



Le grand **débat national**

RÉUNION D'INITIATIVE LOCALE
Animée par Thomas MESNIER, Député de la 1^{ère} circonscription de Charente

« Organisation de l'État et des services publics »

VOUZAN
2 février 2018

RESTITUTION

01 – Que pensez-vous de l'organisation de l'État et des administrations en France ? De quelle manière cette organisation devrait-elle évoluer ?

La question est vaste mais au cours de la réunion, des tendances fortes se sont dégagées :

- Garder la dimension humaine et l'individualisation des réponses apportées aux administrés ; l'automatisme de la machine ne permet pas de répondre à la complexité des situations individuelles et participe au sentiment d'éloignement.

- Simplification : l'administration est horriblement complexe, avec des compétences mal identifiées. Qui fait quoi ? Cette complexité marginalise des tranches de population.

- Différence d'égalité d'accès entre le milieu urbain et le milieu rural où les personnes sont souvent moins mobiles et autonomes alors que les services sont éloignés.

- Le maillage des services publics doit participer à la proximité, à l'aménagement territorial et au maintien de la vie des villages et les quartiers (présence d'écoles, de bureaux de poste, etc.)

- Adapter les services publics en fonction des territoires

- Faire en sorte que tout le monde puisse, dans les faits, bénéficier des facilités qui sont offertes par l'utilisation des services publics (dématérialisation, etc.)

- Attachement à la gratuité des services publics, avec des questionnements notamment pour les cartes grises où des sites privés font les démarches alors que l'utilisateur rencontre des difficultés sur la plateforme qui dysfonctionne.

Il faut évoluer, on ne peut pas garder les choses comme en 1960, mais se pose la question des moyens. On peut confier plus de responsabilité aux communes, mais pas en baissant les moyens des communes. La privatisation, jusqu'où on peut la faire ?

Le constat est dressé que l'on reproche aux services publics d'être moins présents, de se déshumaniser, mais c'est toute la société qui se déshumanise. Les lieux de sociabilité n'ont plus été fréquentés et chacun s'est replié sur lui, chez lui. La réponse ne peut pas arriver des seuls pouvoirs publics et nous devons nous-même nous remettre en question et nous chercher comment on peut contribuer à inverser la tendance (vie associative, conseils citoyens, etc.)

02 – Diriez-vous que vous savez quel sont les différents échelons administratifs (État, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire

Les échelons sont mal connus et les compétences des uns et des autres plus mal encore.

Des intervenants expriment la nécessité de donner une meilleure lisibilité mais aussi pour les citoyens eux-mêmes de se mettre dans une démarche active pour connaître nos institutions et les services publics.

Possibilités :

- Internet

- Un « permis citoyen » pour accéder à des droits de la part d'un organisme, avec une formation obligatoire d'une heure au moins pour connaître l'organisme, ses missions, son financement, etc.

03 – Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs

Oui à la quasi-unanimité.

Il est particulièrement pointé le fait que si certains échelons sont pertinents et que plusieurs compétences leur ont été transférées (les intercommunalités par exemple), et que les processus de regroupement de communes sont à l'ordre du jour, la commune reste un échelon de proximité et le maire un interlocuteur de terrain essentiel qu'il convient de préserver.

04 – Quels sont les niveaux de collectivité territoriale auxquels vous êtes le plus attachés

La commune est l'échelon plébiscité. L'intercommunalité est perçue plus comme une contrainte incontournable. Les départements mais surtout la Région « surtout depuis la fusion des régions » semblent beaucoup plus lointains.

05 – Selon vous l'état doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

Oui à la très grande majorité. Les participants estiment avoir besoin de compétences « de terrain », mais il faut être vigilant quant aux conditions des transferts.

Si oui lesquelles

Il ressort de l'échange qui a suivi la réponse spontanée que le besoin de compétences sur le terrain pourrait, sans parler véritablement de transfert de compétences aux collectivités, d'organiser les services en pôles de compétences. Il serait plus question de réfléchir à comment projeter les services sur le terrain qu'à transférer les compétences.

06 – Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ?

Non à 75 % dans cette commune rurale de 700 habitants.

Des participants mettent en avant la liberté de pouvoir habiter où ils le souhaitent et la nécessité de réfléchir à organiser les services publics pour que chacun puisse y accéder.

Si non, quels types de services publics vous manquent dans votre territoire et qu'il est nécessaires de rapporter ?

-Tout service pour les démarches administratives. Il y a des services publics dont on a toujours besoin. Internet et les services en ligne sont une solution mais il faut travailler la mobilité pour conserver l'option de se rendre auprès des administrations.

-« Sortir un peu l'administration des bureaux » et dans certaines zones, avoir des agents qui viennent une fois par semaine pour répondre aux questions et besoins des citoyens. Cela participerait à « mieux comprendre les administrations et aux administrations de mieux comprendre les situations des citoyens ».

-Les écoles sont des points d'ancrage importants qu'il faut préserver sur les territoires. Ils participent à la vie des communes rurales et sont un lien.

-Tous les services qui permettent de participer au maintien à domicile de bien vivre quand on devient dépendant. Dans les petites communes, quand il n'y a plus services ni commerçants, et que les personnes ne disposent pas de moyens de transport (transport en commun ou véhicule) ou bien qu'elles ne sont plus en état de conduire, comment vivre ?

-L'accès aux services publics de communication : Internet à haut débit et la téléphonie mobile.

-L'accompagnement des personnes en situation de handicap, notamment les plus jeunes. Exemple de parents d'enfants qui ne peuvent pas solliciter le directeur de l'école pour les accompagner à trouver une école pour enfants autistes. C'est un parcours du combattant. Il faut une administration plus écoutante, accueillante, formée et compétente pour répondre aux demandes de ce type. La scolarisation d'enfants autistes, c'est aussi une question d'inclusion et d'éducation et les représentants de cette administration devrait pouvoir au moins orienter les parents.

Observation d'ordre plus générale partagée par les participants :

« Un grand écart se creuse : isolement physique, mental, informatique... »

Perte des lieux de sensibilité (bistrot où passaient les gendarmes), le prêtre, l'instituteur, le médecin, garde champêtre, le bistrot, le facteur. On est complètement à l'opposé de l'informatique, de la vie future. La

dématérialisation et la relation numérique avec les administrations peut aider, mais elle ne répond pas à nos besoins ici tout de suite. »

07 – Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une demande administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ?

Pas de réponse ferme sur cette question qui dépend des démarches concernées, de leur fréquence et du niveau de dépendance des personnes.

08 -, Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins :

- Téléphoniques
- Numériques
- **Physique pour pouvoir vous rendre sur place**

C'est principalement le besoin de ré-humaniser le contact avec le service public qui est souligné. Cela passe par la présence physique mais aussi par le fait de ne pas être, lors d'appels téléphoniques, envoyé sur des boucles de serveurs vocaux automatiques.

09 – Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaitez-vous voir développer sur internet en priorité ?

- Une aide sur internet sous la forme de « chat », comme cela existe sur beaucoup de site d'entreprises commerciales, avec un opérateur qui parle en direct.
- Assistance en visio/vidéo

10 – Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

- Formation au numérique
- Aide téléphonique
- Prise en charge par un agent**

Si prise en charge par un agent, seriez-vous d'accord pour qu'un agent public effectue certaines démarches à votre place ?

Pas d'avis tranché mais plutôt favorable. Il est rappelé la nécessité de confidentialité, qui est de toute manière inhérente aux agents qui ont une mission de service publique.

11 – Pour chacune des nouvelles formes de services publics suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose ?

-Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maison des Services au Public)
Bonne chose

-Les services publics itinérants (bus de services publics)
Bonne chose

-Les services publics sur prise de rendez-vous
Bonne chose

-Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelques soit l'administration concernée
Bonne chose

I2 – Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics

La majorité des personnes n'a pas eu recours à ces nouvelles formes de services publics. Ceux qui y ont eu recours ont principalement bénéficié des services d'une maison des services au public et en ont été satisfaits.

I3 – Quand vous pensez à l'évolution des services publics au cours des dernières années, quels sont ceux qui ont évolué de manière positive ?

Sans que l'avis ne soit très tranché, est jugée comme positive l'évolution du service public de l'accès au numérique.

I4 – Quels sont les services publics qui doivent le plus évoluer selon vous ?

Si certains participants évoquent que tous les services doivent évoluer, une demande particulière se porte sur les services de proximité ainsi que les conseils que les habitants souhaitent pouvoir trouver à l'échelle de la commune. Le rôle des équipes municipales et des secrétaires de mairie au sein des petites communes est notamment relevé.

I5 - Avez-vous déjà renoncé à des droits, des allocations, en raison de démarches administratives trop complexes ?

Plusieurs personnes répondent par l'affirmative.

I6 – 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 chaque difficulté l'administration concernée.

Tableau remis aux participants concernant les situations suivantes : chercher une formation, scolariser son enfant, chercher un emploi, préparer ou partir en retraite, remboursement de santé, aide pour une situation de handicap. Personne n'a évoqué individuellement son cas.

I7 – 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 ?

Non pour la majorité des participants. Celles et ceux qui ont répondu oui le connaissent soit par les médias, soit par information de l'administration dans une situation individuelle.

Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ?

Une seule personne répond favorablement.

Si oui, à quelle occasion ?

Dans le cadre des démarches d'un gérant pour son entreprise. Il évoque également le fait qu'il lui est arrivé que l'administration reconnaisse d'elle-même son erreur dans un retard de versement, la conduisant à verser non seulement le montant mais également des pénalités de retard.

I8 - Pouvez-vous identifier des règles que l'administration vous a déjà demandé d'appliquer et que vous avez jugées inutiles ou trop complexes ?

- Paiement par chèque non autorisé pour les montants d'impôts supérieurs à 1000 euros, ce qui a conduit, pour ceux qui n'avaient pas saisi cette évolution, de recevoir une pénalité de 15 euros. Le Ministre a annoncé que ces 15 euros n'auraient finalement pas à être versés.

Toutefois, le paiement par chèque est considéré comme un moyen de paiement pratique pour beaucoup de personnes, notamment parmi nos aînés. Certains participants évoquent le fait qu'ils sont conscients que le traitement de chèques peut représenter un coût pour l'administration et donc les finances publiques,

mais il est alors incontournable d'accompagner les aînés sur les procédures de virement ou de prélèvement.

-Payer directement par carte lors du renouvellement de passeports.

Vécu : Renouvellement de passeport qui doit se faire dans une autre commune dotée d'une station numérique (Soyaux). Un timbre fiscal est nécessaire et la personne a dû s'en enquérir auprès de bureaux de tabac qui n'en disposaient pas. La personne s'est finalement rendue au service des impôts de Soyaux qui l'ont informé qu'il ne pouvait pas lui en vendre au motif que la personne n'était pas du même arrondissement et qu'il lui fallait finalement se rendre à la trésorerie Villebois-la-Valette

19 - Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ?

Oui

20 - Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ?

Il faut des agents très pointus dans certains domaines et d'autres qui aient une formation plus générale, destinés à être la porte d'entrée pour les usagers et qui puissent orienter, donner déjà les premières informations.

21 – Comment l'État et les collectivités peuvent-ils s'améliorer pour mieux répondre aux défis de nos territoires les plus en difficulté ?

-La technologie est là pour aider les usagers et les administrations, mais ne peut remplacer l'échange humain.

-Plus d'humain dans les services publics et de la proximité, sont essentiels. La technologie au service de l'homme.

-Développer les Maisons de services au public

-Revenir régulièrement sur l'état et la perception des services publics auprès de nos concitoyens. Pour participer à cette forme d'évaluation, pourraient être activés les « conseils citoyens » qui permettraient également d'accompagner l'action de la commune.

Pas besoin d'être élu pour aider, accompagner, en fonction de son temps et de ses compétences (avec des initiatives concernant l'apprentissage de l'utilisation d'internet etc.)

-CAF : concernant les enfants en garde alternée, les dossiers sont compliqués à remplir par exemple pour la prime pour l'emploi, on compte les revenus du foyer mais pas toutes les charges Les personnes à l'accueil ne sont pas toujours très au fait des choses pour répondre : besoin de formations.

EHPAD : différents formats d'EHPAD et différents tarifs souvent mal compris.