

Dans cet atelier, les participants ont cherché à identifier les actions de l'Etat pour lesquelles il serait utile d'améliorer la qualité de l'information ou la valorisation par la communication. A partir de ce travail, les participants ont cherché des idées d'améliorations concrètes à apporter à la communication de l'Etat.

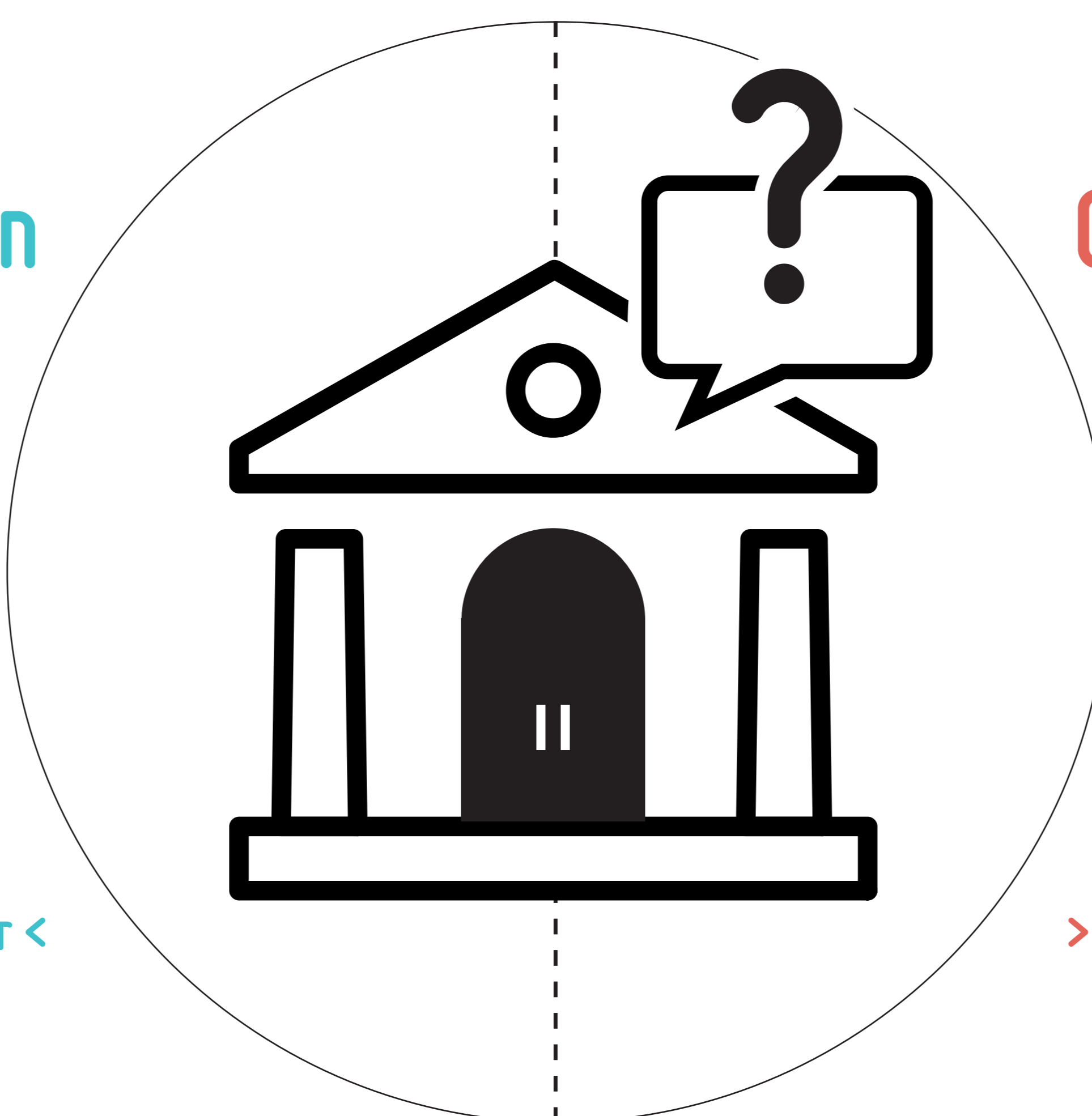
Faut-il que l'Etat soit proactif dans sa communication vis-à-vis des citoyens ?

< PROCÈS FICTIONS > PROMOUVOIR LES ACTIONS DE L'ÉTAT

Faut-il que le citoyen vienne chercher l'information car cela relève de sa responsabilité (pour peu que l'information soit claire et accessible) ?

État proactif dans sa communication

- > L'accès aux droits pour tous à l'information par la communication est indispensable <
- > L'anticipation et la communication peuvent favoriser le dialogue et éviter les conflits <
- > La justification de l'impôt par la communication des services et des actions <
- > L'Etat a le devoir de donner à tous une égale chance de connaître la loi <
- > La communication permet d'aller chercher des publics qui seraient dans le repli <
- > Une information n'est pas neutre, la transparence est un parti-pris <
- > Les nouveautés ne peuvent qu'être communiquées sans quoi personne ne peut les deviner <



Citoyen proactif dans la recherche d'information

- > Nul n'est censé ignorer la loi, il s'agit d'éviter l'assistanat
- > L'information peut-être neutre mais la communication est toujours orientée
- > Trop de besoins différents en fonction des usagers, ce qui rend la communication trop complexe
- > Les budgets sont trop restreints pour privilégier la communication
- > "Ne parlez pas de vos projets, réalisez-les, ils parlent d'eux-mêmes"
- > "Plutôt que de lui donner un poisson, apprends lui à pêcher"
- > Il faut d'abord informer les fonctionnaires pour en faire des ambassadeurs

Quelles sont les actions que la future MDE devra accompagner pour améliorer la qualité des informations ?

Les financements disponibles

- > Aides à destination des citoyens, des entreprises, des collectivités locales
- > Levier au développement de projets, au développement de la qualité de vie
- > Filet de protection sociale

L'autorisation des droits du sol, qui fait quoi ?

- > Information peu vulgarisée
- > Évolution constante des lois
- > Plusieurs instructeurs
- > Manque un interlocuteur pédagogue

Les PTCE sont à faire connaître

L'Accueil, l'aide et l'orientation des publics (CIO + hors scolaire)

L'aiguillage pour renvoyer vers les bons services

- > Porte d'entrée du 1er accueil
- > Obligation de renvoyer vers les services compétents

Les idées pour valoriser ces actions de l'Etat dans la future MDE

Accompagner la mise en place de l'Impôt à la source

- > Anticiper les dates butoirs pour que les mesures soient mises en place le plus facilement possible
- > Fiche pédagogique jointe à la déclaration d'impôts
- > Aller à la rencontre des citoyens (marchés, etc.)

Sensibiliser à la réglementation paysagère et publicitaire

- > Réglementation pour limiter l'affichage publicitaire : elles sont appliquées par la DDTM qui lui enjoint de retirer les panneaux
- > Expliquer les enjeux de la réglementation aux usagers et aux élus

Informers les usagers sur les aides mises en place

- > Mise en place d'une information claire rassemblant toutes les aides et les services de l'Etat qui traitent de ces aides
- > Permanences à la MDE sur les aides pour les habitants

Augmenter l'amplitude de l'accueil physique

- > Mise en place de "nocturnes" et de "matinales"

Mettre en place une veille juridique partagée

- > Accès aux appels à projets nationaux
- > Regard sur les initiatives innovantes que l'on remonte au national
- > Signalement de difficultés d'application de textes

Valoriser / faire connaître le PTCE, nouvel outil d'aménagement

- > Communication par conseils citoyens, comités de quartier + mairies

Présenter des actions communes

- > Accueil des jeunes atteignant la majorité, introduction à la citoyenneté
- > Traiter en commun des dossiers présentant des problèmes
- > S'associer, partager pour mieux "rendre service"
- > Créer des nouveaux services publics en synergie (bâti sur les communs)

Atelier "explication-action"

- > Ateliers organisés à la MDE sur un thème précis avec une programmation, auxquels les habitants peuvent s'inscrire librement (nombre limité mais plusieurs sessions)

Orienter les usagers vers les bonnes administrations

- > Etre capable d'orienter les usagers vers les administrations / services publics
- > Les citoyens sont souvent perdus par les "méandres" administratifs, les sigles
- > Fiches récapitulatives et cartographies sur les missions des services publics à diffuser dans tous les services de l'Etat.

Faire connaître la MDE au public rural isolé

- > Recensement des partenaires chargés de diffuser l'information : CCI, chambre des métiers, agriculture, maires, associations
- > Organisation d'ateliers ou réunions d'explication
- > Utilisation de tous les moyens informatifs, médias ...
- > Actions hors les murs : ambassadeurs dans les territoires (en lien avec la MSAP)

Développer l'événementiel, les expositions et les événements médiatiques

- > Valoriser tous les services présents dans la MDE (CIO, Sous-préfecture, DDTM)
- > Portes ouvertes
- > Événements par thème (emploi, ...)
- > Décalage des horaires
- > Décalage du lieu (parc)
- > Décalage du thème (sport, mode...)
- > Décalage de la forme (musique, formes festives)
- > Actions hors les murs : ambassadeurs dans les territoires (en lien avec la MSAP)