

# Atelier 6 - Emergence - Session 1

## Question

**Comment recréer la confiance du citoyen envers les institutions ?**

## Synthèse

Face à la montée de la défiance envers les institutions, nous avons identifié la nécessité de (re)créer de la proximité entre le citoyen et l'administration (élus et agents publics) :

- accompagner la numérisation de l'administration, pour ne pas laisser des gens sur le bord de la route,
- interagir avec le citoyen, c'est-à-dire ne pas être dans une communication seulement descendante.

Il y a une part de risque, parce que ça oblige l'institution à s'exposer, à débattre, ça peut engager dans de lourds processus de démocratie participative.

Nous avons noté tout l'intérêt des outils technologiques modernes et assez inclusifs que sont les applications des communes.

---

## Porteur

Rémi BLEYNAT

## Participante

Catherine DAGUET

## Éléments importants de la discussion

- dématérialisation : c'est un problème identifié, il crée de la défiance
- personnes éloignées des services (accès) -> agacement, défiance
- création d'une maison de services
- personnes âgées
- proximité et interactivité (favoriser le dialogue entre citoyen et administration): CIL et CIQ, distribution en boîte aux lettres, réunions, présence sur le terrain des élus et des services
- utiliser les outils modernes de démocratie participative pour pousser l'information vers les citoyens, garder le contact, interagir (par exemple application de la commune sur smartphone)
- l'institution doit prendre le risque d'aller vers le citoyen : ça prend du temps, ça nécessite de se justifier, d'être transparent, d'apporter des réponses, de se remettre en cause