

La démarche s'est découpé en trois étapes principales :

- → 1 Une immersion de 3 jours au sein de la ville de Nantes a permis de rencontrer agents, partenaires et usagers en mobilisant différentes méthodes (micro-entretiens, entretiens approfondis, Bus citoyen, atelier en petit comité, patrouille avec la police municipale etc.). L'équipe de 4 personnes (deux designers, deux sociologues) a ainsi put aller chercher l'expression d'acteurs variés et « tisser un fil rouge créatif » pour faire émerger des élements d'analyse, des visions d'ensemble, des propositions concrètes permettant d'illustrer la façon dont pourrait vivre et fonctionner la future Maison de la Tranquillité Publique et ses services à distance.
- → 2 Un atelier citoyen d'une demi journée. Une première partie fut pensé comme une exposition interactive qui a permis de vérifier la pertinence, mettre en débat et enrichir les visions et propositions issues de l'immersion. Une deuxième partie qui a permis d'approfondir les fonctionnalités et le vocabulaire du site internet de la MTP, d'explorer des parcours d'usage de façon détaillé, de cibler les postures et outils nécessaires pour l'accueil mutualisé entre les services.
- → 3 Une phase de postproduction pour produire un ensemble de supports synthétiques et facile d'accés permettant à la ville de Nantes de cibler les éléments à retenir et mettre en place.



Synthèse des échanges avec les usagers

Dans le cadre de l'étude de design menée sur les possibles usages de la future maison de la tranquillité publique de la ville de Nantes, nous sommes partis du point de vue d'usagers actuels ou potentiels et de non-usagers des services municipaux de sécurité et tranquillité publique. Ainsi, afin de mieux comprendre les représentations des usagers – qui sont intimement liées à leur façon d'appréhender la vie en collectivité - et la manière dont ils vivent au quotidien avec les questions de tranquillité publique, nous avons rencontré environ 75 usagers. Il s'agissait d'usagers de passage à la manufacture des tabacs et à la maison des associations ou d' habitants, en particulier du quartier Malakoff, en nous positionnant dans l'espace public. Par ailleurs, nous considérons que les agents sont des porte-paroles de certaines catégories de publics et de leurs usages. Aussi, nous avons eu des échanges avec de nombreux professionnels : agents de la Direction générale de la Sécurité et Tranquillité publique de la ville de Nantes, médiateurs, bailleurs sociaux etc. Dans cette optique nous avons rencontré les agents des services et des commerçants donnant sur la place Dervallière.



Le document est construit autour de 4 questions qui ont structuré nos échanges avec les usagers et habitants ;

- → Que vous évoque la tranquillité publique ?
- → Confronté à un trouble à la tranquillité publique, comment réagissez-vous?
- → Si vous agissez, quel(s) acteur(s) sollicitez-vous?
- → Quelles sont vos attentes en termes de qualité de service ?

SOMMAIRE

1 #	La « tranquillité publique » pour les habitants	308
2 #	Réactions des habitants face aux troubles à la tranquillité publique	o13
3 #	Quels acteurs solliciter, quelles portes d'entrée?	o15
4 #	Quelles attentes en termes de qualité de service ?	o19
5 #	Qu'est-ce qu'une réponse appropriée pour un habitant ?	p23

1# LA « TRANQUILLITÉ PUBLIQUE » POUR LES HABITANTS



Pour les habitants et usagers interrogés, la notion de « tranquillité publique » résonne d'abord avec l'expérience de son contraire : un « désordre » à la tranquillité publique. Ces désordres relèvent d'un spectre assez large : manquements au « vivre-ensemble », incivilités et délinquance en passant par des nuisances (sonores, olfactives etc.).

« Certains de mes voisins se plaignent des bruits de chantiers, mais il faut qu'ils bossent les gars!»





Concrètement, ces expériences négatives se traduisent pour les Nantais par un manque de civisme, notamment dans les transports en commun, du tapage nocturne, des appropriations d'espaces publics par une minorité de personnes (place publique, hall d'immeuble), des rodéos urbains, des infractions au code de la route, des violences, des agressions, des tirs d'armes à feu, des problèmes de propreté, des dégradations etc.



Ce sont les situations de cumul de « désordres publics » protéiformes que les habitants de Malakoff disent avoir le plus de mal à supporter. Quand le bruit est lié à un « squat » d'un espace privatif (hall d'immeuble) et entraîne des dégâts par exemple. Si, de plus, le phénomène s'installe dans le temps, il prend pour les habitants une dimension intrusive et vient perturber leur espace privé, voire psychique. Ces cas de concentration de désordres entraînent des évolutions dans la perception subjective de ce qui se passe réellement. Cette perception impacte le comportement des habitants même si elle ne change pas la perception objective (par la mairie) des faits.



« Tous les spectres de désordres sont concentrés sur une zone. On va avoir la totale sur un territoire, mais aussi dans certains halls. C'est souvent le fait de peu de personnes qui vont pourrir la vie d'un micro quartier. »

(Bailleur social)

« Non, je vous dis, ici c'est tout sauf la tranquillité publique »







« Les rodéos, là avec les beaux jours, on devient fou ici. »

(Habitante)



« Ce n'est pas tant le suivi du traitement qui est attendu que le traitement pour les habitants à bout. »

(Bailleur social)

ranscrites ci-dessou	ıs.			
	+	Coller le dépl ableau des inci	iant vilitás	
	ι	abicau des illei	VIIICS	

Nous avons proposé à des usagers et agents, de la manufacture des tabacs, de remplir le tableau ci-dessous avec des post-it lors de l'immersion. Il leur appartenait de proposer un trouble à la tranquillité publique et de les classer sur le tableau. Leurs réponses sont

Retours sur cet outil de classement des troubles à la tranquillité publique.

Lors de l'atelier du 10 Mai, cet outil de classement a été présenté et testé par les participants. Au-delà de l'analyse qu'il permet (perception de ce qu'est un trouble à la Tranquil-lité Publique), l'idée d'utiliser ce support au sein de la MTP a été évoquée et partagée. Certains agents pourraient en effet demander aux usagers, venant exposer un problème de trouble ou d'incivilité complexe, de le classer suivant le niveau de gravité et le niveau de sanction attendu. Cela pourrait permettre à l'usager d'objectiver en partie son expérience, et à l'agent d'évaluer la subjectivité et le ressenti de la personne à qui il doit apporter des solutions. Il semble en effet intéressant que les agents intègrent les subjectivités des usagers pour construire leur réponse. Les participants à l'atelier ont précisé qu'il fallait que cet outil soit utilisé rapidement (4-5 mn), pour engager la discussion .





2# RÉACTIONS DES HABITANTS FACE AUX TROUBLES À LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE



Nous avons demandé aux habitants quels étaient leurs réactions et comportements face à une situation de trouble à la tranquillité publique. Il en émerge une diversité de réponses et donc d'usages existants et possibles des services municipaux et de la future Maison de la Tranquillité publique. Il est à noter que les usages s'ancrent très fortement dans les trajectoires et situations des personnes à savoir leurs représentations du monde et de leur environnement. Ainsi, de nombreux habitants comparent leur situation actuelle avec d'autres lieux qu'ils ont habités précédemment ou une époque antérieure qui aurait été plus calme. De nombreux éléments de « morale » sont par ailleurs mobilisés pour justifier telle peine ou telle vision fataliste du monde.

« Là il y a 80k€ de dégâts, 18 jeunes ont été arrêtés, on divise 80 par 18 et on fait payer aux parents, ça va les calmer! »

(Habitant)

« Désolé, mais il n'y a pas de solution au chômage, à la drogue. »





« Pour moi politiquement, je préfère que ce soit un lieu de prévention et de médiation. »

(Habitant)





Figures d'usagers (et non-usagers)

À travers nos entretiens, plusieurs types de comportements apparaissent. Ils indiquent des écarts assez nets dans la façon de chercher une solution auprès des pouvoirs publics pour régler un trouble à la tranquillité publique.



L'usager sous la « Loi du silence »

L'habitant ne contacte pas un acteur public par peur des représailles. Il se sent dérangé et potentiellement menacé par ceux qui causent les troubles.

- « Je ne me plains pas, ça ne va faire qu'empirer la situation. »
- « Les jeunes vont se venger, il y aura des tags. »

Le non-croyant

Il présume l'impuissance des acteurs publics et estime que leur intervention serait inefficace pour régler le trouble à la tranquillité publique. Il ne va donc pas dépenser d'efforts pour les mobiliser (ça peut aussilui paraître compliqué).

« Je ne sollicite personne, ça ne sert à rien. »

« Ils ne peuvent rien y faire. »





Le déçu ou résigné

L'habitant a contacté des acteurs publics afin de régler le trouble à la tranquillité publique mais celui-ci n'a pas été (encore) résolu. Il n'attend plus rien de la part de la municipalité. « J'ai sollicité plusieurs services sans avoir de réponse »

« On a rencontré les services et même les élus, ça ne change rien »

L'usager ras-le-bol

L'habitant est à bout de nerfs concernant un trouble à la tranquillité publique, il a contacté des acteurs publics afin de régler la question de multiples fois mais le trouble persiste.

« On est allé voir la mairie, on est tout un collectif, et non, ça ne va pas du tout »





L'herbe est plus verte ailleurs

L'habitant estime qu'il lui faut déménager afin de ne plus subir les troubles à la tranquillité publique de son lieu de vie. « J'ai sollicité plusieurs services sans avoir de réponse » « On a rencontré les services et même les élus, ça ne change rien »

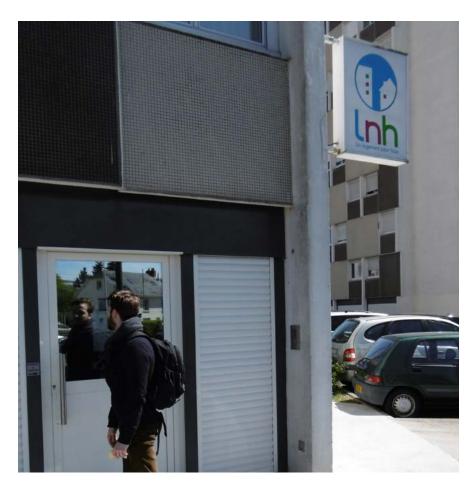
L'usager collectif

Plusieurs habitants peuvent former un collectif éphémère ou pérenne afin de renforcer leur poids face aux services, à la mairie.

« On est plusieurs voisins, on est allé les voir ensemble »



3# QUELS ACTEURS SOLLICITER? QUELLES PORTES D'ENTRÉE?



Nous avons demandé aux habitants quels étaient leurs réactions et comportements face à une situation de trouble à la tranquillité publique. Il en émerge une diversité de réponses et donc d'usages existants et possibles des services municipaux et de la future Maison de la Tranquillité publique. Il est à noter que les usages s'ancrent très fortement dans les trajectoires et situations des personnes à savoir leurs représentations du monde et de leur environnement. Ainsi, de nombreux habitants comparent leur situation actuelle avec d'autres lieux qu'ils ont habités précédemment ou une époque antérieure qui aurait été plus calme. De nombreux éléments de « morale » sont par ailleurs mobilisés pour justifier telle peine ou telle vision fataliste du monde.



Il s'avère que les habitants privilégient les portes d'entrée qu'ils connaissent. Une connaissance qui semble avant tout reposer sur leurs expériences (« j'ai eu a faire à eux... »). Si certains multiplient les portes d'entrée d'eux mêmes afin de trouver une réponse à leur problème, d'autres sont orientés ailleurs par des services qui se déclarent « incompétents » et « ces usagers reviennent en boucle » (agent de la ville). Il est à noter que faute de connaître des services précis sur les questions de tranquillité publique (Allonantes n'est pas identifié comme une ressource mobilisable par tous) ou leurs coordonnées (le numéro de la police municipale n'est pas connu par beaucoup d'habitants), de nombreux habitants rencontrés privilégient une entrée par la Mairie de proximité.

« Je suis allé voir la mairie de proximité, ils me disent qu'ils ne peuvent rien faire, j'ai écrit à la Mairesse, je n'ai pas eu de réponse! »



(Habitante)

Pour un habitant, contacter les pouvoirs publics intervient après avoir constaté ses propres limites face à un problème. Les nuisances sonores entre voisins par exemple sont souvent citées comme pouvant être réglé par un échange plus ou moins cordial « on passe le voir et on parle », même si des situations tendues et bloquées existent toutefois. « Je viens ici (à la manufacture des tabacs) pour le bar en bas de chez moi qui fait trop de bruit la nuit. Je leur dit (aux services de TP), ils mettent un coup de pression au bar, ça tient quelque temps puis je reviens ici. »









La sollicitation d'un acteur public s'explique aussi par la délimitation qu'un citoyen réalise entre son champ de compétences et celui des pouvoirs publics : est-ce que je peux agir ou dois-je laisser l'action aux pouvoirs publics ? Par exemple, demander à son voisin de baisser sa musique peut être considéré par un habitant comme relevant de sa compétence mais intervenir pour cesser une fusillade non. En corollaire, une estimation du risque d'une intervention individuelle face à une situation est aussi prise en compte. Ainsi, des habitants peuvent estimer que : « Concernant le squat dans les immeubles, c'est au bailleur de s'en charger, nous on ne peut pas aller parler aux jeunes. D'ailleurs comment pensez-vous qu'ils vont réagir si on va les voir ? Mal! ». Entre intervenir soi-même et mobiliser les pouvoirs publics, s'organiser et monter une action collective entre voisins constitue une autre option. Cette forme d'action apparaît tantôt sous des formes ponctuelles et éphémères, tantôt durables et structurées. Dans le second cas, il s'agit moins d'action de « prise en main » de la situation que d'un groupe de pression qui vise à mettre la pression sur les pouvoirs publics.



4 # QUELLES ATTENTES EN TERMES DE QUALITÉ DE SERVICE ?



Selon les raisons pour lesquelles les habitants entrent en lien avec les services de la Direction générale de la Sécurité et Tranquillité publique, l'investissement émotionnel diffère fortement. L'habitant qui vient récupérer un panneau pour son déménagement n'a a priori pas un enjeu émotionnel fort et attend un service fonctionnel et simple. Par contre, des habitants qui font face à des problèmes récurrents de troubles à la tranquillité publique peuvent devenir frustrés, en colère, vindicatifs. Si certains se résignent à la situation qu'ils vivent, d'autres peuvent devenir des « patates chaudes » pour les services.

Nous avons demandé aux habitants ce qu'ils attendent de la part des acteurs publics lorsqu'ils signalent un trouble à la tranquillité publique. Il en ressort deux attentes centrales :

- → 1/ l'action, une intervention de la part des pouvoirs publics pour que le trouble à la tranquillité publique cesse ;
- → 2/ une prise en charge qui leur montre qu'ils sont reconnu en tant que personne a part entière et en tant que victime d'un désordre public.

« Ce que j'attend de la maison de la tranquillité publique ? Des actions ! qu'elle agisse rapidement. »



(Habitante)

Dans une situation idéale, un habitant constate un trouble à la tranquillité publique, le signale et une intervention rapide permet un retour « au calme » :

Monsieur Dupont rentre chez lui, il aperçoit que le coin de sa rue a été considéré comme une décharge par certains de ses voisins : des poubelles jonchent le sol, du mobilier gêne le passage etc. Il contacte (facilement) un acteur public pour lui signaler. Quelques heures plus tard, alors qu'il sort faire des courses, le tas d'immondices a disparu. Monsieur Dupont est content.

Les habitants portent peu d'attention concernant la répartition des compétences entre la Mairie et Nantes Métropole ou selon les services. Lorsqu'ils signalent un trouble à la tranquillité publique, ils souhaitent simplement que celui-ci soit traité. Si l'interlocuteur leur indique qu'ils doivent joindre un autre numéro/contacter un autre service, les habitants peuvent devenir frustrés et avoir l'impression qu'on les « balade ». Il apparaît ainsi l'importance de pouvoir réorienter l'intervention en interne au bon service.

Prise en charge décevante pour un habitant :

Monsieur Dupont rentre chez lui, il aperçoit que le coin de sa rue a été considéré comme une décharge par certains de ses voisins : des poubelles jonchent le sol, du mobilier gêne le passage etc. Il contacte les services municipaux. L'agent, désagréable, lui indique que la gestion des encombrants n'entre pas dans les compétences municipales mais relève de Nantes Métropole et qu'il lui faut appeler Nantes Métropole. Monsieur Dupont est frustré, il contactera peut être Nantes Métropole.

Prise en charge satisfaisante pour un habitant :

Monsieur Dupont rentre chez lui, il aperçoit que le coin de sa rue a été considéré comme une décharge par certains de ses voisins : des poubelles jonchent le sol, du mobilier gêne le passage etc. Il contacte les services municipaux. L'agent lui indique qu'elle le réoriente vers le numéro AlloTranquillitéPublique (elle lui donne aussi le numéro afin qu'il puisse les joindre direcement à l'avenir) et qu'il n'hésite pas à la rappeler si jamais la réo-rientation ne fonctionne pas. Monsieur Dupont attends une demi-minute avant d'entrer en relation avec un conseiller téléphonique d'AlloTranquillitéPublique qui prend sa demande en compte, lui indique que la gestion des encombrants relève de Nantes Métropole mais qu'il s'occupe de transmettre sa demande.

Etre considéré

En filigrane des exemples précédents, une attente primordiale se devine : être considéré. La majorité des usagers rencontrés ne se sont pas plaints de l'accueil qu'ils ont reçu. Par contre, cela n'empêche pas un potentiel sentiment de manque de reconnaissance de leur problème. Or la non-reconnaissance (réelle ou ressentie) d'un problème voire d'une personne peut alimenter un sentiment plus puissant d'inégalité et/ou d'injustice selon le philosophe et sociologue allemand Axel Honneth.

Les habitants mobilisent des registres de l'expérience, du vécu, de l'émotion face à des moyens et fonctionnements administratifs. Des habitants porteurs de demandes a priori complexes à résoudre font souvent face à une suite de services et d'agents qui se déclarent incompétents (par exemple, en détournant la demande en proposant de faire un courrier au maire). À chaque séquence de leur cheminement administratif, ils réexpliquent d'ailleurs le problème à un nouvel interlocuteur et finissent souvent par écrire un courrier au maire, ce qui les frustrent.

Si la considération est importante dans tous les cas, elle l'est encore plus pour un habitant constatant une récurrence d'un ou plusieurs troubles à la tranquillité publique. Bien qu'exprimant un ras-le-bol, certains habitants sont en capacité d'apprécier une situation dans sa complexité: « Les jeunes sont là toute la journée, ça ne va pas! mais qu'est-ce que vous voulez, ils n'ont pas de travail et il y a pas grand-chose à faire dans le quartier ». Dans ce cas, les habitants souhaitent avant tout être considérés. Ils comprennent que la situation est difficile et résoudre. Ainsi, la considération passe d'abord par une reconnaissance de la légitimité de leur demande, une écoute sans jugement négatif. Ensuite, elle passe par une intervention (qu'il faut donc rendre visible) ou alors l'explication des limites des interventions réalisées.





Prise en charge décevante pour un habitant :

Monsieur Dupont est gêné par des jeunes qui occupent la place en bas de chez-lui. Ils se la sont appropriée et provoquent de l'insécurité (réelle ou supposée) pour Monsieur Dupont à cause de leur nombre, des rodéos urbains etc. Par ailleurs, ils créent des nuisances : jets de détritus sur la voie, ils font du bruit en parlant fort ou avec leur musique, ils urinent contre des immeubles etc. Monsieur Dupont est allé à la mairie de quartier, on lui a indiqué que ce n'était pas le bon endroit pour sa plainte et on l'a réorienté vers les équipes de quartier mais eux aussi l'ont orienté ailleurs ; il a appelé la police nationale plusieurs fois ; il a aperçu une patrouille de policier municipaux et est allé leur parler ; il a évoqué le problème à un élu ; il a envoyé plusieurs courriers au maire etc. Les semaines et mois passent. Monsieur Dupont estime que les médiateurs ne servent à rien, qu'ils ne sont là que pour rigoler avec les jeunes. Malgré des interventions qui permettent des retours ponctuels au calme, le problème de fond n'est pas réglé. De la frustration et de l'énervement gagnent Monsieur Dupont qui apostrophe avec véhémence régulièrement des élus et qui « harcèle » les agents (en appelant chaque semaine la police municpale par exemple).

Prise en charge satisfaisante pour un habitant :

Même cas. A chaque fois que Monsieur Dupont signale le problème, on l'informe qu'une intervention a eu lieu. Monsieur Dupont peut donc constater que la mairie, même si elle ne règle pas le problème de fond, intervient régulièrement. Il est tout de même excédé par la situation et appelle AlloTranquillitéPublique. Le conseiller téléphonique possède sous les yeux le dossier de Monsieur Dupont et constate qu'il a déjà appelé une dizaine de fois. Il lui propose de prendre rendez-vous avec un agent de la MTP. Monsieur Dupont prend rendez-vous. Lors du rendez-vous, l'agent, qui a préparé le dossier à l'avance, écoute Monsieur Dupont jusque ce qu'il ait fini de s'épancher sur la situation. Il lui explique alors les interventions municipales en cours et reconnaît leurs limites. Monsieur Dupont ressort du rendez-vous non satisfait car son problème persiste mais content d'avoir été considéré avec égard.





Nota Bene : Des diversités d'opinion existent concernant les solutions à apporter. Certains habitants promeuvent une répression rapide, d'autres évoquent des raisons socio-économiques et favoriseraient des interventions de médiation etc.

5# QU'EST-CE QU'UNE RÉPONSE APPROPRIÉE POUR UN HABITANT ?



Qu'est-ce qui représente « une réponse » de l'institution ? Qu'est-ce qu'une réponse satisfaisante, tant du point de vue des usager que celui des agents quand la demande est complexe d'une part et jugée « grave » par l'usager. Entre réponses immédiates et fins de non-recevoir, de multiples nuances existent. Certaines réponses satisfont aussi bien les habitants que les agents, d'autres créent de la confusion et génèrent de la frustration, tant chez les usagers que les agents.



« Il ne faut pas abuser de la formule « faites un courrier au maire » mais en vérité on le fait beaucoup trop souvent »

(Agent direction sécurité et tranquillité publique)

« C'est hyper-frustrant de ne pas pouvoir régler le problème, de trouver une solution définitive. »





Nous avons invité les agents et usagers à nous aider à illustrer des types schématiques de réponses, elles sont détaillées ci-après.

LES RÉPONSES SATISFAISANTES

Nous allons vous indiquer le service ou la structure qui peut régler votre problème.

Il s'agit d'une réponse courante qui permet, souvent, d'aiguiller l'usager vers le service recherché. C'est d'ailleurs la raison d'être de « Allo Nantes ». Selon certains agents, cette réponse peut être mal utilisée, car, en réalité, la demande qu'il cherche ne correspond à aucune « case » d'aucun service, mais chacun le renvoie ailleurs.

Nous avons réglé votre problème

Il s'agit a priori de la réponse idéale. Cependant, pour l'usager, le problème n'est pas toujours réglé. Pour affirmer qu'un problème soit réglé, il faut croiser les regards entre usagers et agents.

Voilà comment ça se passe, la règle c'est...

Les agents se retrouvent souvent en situation de rappeler la règle et le cadre de fonctionnement pour diverses raisons ; recadrer la demande, expliquer la procédure, justifier la non-intervention...

LES RÉPONSES PLUS OU MOINS SATISFAISANTES POUR LES USAGERS

Nous allons intervenir, le problème reviendra, nous interviendrons à nouveau

C'est une réponse qui n'est pas satisfaisante, pourtant c'est celle qui est donnée sur des questions comme celle des marginaux par exemple ou encore les manifestations actuellement.

Nous allons déplacer votre problème et ce ne sera plus votre problème.

Cette réponse existe et est mobilisée sur des questions complexes et/ou redondantes, ainsi que de manière physique; déplacement d'un container à verre par exemple. Elle est peu satisfaisante pour les usagers et pour les agents. Par exemple, certains policiers municipaux ont l'impression de ne pas pleinement exercer leur métier comme il faut.

Votre problème n'existe pas.

De multiples nuisances provoquent un dérangement pour les citoyens, mais ne constituent pas pour autant une infraction pour l'administration (nuisance sonore, gêne...). Dans ce cas, l'agent peut comprendre qu'il y ait un problème pour l'usager mais pour autant, une intervention de l'administration ne se justifie pas.

LES NON-RÉPONSES

Nous ne pouvons pas régler votre problème, car nous n'avons pas la compétence sur le sujet.

Cette réponse ne semble pas acceptable, ni pour les agents ni pour les usagers L'usager attend a minima d'être réorienté vers le bon service et dans l'idéal l'on fait suivre sa demande.

Ça va prendre du temps et nous ne sommes pas sûrs que ça va fonctionner, mais nous allons tenter quelque chose.

Cette réponse type a fait débat. D'une part il s'agit d'assumer une humilité qui est appréciée par les usagers. D'autre part, les services peuvent-ils se permettre de « bricoler » et de donner des réponses aussi peu claires ? Certains agents se sentent mal à l'aise avec ce type de réponse.

Ecrivez au maire.

Pour les usagers et les agents, cette réponse ne doit pas devenir une facilité. Elle semble, selon les uns et les autres, trop souvent utilisée comme un joker!







étrange Ordinaire indivisible^{*}

