



■ Réunion -Débat du Samedi 9 mars 2019

Maison des Associations J. Mallet

L'organisation de l'Etat et des services publics

Participants : 20 personnes

Les participants s'interrogent au préalable sur la volonté de l'Etat, veut-il réduire le nombre de fonctionnaires – au nom de la réduction des dépenses publiques ?

■ **Question 1 : Que pensez-vous de l'organisation de l'Etat et des administrations en France ? De quelle manière cette organisation devrait-elle évoluer ?**

- L'Administration centrale doit évoluer – elle est trop complexe et peu lisible pour l'utilisateur. Les participants souhaitent préserver la relation de proximité avec les services publics.
- L'assemblée pointe la lourdeur administrative dans les collectivités territoriales (difficultés d'accès pour les citoyens aux élus et instances dirigeantes)

■ **Question 2 : Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pôle Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?**

- La connaissance est générale mais certainement imprécise dans certains domaines, notamment concernant l'accès aux droits et dispositifs
- Manque de souplesse – lourdeur administrative qui dissuade les porteurs de projet qui doivent s'adresser à de nombreuses administrations publiques.

■ **Question 3 : Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?**

- OUI, sans les préciser

■ **Question 4 : Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?**

- **La Commune est l'échelon de base et de proximité pour les citoyens.**
- Pour autant, y-a-t-il des doublons dans les politiques menées entre les différentes collectivités ?

- Il convient d'associer davantage les citoyens aux décisions concernant les politiques et services portés par l'Etat ou les collectivités (ex : les politiques et services portés par les intercommunalités)

■ **Question 5 : Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?**

- Si de nouveaux transferts sont réalisés, il faut en donner les moyens (financiers et autres) aux collectivités concernées.
- Pour autant, de nouveaux transferts risquent d'accentuer les inégalités entre les territoires. Cette délégation s'accompagnera-t-elle d'un réel transfert de pouvoir de la part de l'Administration centrale ?

■ **Question 6 : Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?**

- **NON** pas dans tous les domaines, notamment concernant l'accès à la Santé (démographie médicale)
- Problématique des zones rurales

■ **Question 7 : Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?**

- L'assemblée estime que la question est inappropriée, la situation dépendant de l'offre de services locale et de la situation des personnes.

■ **Question 8 : Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...**

- L'assemblée estime que la question est inappropriée, la situation dépendant de l'offre de services locale et de la situation des personnes.

■ **Question 9 : Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaiteriez-vous voir développés sur Internet en priorité ?**

- Il faut laisser le choix à l'utilisateur selon ses possibilités et capacités

■ **Question 10 : Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur Internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?**

- La prise en charge par un agent – personne physique – est nécessaire pour les dossiers complexes
 - Exemple : la gestion des dossiers de retraite (délai d'instruction – manque de coordination entre les organismes...)

- Il faut pouvoir accompagner les publics en difficulté
- La dématérialisation ne doit pas se faire au détriment des effectifs de la Fonction publique, il ne faut pas en profiter pour supprimer des postes d'agents.

■ **Question 11 : Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou mauvaise chose :**

- **Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maison des services au public) :**
 - C'est une bonne chose, à conditions que les agents puissent répondre aux différentes sollicitations (compétence – polyvalence)
- **Les Services publics itinérants (bus de services publics) :**
 - C'est une bonne chose dans les zones rurales avec les mêmes remarques que pour la proposition précédente
- **Le service public sur prise de rendez-vous :**
 - C'est une bonne chose car cela permet de préparer le dossier en amont, pour autant, il faut tenir compte de l'urgence des situations
- **Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée :**
 - C'est une bonne chose, à condition qu'ils aient l'expertise et la compétence pour étudier les situations et dossiers

■ **Question 12 : Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ?**

- OUI, satisfaction globale

■ **Question 13 et 14 : Quand vous pensez à l'évolution des services publics au cours des dernières années, quels sont ceux qui ont évolué de manière positive ? Quels sont les services publics qui doivent le plus évoluer selon vous ?**

- Evolution positive de certains services du fait de la dématérialisation des démarches (Ex : déclaration des Impôts en ligne)
- La qualité des services publics est bien réelle dans le domaine de la petite enfance et de la Santé, la prise en charge des séniors...
- Pour autant, il reste des progrès à faire en matière d'accessibilité aux services publics
- **L'accès aux Services de Santé se dégrade**, du fait de l'accroissement des besoins et de la réduction des moyens des services de Santé, notamment dans les hôpitaux (fonctionnement des services d'Urgence)

■ **Question 15 : Avez-vous déjà renoncé à des droits / des allocations en raison de démarches administratives trop complexes ?**

- L'assemblée souligne la lourdeur des dossiers de demande de pensions de retraite et leurs délais d'instruction
- Les Demandes de reconnaissance de handicap sont également évoquées

■ **Question 16 : Si vous avez été concerné par certains des événements de vie mentionnés dans le tableau ci-dessous, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction ou/et les difficultés que vous avez rencontrées en précisant, pour chaque point de satisfaction et pour chaque difficulté l'administration concernée :**

- L'assemblée décide de traiter globalement la question, et d'insister sur le délai d'instruction des demandes et la complexité de procédures

■ **Question 17 : Connaissez-vous le « Droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?**

- Oui, concernant les déclarations aux services des Impôts

■ **Question 18 : Pouvez-vous identifier les règles que l'administration vous a déjà demandé d'appliquer et que vous avez jugées inutiles ou trop complexes ?**

- Certaines règles relatives au Droit de l'Urbanisme (déclaration de travaux, permis de construire...) : délais, complexité – il conviendrait de laisser davantage de souplesse aux collectivités – besoin de simplification des démarches et des règles

■ **Question 19 : Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?**

- Avis favorable, à condition de leur assurer un bon niveau de Formation, et tout en assurant un cadre cohérent quant à l'application des procédures et des démarches.

■ **Question 20 : Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?**

- Il est souhaitable de réformer l'Administration centrale qui est souvent bloquante.

■ **Question 21 : Comment l'Etat et les collectivités territoriales peuvent-ils s'améliorer pour mieux répondre aux défis de nos territoires les plus en difficulté ?**

- Les Collectivités locales sont les plus à même de s'adapter aux besoins locaux – du fait de leur proximité, à condition d'en avoir les moyens.

- La restructuration des Services publics se fait souvent au détriment de la proximité et des moyens humains.

■ Question 22 : Y-at-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

- La question du statut des Fonctionnaires est posée – il ne faut pas précariser le fonctionnariat – les rémunérations y sont peu élevées (gel du point d'indice)
- La qualité du travail accompli est reconnue – il ne faut pas caricaturer au regard de quelques situations rencontrées
- La situation des fonctions publiques est différente, il existe de fortes disparités, faut-il les harmoniser (Hospitalière, Etat, Collectivités...) ?
- Le fonctionnaire a des droits et des devoirs vis-à-vis de ses missions
- Il faut réaffirmer la valeur de l'engagement des nouveaux Fonctionnaires (prêter serment) – il faut revaloriser la filière – le statut
- Il faut former les Fonctionnaires à la prise en charge du public (savoir être), notamment des publics difficiles
- Prise en charge de la Protection de l'Enfance : situations de danger, prise en charge des situations et accompagnement
- Risque de désaffection des métiers de la Fonction Publiques, moins attractifs (pénibilité, risque, rémunération...)

Vu, le rapporteur,
M. Pierre ERIPRET,

IMPORTANT : les propos consignés n'engagent en rien le rapporteur.