



Les rencontres de la citoyenneté : Etat civil, élections, funéraire






Enjeux et actualités
des services à la population



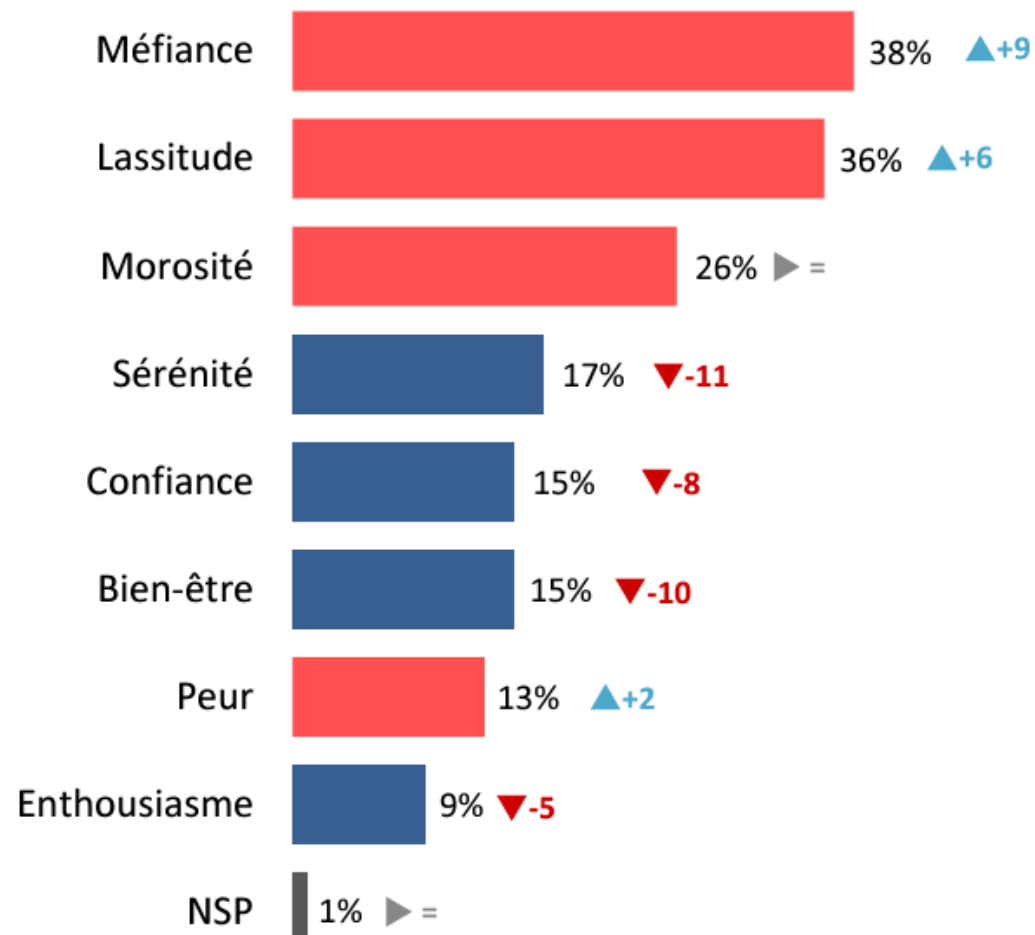
Événement
13 & 14 mars 2025 - Pantin



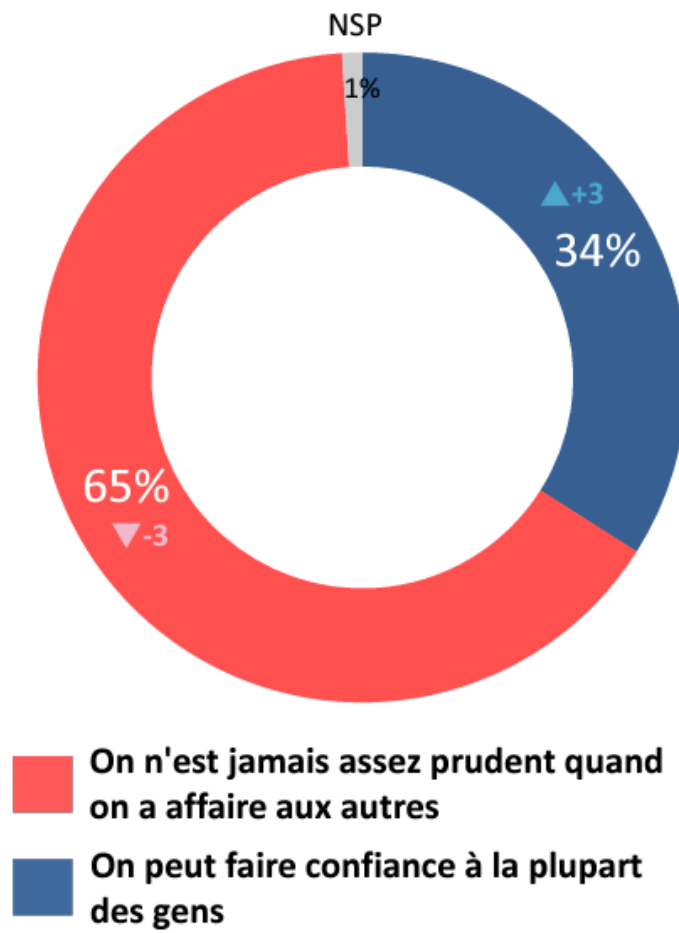
Une individualisation de la société

-  **36 % des ménages** sont aujourd'hui composés d'une seule personne, vs 20 % en 1968.
-  **Près de 5 millions de Français** vivent actuellement en situation d'isolement social.
-  **3h30 par jour** devant leurs écrans personnels, favorisant des loisirs plus individuels.
-  **20 % des Français** participent régulièrement à une activité associative en 2022, vs 40 % en 1980.
-  Le taux de syndicalisation a chuté à **environ 8 % en 2023**, vs 25 % au début des années 1980.






L'état d'esprit des Français



Un niveau de confiance général en berne








Les effets sur le citoyen

-  Intensification du **sentiment de frustration**
-  **Érosion** de la solidarité et de l'**esprit collectif**
-  Montée générale de l'**agressivité**
-  Multiplication des **comportements incivils**
-  **Baisse du respect**






Les effets sur la vie en société

- ◆ **Recul du sentiment collectif** : climat de défiance et
- 💬 **Affaiblissement du dialogue social** : fractures sociales et coopération collective.
- 👁️ **Dégradation du lien social** : diminue la confiance mutuelle.
- ✖️ **Déficit de référentiels communs** : Complique la création d'un récit collectif et fédérateur
- 🛡️ **Multiplication des replis identitaires et communautaires** : Identification à des groupes restreints, privilégiant des intérêts particuliers au détriment du vivre-ensemble.

Des effets sur les services publics

-  **Défiance croissante** vis-à-vis de la sphère publique et particulièrement politique
-  **Méfiance accrue** envers l'administration
-  **Dégradation du climat général** dans les espaces publics
-  Perception des administrations comme des « **prestataires** » qui **répondent immédiatement aux attentes individuelles**
-  **Fragilisation de l'action publique**

Les effets sur la relation usagers






-  **Insatisfaction grandissante**
-  **Dégradation du respect mutuel**
-  **Relations conflictuelles et tensions accrues**
-  **Amplification des **incompréhensions interpersonnelles****
-  **Risque accru de **conflits** ouverts ou latents**

Un réenchantement citoyen apparaît comme nécessaire.

« Si l'individualisation favorise une plus grande liberté et autonomie, elle soulève également de nombreux défis quant au maintien de la cohésion sociale, de l'équilibre démocratique et du bien-être collectif. »

« La relation à l'utilisateur peut constituer un levier essentiel, en réaffirmant la dimension citoyenne fondamentale de cette interaction. »

Les nouveaux enjeux de la relation usager ?

-  Renforcer le lien social **et recréer de la proximité au quotidien.**
-  Fluidifier les échanges et favoriser un dialogue régulier.
-  Encourager les usagers à devenir acteurs des actions publiques
-  **Garantir un** accès équitable aux droits fondamentaux tout en sensibilisant aux devoirs associés.
-  Transformer les **interactions administratives en leviers stratégiques et pédagogiques.**

Les nouvelles approches de la relation usager ?

- ✨ **Valoriser et reconnaître** la contribution individuelle et collective des citoyens.
- 📖 **Faire de chaque acte administratif** un moment de responsabilisation et d'éducation citoyenne.
- 🤝 **Impliquer concrètement les citoyens** dans la co-construction des services publics.
- 🗣️ **Passer d'une relation purement administrative** à une relation humaine et de proximité.
- 🏡 **Transformer les démarches administratives en véritables parcours citoyens.**

Faire évoluer la relation avec l'utilisateur vers une approche participative favorise la citoyenneté active et renforce la confiance envers les collectivités.

Chaque contact avec l'administration devient ainsi une opportunité d'engagement civique et d'appartenance collective.

EDUCATION

PARTICIPATION

ALLEZ VERS

PROXIMITE

ENGAGEMENT

RECONNAISSANCE

VALORISATION

RESPONSABILISATION