

Un «tout public» multiple



le bénéficiaire
fragile



le bénéficiaire
expert

le bénéficiaire action sociale

logement, écrivain public,
crèche, socialisation...



le citoyen
consommateur
novice



le citoyen
consommateur
expert

le citoyen socle de citoyenneté

prestation civile,
elections...



le curieux



le pratiquant



l'habitant
impliqué

l'habitant participation à la vie locale

association, événement,
débat...



LE CITOYEN CONSOMMATEUR NOVICE

Il connaît très bien son besoin (inscription aux élections, inscription à la crèche...), mais ne sait pas trop s'il a les bons papiers ou à quel service s'adresser. Il a besoin qu'on vérifie si ses documents sont les bons. Il veut que ça aille vite. Il ne vient pas souvent, voire c'est sa première fois.

"Suite à une séparation, j'ai changé de nom. On m'a dit qu'il fallait refaire mon inscription sur les listes électorales. Je suis venue en mairie et l'Accueil général m'a orientée sur le service Elections"

(Bernadette, 35 ans)

"Je suis venue me renseigner sur les procédures pour me faire faire des papiers d'identité. L'accueil m'a remis une petite feuille me donnant les coordonnées de l'antenne de police, et les papiers nécessaires. Ça a pris 2 mn"

(Moutuchata, 23 ans, étudiante)

Compétences mobilisées dans l'accueil :
#informer #offrir une prestation

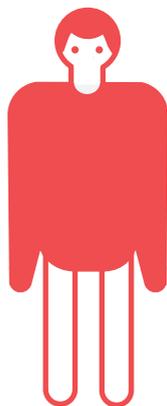


LE CITOYEN CONSOMMATEUR EXPERT

Il connaît très bien son besoin, il sait ce qu'il a à faire, les papiers à fournir et le service approprié (simple retrait d'acte d'état civil, dépôt de chèque à la régie...). Il s'est parfois renseigné sur internet, ou il vient régulièrement. Il a peut-être un rdv (va-et-vient entre la mairie et le centre social par exemple). Il ne passe pas par l'accueil général parce qu'il sait plus ou moins précisément où il doit aller. Il veut que ça aille vite, il repart dès sa démarche réalisée.

"Nous sommes venus pour déclarer notre mariage, après avoir pris un rendez vous"
(un jeune couple)

Compétences mobilisées dans l'accueil :
#orienter #offrir une prestation



LE BENEFICIAIRE FRAGILE

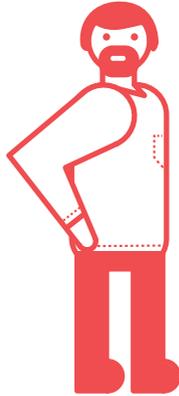
Il vient pour des prestations sociales sur mesure (écrivain public...). Il est en grande difficulté. Il n'est pas à l'aise avec l'administration, en a peur parfois. Il sait ce qu'il veut, mais a du mal à l'exprimer, son besoin est multiple (écrire une lettre, remplir un formulaire, mais aussi se faire expliquer, pouvoir parler...). Il a besoin qu'on prenne du temps pour lui, il a besoin d'un accompagnement particulier.

"Nous sommes venus payer la cantine à la Régie -dit le mari-, mais -ajoute la femme en aparté-, je voudrais parler à quelqu'un car j'ai des problèmes"

(Un couple, maghrébin, 35-40 ans, parlant mal français)

Compétences mobilisées dans l'accueil :

#orienter #écouter #accompagner #offrir une prestation



LE BENEFICIAIRE EXPERT

Il est en demande d'aide sociale, et d'une interaction fine parfois, car il essaie d'optimiser le processus ("je veux changer d'assistante sociale parce que là, elle ne m'aide pas à avancer"). Certains processus peuvent être longs - le logement par exemple - et nécessitent que l'utilisateur revienne régulièrement. Il connaît bien les services concernés.

"Je suis gardien d'école, mais je n'ai pas de logement. J'habite dans un squat et cherche à obtenir un logement social. Là, j'ai reçu un texto me rappelant que je dois renouveler ma demande de logement. Je connais bien l'antenne Logement et la procédure, je la fais depuis 2005...."
(X, maurétanien, 40 ans)"

Compétences mobilisées dans l'accueil :
#informer



LE CURIEUX

Il est curieux et veut savoir ce qui se passe, dans la mairie ou dans l'arrondissement. Parfois, il vient pour des événements liés à la vie locale : débat, conférence, expositions. Il demande souvent à être guidé dans sa recherche. Il prend facilement des brochures à disposition des usagers. Il repart dès qu'il a l'information qu'il recherche.

Odette est retraitée et s'ennuie. "Mes enfants m'ont conseillé de trouver une activité car j'ai déjà eu des cours de vitrail, de peinture...Je suis venue à la mairie chercher des informations sur les cours municipaux"

(Odette, 68 ans)

Compétences mobilisées dans l'accueil :

#informer #orienter



LE “PRATIQUANT”

Il est invité à un mariage ou un baptême républicain. Il peut aussi venir pour une cérémonie autre (11 novembre...) ou un autre rituel annuel (boîte de chocolats). Il n'a pas besoin d'être guidé, il connaît le déroulement du processus et les lieux. Souvent, il fait partie d'un collectif et suit le mouvement général.

“Je suis venu au mariage d'un ami. Et, comme j'ai beaucoup d'amis, je viens souvent à la mairie !”



L'HABITANT IMPLIQUÉ

Il vient pour des événements liés à la vie locale : débat, conférence... Il a besoin d'être guidé dans la mairie. Il vient de temps en temps, selon ses envies et les événements proposés. Il repart une fois l'événement passé.

"Je fais partie d'une co-propriété et je suis venu participer à une réunion d'information concernant la surélévation des immeubles en ossature bois".

(Odette, 68 ans)

Compétences mobilisées dans l'accueil :

#informer