

L'organisation administrative

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

D'une manière générale, les participants estiment que l'organisation de l'Etat et des administrations est trop complexe à appréhender, qu'elle doit être expliquée et simplifiée. Forte demande d'une réforme du millefeuille territorial et de celui de l'Etat afin d'éviter les doublons et d'aller vers plus de proximité entre les élus et la population.

Les participants souhaitent donner plus de pouvoir aux régions et que l'on conserve aux préfecture les fonctions de contrôle administratif et de police. Pour la majorité l'Etat devrait se concentrer sur les missions régaliennes et mettre en place une véritable décentralisation.

Il ressort des débats une volonté de diminuer le nombre de fonctionnaires et de veiller à une meilleure répartition. Une personne suggère d'avoir recours à plus de privé.

Des participants demandent que soit revu le mode de représentation des citoyens et qu'un pouvoir coercitif soit donné à la cour des comptes.

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 Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

- 12 oui
- 10 non
- 2 ne savent pas

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

- 23 oui
- 1 ne sait pas

Question 4 : Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ? (plusieurs réponses possibles)

- 16 la commune
- 14 la région
- 3 le département
- 2 l'intercommunalité

Les participants estiment que l'intercommunalité n'est pas assez visible ni efficace dans ses actions, que le département ne suscite pas de participation importante aux élections car il semble inutile.

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

22 oui

3 non

Si oui lesquelles ?

- Education
- Santé
- aménagement du territoire
- réseau local des routes aux communes
- implantation et continuité des services publics dans les communes
- pôle emploi, formation des adultes et apprentissage aux régions
- aménagement du territoire aux régions
- décentraliser le pouvoir de modifier la réglementation (aménagement du territoire, littoral)
- sécurité routière
- augmenter le pouvoir de décision des régions

Les services publics

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

21 oui

4 non

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

- en réalité c'est l'efficience des services publics qui est en cause
- services financiers
- sécurité sociale
- demande d'HLM
- Disparition bibliobus
- Prix bibliothèque
- Absence de bus

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

14 jusqu'à 20 km

7 plus de 20km

3 jusqu'à 5km

Question 8 : Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins... (Plusieurs réponses possibles)

22 Téléphoniques

22 Numériques

19 Physiques pour pouvoir vous rendre sur place

- supprimer les numéros de téléphone surtaxés
- tout dépend du service public

Question 9 : Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaitez-vous voir développés sur internet en priorité ?

- le télétravail
- peu importe à condition d'avoir une solution alternative
- confirmation et finalisation de dossier
- prise de rendez-vous
- cartes grises, passeports
- Etat civil (extrait de naissance)

Question 10 : Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ? (plusieurs réponses possibles)

22 Une aide téléphonique
20 Une prise en charge par un agent
8 Une formation numérique

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

15 oui
9 non

Question 11 : Pour chacune des nouvelles formes de service public 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 (maisons de services au public)

25 Bonne chose

Les services publics itinérants (bus de services publics)

25 Bonne

Le service public sur prise de rendez-vous

24 Bonne chose
1 Mauvaise chose

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

18 Bonne chose
4 Mauvaise chose

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

18 non
7 oui

Si oui, en avez-vous été satisfait ?

6 oui
1 non

Question 13 : Quand vous pensez à l'évolution des services publics au cours des dernières années, quels sont ceux qui ont évolué de manière positive ?

- Impôts 12
- Pôle emploi 1
- La poste 3
- Création d'entreprises 2
- France télécom (Orange) 2
- CAF 2
- Accueil hôpital 3
- Tous 1
- Dédoublement des classes dans les écoles
- Assurance maladie 6
- Tout ce qui est lié à internet (exemple site mairie ...)
- Aucun 1

Avis négatif de certains participants pour EDF, Poste et trésorerie

Question 14 : Quels sont les services publics qui doivent le plus évoluer selon vous ?

- Les maisons de santé de proximité
- La poste
- La justice
- Les urgences médicales, santé et hôpitaux
- EHPAD
- Services aux handicapés
- Les organismes gérant le logement surtout précaire
- Pôle emploi
- Education nationale (développer l'enseignement pour les adultes)
- Tous les services vers plus de numérique
- Transports en commun
- tous

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

oui 5 non 20

Demande de subvention pour association sportive

Les services publics

Question 16 a :

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 rencontrés en précisant, pour chaque point de satisfaction et pour chaque difficulté l'administration concernée

Vous êtes un particulier :

Je cherche une formation	Points de satisfaction moyen	Administration référente Pôle emploi
Je scolarise mon enfant	Points de satisfaction Pas de problème	Administration référente
Je cherche un emploi	Points de satisfaction Aucun problème	Administration référente
Je prépare/pars à la retraite	Points de satisfaction Constitution du dossier Bon fonctionnement par internet	Administration référente L'assurance vieillesse CNRACL
Remboursement de soins de santé	Points de satisfaction Aucun problème Rapidité	Administration référente CPAM
Demande d'aide pour une situation de handicap	Points de satisfaction Pas de problème dès lors qu'on a déployé tous les efforts nécessaires	Administration référente

Les services publics

Question 16 b :

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 rencontrés en précisant, pour chaque point de satisfaction et pour chaque difficulté l'administration concernée

Vous êtes un particulier :

Je cherche une formation	Difficultés rencontrées Sans objet Offre de formation inadaptée au profil Absence de suivi	Administration référente Pôle emploi
Je scolarise mon enfant	Difficultés rencontrées Orientation professionnelle 35 par classe en seconde Manque de prof	Administration référente Education nationale
Je cherche un emploi	Difficultés rencontrées Manque de temps et de disponibilité des agents Absence de proximité de pôle emploi	Administration référente Pôle emploi
Je prépare/pars à la retraite	Difficultés rencontrées 2	Administration référente CARSAT
Remboursement de soins de santé	Difficultés rencontrées	Administration référente
Demande d'aide pour une situation de handicap	Difficultés rencontrées Allocation adulte handicapé se termine au-delà de 65 ans Refaire le dossier handicap tous les 5 ans Lourdeur du dossier	Administration référente MDH

Les services publics

Question 16 c :

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 rencontrés en précisant, pour chaque point de satisfaction et pour chaque difficulté l'administration concernée

Vous êtes un professionnel :

Je crée une entreprise	Points de satisfaction	Administration référente
Je recrute	Points de satisfaction	Administration référente
Je forme du personnel	Points de satisfaction	Administration référente
Je rémunère du personnel	Points de satisfaction Facilité de mise à jour	Administration référente Chèque emploi service universel
Je mets fin à mon activité	Points de satisfaction	Administration référente
Je recrute une personne portant un handicap	Points de satisfaction	Administration référente

Les services publics

Question 16 d :

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 rencontrés en précisant, pour chaque point de satisfaction et pour chaque difficulté l'administration concernée

Vous êtes un professionnel :

Je crée une entreprise	Difficultés rencontrées Dans le cas d'une entreprise artistique c'est la croix et la bannière	Administration référente
Je recrute	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je forme du personnel	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je rémunère du personnel	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je mets fin à mon activité	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je recrute une personne portant un handicap	Difficultés rencontrées	Administration référente

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 ?

24 oui

1 non

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

21 non

4 oui

Si oui, à quelle occasion en avez-vous fait usage ?

Trésor public, déclaration Fiscalité

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

- carte d'invalidité pour cécité, de 6 mois à un an
- exemple la pose d'une bande rugueuse pour aveugle dans un club de tennis 6000 euros et des normes absurdes pour obtenir une subvention
- difficulté pour organiser une manifestation à cause de la complexité des réglementations
- diminution à 80km/h semble une mesure peu pertinente
- normes de construction d'urbanisme
- alarmes piscines

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

18 oui

6 non

Si oui, comment ?

- Si voies de recours et que son action s'inscrit dans une mission de service public
- Permettre l'embauche de contractuels en CDI
- En assistant les personnes âgées ou déficientes face à la révolution numérique
- En donnant l'initiative dès lors qu'elle est contrôlée
- Bon niveau de formation
- Responsabilité

Certains participants estiment que non car c'est la porte ouverte à tous les arrangements

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

24 oui

Si oui, comment ?

- En adaptant la formation aux véritables besoins de la collectivité, formation moins théorique
- Améliorer la formation continue des enseignants
- Nécessité de maintenir une formation interne des fonctionnaires de hauts niveaux
- Améliorer la qualité de recrutement
- Changer le statut des fonctionnaires
- En travaillant sur le comportement
- Instaurer un service public de proximité réunissant un représentant de chaque organisme social (impôt, sécurité sociale, services territoriaux, poste)
- En créant une école de service public

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 ?

- Accélérer le numérique dans toutes les zones
- Diminuer les taxes aux entreprises, élargir les zones franches
- Cesser la casse des services publics, maintenir leur présence (bureau de poste...)
- Améliorer les moyens en fonction des difficultés
- Accentuer la prise en compte de l'écologie notamment pour l'agriculture
- Se débarrasser des à priori (trop de centralisation)
- Zones franches à la région
- Avoir des postes de police dans les quartiers
- Avoir des antennes médicales, des maisons de santé
- Développer la démocratie participative sur les grands projets
- Simplifier les normes
- En repensant la politique de la ville
- L'Etat ne doit pas imposer aux collectivités territoriales des décisions unilatérales sans connaissance du terrain
- Empêcher les déserts médicaux, juridique, transport, logement, police, école Tout en sachant que cela a un coût
- Forcer les fonctionnaires à passer un certain temps en affectation obligatoire
- Transparence sur l'utilisation des fonds publics
- Délimitation claire des compétences de chacun
- Solidarité de proximité

Question 22 : Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'Etat et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

- Gratuité des appels aux services publics
- Renouveler le débat en redonnant la parole aux citoyens
- Impliquer le citoyen dans la recherche de l'information
- Nécessité de décentralisation
- Suivre les recommandations de la cour des comptes pour supprimer les doublons et les gaspillages
- Revoir la structure de l'administration centrale et déconcentrée
- Réduire le millefeuille administratif
- Favoriser la fusion des petites communes
- Plus de souplesse sur le statut de la fonction publique
- Possibilité de mobilité (inter service public) à même qualification
- Diminuer de 20 à 30 % les fonctionnaires qui représentent 5% de la population active (actuellement 60 000 services à réduire)
- Diminuer les hauts fonctionnaires, contrôle des rémunérations
- Chasse aux fraudes fiscales et sociales
- Commission communale de contrôle des logements locatifs
- Il faut motiver les agents du service public sur la grandeur de leur mission. Ils doivent pleinement se mettre au service du public pour assurer leurs missions. Il faut être cœur et âme au service. Il faut refonder le statut de la fonction publique territoriale. Un vrai statut pour du personnel motivé pour le service public.