



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 »

RUELLE-SUR-TOUVRE
1^{er} mars 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 ?

-« Mille-feuilles » administratif : Il y a trop d'échelons qui entraînent des complexités et disparités de traitement selon les situations sur le territoire. Cette complexité rend difficilement lisible l'organisation de l'État et ses administrations et rend donc difficile l'analyse des évolutions qui seraient nécessaires.

-Simplifier et rendre plus lisible sont une priorité pour que les usagers puissent identifier et comprendre les compétences des services publics.

-Remédier au sentiment de « lenteur administrative » qu'expriment les usagers ; le temps de l'administration n'est pas celui des administrés.

-Réinstaurer de la proximité : les participants évoquent l'impossibilité d'avoir des responsables (« On ne trouve jamais de responsables, on ne trouve que l'administration »).

-Réhumaniser l'administration face au recours trop systématique à des plateformes téléphoniques automatiques participant à l'absence d'interlocuteurs « physiques ».

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

Non, une large majorité de participants considère ne pas les connaître.

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

Oui à une très large majorité des participants qui considèrent qu'il y a trop d'échelons, notamment au niveau des collectivités locales.

-Une corrélation est faite par un participant entre la multiplicité des échelons et le nombre croissant d'agents dans la fonction publique territoriale ces dernières années, avançant le chiffre de 400 000 postes dans les collectivités il y a trente ans contre 1,95 million aujourd'hui (soit 1,5 million de plus). Des économies d'échelle et de mutualisation pourraient notamment en matière scolaire ou le millefeuille conduit à une gestion des écoles primaires gérées par les communes, les collèges par les départements, les lycées par les régions. Cela conduit à des redondances de moyens, notamment pour le suivi des normes par exemple.

-Au-delà de la question des échelons qui seraient en trop (nos concitoyens étant souvent attachés à tous les échelons), il serait possible de supprimer des compétences sans pour autant supprimer les collectivités territoriales (pas de compétences partagées).

-Consensus des participants autour du sentiment qu'il y a au moins un échelon de trop, mais pas de consensus sur le ou les échelons à supprimer.

-Le nombre de collectivités, notamment le nombre important de communes est pointé par certains participants avec le souhait d'une réflexion pour inciter mieux encore aux fusions des très petites communes.

Un maire évoque que localement, les communes tentent de mutualiser beaucoup de choses avec d'autres communes et des projets de fusions ont même été évoqués avec des communes limitrophes de la sienne. Plusieurs freins seraient à lever : Comment s'orienter vers une fusion quand cette question n'a pas été abordée au cours de la campagne municipale ? Comment remédier au réflexe que certains élus peuvent avoir de « s'accrocher à leur siège » . Comment rendre plus incitatives ces fusions ?

-Proposition d'un participant de rendre obligatoires les fusions de communes de moins de 500 ou 1000 habitants. Si aujourd'hui la question peut heurter certains élus et concitoyen, la démographie dans les communes rurales sur les territoires très ruraux et l'évolution des missions confiées aux élus locaux

nécessitent d'anticiper ce que sera la situation dans 10 ou 15 ans. Ces territoires seront-ils toujours en mesure de trouver des personnes pour se donner un conseil municipal et un maire.

-Aller vers des intercommunalités avec plus de mutualisation des moyens. Des communes limitrophes vont parfois avoir chacune leur stade, leur piscine, etc. Ces options ne sont pas toujours cohérentes notamment sur le plan budgétaire compte tenu de l'utilisation de ces structures.

-Le rôle du département interroge : entre des intercommunalités qui se sont élargies, le processus de désertification rurale et la répartition des compétences de la loi NOTRe, le risque de voir les départements devenir des coquilles vides est réel.

Une personne évoque l'éloignement des collectivités et manifeste son inquiétude quant à l'idée de suppression des départements, d'autant que concernant l'échelon supérieur, les régions sont désormais si étendues qu'il semble difficile d'y maintenir une dimension « humaine ».

04 – Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attachés ?

La commune reste l'échelon auquel les participants sont le plus attachés et qui répond à une recherche de proximité, mais pour lequel ils ont une vision plus large qui intègre les fusions de communes et les mutualisations au niveau intercommunal. La commune reste au demeurant le lieu de référence, à échelle humaine.

Un participant fait observer que la France fonctionne toujours sur le modèle post-Révolution. Il évoque la nécessité de se poser la question de l'humain et de se doter des moyens, de collectivités qui correspondent au 21^e siècle.

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

Les avis sont partagés mais les participants se rejoignent sur la méthodologie : l'État devrait conduire la concertation avec les collectivités concernées, notamment les communes, et garantir le transfert des moyens (ce qui est une obligation). Par ailleurs, ce transfert de mission doit s'accompagner d'un transfert de responsabilité.

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

80 % des participants estiment avoir accès aux services dont ils ont besoin mais auraient parfois besoin d'un accompagnement présentiel, avec des agents, pour accompagner les publics.

Concernant la commune de Ruelle-sur-Touvre qui fait partie de la première couronne de la ville centre de l'agglomération de GrandAngoulême, l'accès aux services publics est considéré comme satisfaisant.

Des participants pointent, au-delà de la présence même des services publics sur le territoire, la dimension qualitative de cette présence. Les services publics ont souvent des horaires qui ne sont pas satisfaisants (il faudrait permettre notamment l'ouverture de certaines administrations entre 12h et 14h).

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

TRANSPORT PUBLIC

Les transports publics semblent insuffisamment présents. Une ligne de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) devrait apporter des réponses, mais principalement pour cette ligne. Les autres destinations ne devraient pas être prises en compte au même niveau.

Les transports en commun (bus) dont l'architecture a été pensée plus comme un transport scolaire que véritablement comme un transport public, ne répondent finalement qu'imparfaitement aux besoins, puisque la

part des personnes qui continuent d'utiliser leur véhicule personnel pour emmener les enfants à l'école reste très élevée.

Pour l'élaboration des nouvelles lignes (dans le cadre du BHNS), la communauté d'agglomération de GrandAngoulême a entendu les besoins des communes qui ont demandé que certaines liaisons soient mises en place. Certaines le seront d'autres pas.

Un participant cite l'exemple du Lycée de l'amandier : parfois 600 personnes sur le site, avec un bus qui passe 4 fois par jour. Il y a eu des consultations mais ont été annoncées des mesures pour 2022 ou 2024 pas avant.

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

Les participants s'accordent sur le fait que la réponse à cette question ne peut pas être donnée en valeur absolue. Cela dépend de l'âge et du niveau de dépendance. Aujourd'hui on peut faire 30 km pour certains, mais atteint l'âge de 80 ans l'autonomie est bien moindre pour certaines personnes, notamment en situation de handicap, même le 1er kilomètre peut être difficile.

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

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

NUMERIQUE

-L'usage du numérique est une bonne solution pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer.

-Travailler l'accès au numérique ainsi que l'ergonomie des sites et l'identification (mots de passe, etc.).

-Mise en place de chat en ligne pour pouvoir répondre facilement aux questions.

-Mise en place de tutoriels en ligne.

-Mettre en place des points numériques dans les mairies où les personnes pourraient bénéficier d'un accompagnement.

RENDEZ-VOUS PHYSIQUE

-Le système de rendez-vous permettrait à la fois à l'usager et à l'administration de se préparer. L'accueil physique permet aussi d'apporter une réponse qualitative, même si le service n'est pas toujours efficace (par exemple, pour l'obtention d'un passeport, cela peut parfois être long et il faut entreprendre les démarches dans d'autres lieux).

-Il faudrait pouvoir un regroupement de plusieurs services publics en un seul et même lieu et y bénéficier d'un accompagnement. C'est le cas dans les Maisons de Services au Public qu'il conviendrait de développer. Une participante précise qu'en Charente il existe 18 maisons de services au public, avec des personnes pour répondre aux besoins sur la CAF, la Poste, etc. Il existe aussi 21 maisons des solidarités ou des personnes assurent un accompagnement sur le volet social. Il existe peut-être un manque d'information sur ce sujet.

-Avoir des personnes qui soient formées sur plusieurs choses à la fois, au moins sur les tâches et les besoins les plus simples. Il servirait de porte d'entrée, orienteraient les usagers et permettraient de réinstaurer du service dans les milieux ruraux.

-La polyvalence c'est bien, mais il faut de la « polycompétence », de la synergie entre les services. Il faut des gens responsables, des personnes qui ont envie de multiplier les compétences et qui soient capables de prendre des décisions, avec une certaine capacité d'autonomie qui leur serait confiée.

-Dans beaucoup de départements, la population vieillit, où il y a de moins en moins de services. Il sera difficile de mobiliser des personnes à aller occuper ces postes polyvalents dans des milieux très ruraux par exemple. Cela pose la question du « volontariat » pour certains fonctionnaires. Cependant, lorsqu'il s'agit d'un fonctionnaire, il est titulaire de son grade, pas de son emploi. Si on lui dit d'aller dans un service, il doit y aller.

-Des équipes mobiles pourraient exister ; en Charente, il existe des services (mutuelles optique) qui se déplacent dans les localités pour dispenser les services.

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

-Avoir un identifiant unique toute sa vie (numéro de sécurité sociale) à une plateforme unique qui concerne tous les domaines de la vie (prestations sociales, aides au logement, fiscalité...).

Cela pourrait notamment être un outil efficace pour rendre mieux service, avoir des services plus adaptés, et de lutter contre certaines fraudes, notamment sociales.

-Éducation nationale : tous les ans, les mêmes informations sont à fournir : vaccination, profession des parents, établissements fréquentés, etc. de la maternelle au lycée, cela économiserait certaines démarches. Étudier la possibilité de mise en place d'un fichier centralisé avec des mises à jour obligatoires pour s'assurer de la validité et de la mise à jour des données.

Il est rappelé par un participant que la CNIL interdit l'interconnexion des fichiers et que se pose la question du fichage et de la vie privée. Paradoxalement, les personnes mettent beaucoup plus d'informations par eux-mêmes sur Facebook par exemple à qui l'on donne l'autorisation de collecter les données (même des données qui ne sont pas autorisées pour les administrations telles que l'orientation sexuelle, l'ethnie, etc.) et de les revendre.

Mieux informer sur le dossier médical partagé (DMP) : 4 millions de DMP déjà créés ; il s'en ouvre un peu moins de 100.000 par semaine.

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

-Majoritairement les participants se prononce pour une 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 ?

-Les avis sont partagés et traduisent une certaine réticence. Certains participants accepteraient que l'agent puisse faire les démarches, à condition que cela soit en leur présence et avec leur accord express.

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.

On ne pourra jamais trouver des territoriaux qui seront des techniciens de pointe sur tous les domaines ; ces personnes doivent avant tout être des facilitateurs, donner une orientation sur les premières démarches. Cela pourrait prendre la forme de permanences sur le territoire, de concentrer et d'optimiser les déplacements sur place.

-Les services publics sur prise de rendez-vous.

Bonne chose, à condition que le délai d'attente ne soit pas trop long.

-Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée.

Bonne chose / Pas une bonne chose.

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

Non

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

Évolution positives

-La moitié des tables admet que nous avons en France des services publics qui sont globalement de qualité.

-L'accès aux services publics s'est amélioré dans toutes les administrations qui ont fait des efforts.

Évolution négative

-Santé : la situation s'aggrave avec des délais d'attente chez le médecin, des délais de rendez-vous qui s'allongent, l'évolution de la psychiatrie qui n'est pas en mesure de faire face à l'ampleur de la situation et des suppressions de lits. Les formations sont de moins en moins acceptées pour les agents de ces services. Des participants ont le sentiment d'être moins bien soignés ; auparavant le patient choisissait son médecin alors qu'aujourd'hui le choix est plutôt contraint, quand il a la possibilité d'en avoir un.

-Pôle emploi : beaucoup de témoignages d'entrepreneurs qui évoquent des difficultés quant aux profils proposés par pôle emploi pour un recrutement alors que les résultats ont été très positifs avec des sites privés, y compris les sites de petites annonces comme « le bon coin ». Pour l'inscription, cela se fait uniquement par internet avec des questions très spécifiques, sans aucune aide.

-Les services publics de la formation : les entreprises ont des difficultés à trouver du personnel formé. Elles ont besoin de personnes qui ne sont pas des « bêtes de concours » mais qui ont « l'intelligence des mains » ; ces qualités sont difficiles à trouver, victime d'une certaine déconsidération à l'égard des filières professionnelles, de l'apprentissage.

-Éducation nationale : classes surchargées, fermetures de classes.

Proposition :

-Demande d'avoir dans les administrations, comme cela existe pour des entreprises, des « services qualités » auxquels on peut soumettre des pistes d'amélioration et sur lesquelles il y aurait des retours.

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

- Justice
- Hôpitaux / Santé
- Transport
- Cartes grises
- Pôle emploi
- Éducation

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

La moitié des personnes affirment que OUI.

16 – Si vous avez été concerné par certains des évènements 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.

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 ?

80 % des participants déclarent connaître l'existence du droit à l'erreur.

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

Personne n'a été amené à s'en servir depuis qu'elle a été votée il y a un an. Une intervenante précise que cela ne signifie pas que le dispositif n'est pas utilisé ; des personnes l'utilise tous les jours notamment dans le cadre de l'administration fiscale.

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

-La constitution de dossiers chaque année pour les mêmes situations avec les mêmes données (handicap et dossier MDPH, etc.) sont particulièrement rébarbatives.

-Dans le cadre des crédits d'impôts et primes énergies pour une isolation de maison : les démarches sont particulièrement complexes.

-Dossiers fiscaux, crédit d'impôt pour l'aide à la personne ou à domicile.

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

Un participant estime avoir des difficultés à répondre à cette question : un fonctionnaire est intégré à une structure, répond à des règles, et n'a pas à prendre d'initiatives personnelles.

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

Oui. Mais au-delà de la formation des agents de l'administration, il faudrait aussi revoir la formation des élus. Être Maire n'est pas un métier, c'est une fonction ; il est urgent que les élus soient formés et que le budget de formation soit obligatoirement utilisé et pas facultatif.

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

-Un participant précise que les modifications d'organisations permettraient d'économiser des dizaines voire des centaines de milliers d'emplois. Parallèlement, cela aurait des conséquences importantes, notamment pour la question de l'emploi, tant du côté humain et du côté économique.

-Les difficultés dans les territoires vont grandissantes : vieillissement de la population, désertification et exode rurale. Il est nécessaire que les pouvoirs publics soient mobilisés, il n'y a pas de raison qu'un fonctionnaire travaille moins bien qu'une personne dans une entreprise privée.

-Comment faire pour que les collectivités et l'état fonctionne mieux ? Cela conduira sans doute à plus de coûts, plus de postes.

Pour améliorer ce que pourront faire les collectivités territoriales pour les territoires, il faut faire preuve de modernité, faire le deuil du passé, ne pas hésiter à essayer de nouvelles choses. Il faut réinventer les choses, essayer de nouvelles pistes.

« Il faut inventer demain, mais il faut l'inventer aujourd'hui ! »

42 personnes ont participé à cette réunion d'initiative locale.