

# Grand débat national sur

## Organisation administrative et des services publics

Du 19/02/2019

22 personnes présentes réparties en 4 tables.

### Synthèse

#### A) Organisation administrative

#### Avis :

##### **Globalement**

- Pas de consultation des citoyens sur le sujet

##### **Les strates**

- Les différents échelons ne sont pas connus globalement et du coup on ne sait pas à qui s'adresser
- Il a été rajouté des échelons sans en supprimer, ce qui donne le sentiment d'un millefeuille
- Cela coûte cher en nouvelles indemnités et provoque des cumuls de fonctions
- Cela manque de transparence sur les critères de découpage
- Des communes sont rassemblées en communauté de communes sans point commun, ce qui questionne sur la cohérence
- Unanimement les groupes ont le plus attachés aux : communes, régions
- Il y a trop de communes en France
- Le regroupement des communes est fait avec une idée d'efficacité mais toutefois il faut garder à l'esprit que le service public n'est pas là pour être rentable

##### **Transparence**

- Cela manque de transparence sur les critères de découpage
- A quel niveau s'adresser si l'on a des requêtes ? quelles sont les compétences de chacun : communes, communautés de communes, régions....

##### **Les administrations**

- Les administrations se contredisent parfois sur les demandes de documents aux particuliers
- Manque de clarté
- TROP d'attente

#### **Propositions / il faut :**

- simplifier l'administration
- réduire le millefeuille administratif en simplifiant les échelons, il y a trop d'agents de structures du coup cela augmente les coûts de fonctionnement et des salaires
- l'Etat et les collectivités territoriales doivent détailler le maillage territorial pour répondre aux défis des territoires les plus en difficulté
- supprimer les cantons et départements pour certains
- conserver l'échelon de proximité (la commune) mais pas d'unanimité sur le sujet
- limiter les mandats mais sans unanimité sur le nombre maximum
- décentraliser la culture, le sport, la jeunesse...
- centraliser tout ce qui est régalien
- mutualiser les services
- les élus ne seraient plus élus mais tirés au sort (proposition d'un seul groupe)

## **B) Les services publics**

**Avis :**

### **Globalement**

- Ils sont accessibles en IDF (beaucoup moins en campagne et régions) toutefois certains évoquent le fait que cela se dégrade.
- Certains évoquent le fait qu'ils sont peu accessibles
- Absence de guichet humain parfois
- Le numérique exclusivement n'est pas satisfaisant et accessible pour une partie de la population qui ne pratique pas. Il faut garder du présentiel. Mais il faut aussi continuer à dématérialiser.
- Une bonne chose : regroupement sous réserve de proximité pour certains, services itinérants mais sous conditions que ce soit régulier comme service, sur RDV si cela réduit les files et le temps d'attente, les agents polyvalents mais peu utilisés jusque-là
- Ceux qui ont évolué de manière positive : unanimement les impôts avec notamment la déclaration pré remplie, ensuite pour certains la poste au sens des services offerts, la santé publique
- Il arrive que des personnes renoncent à des droits / allocations à cause de la lourdeur et complexité des démarches
- Le droit à l'erreur est connu pour certains, pour d'autres pas du tout
- Il est parfois très compliqué de contester une contravention non justifiée (cas cité d'une personne handicapée qui avait pourtant sa carte pour stationnement)

### **La préfecture**

- La préfecture n'est pas organisée pour accueillir les migrants
- Il est compliqué de prendre un RDV en préfecture

### **Sécurité sociale**

- Il est compliqué de prendre un RDV à la sécurité sociale

### **La poste**

- Localement il est inadmissible que la poste soit fermée et qu'il n'y ait plus de distributeur même pendant l'été. Même si à un seul agent les conditions de travail sont difficiles.

### **La santé**

- Des carences la nuit et le WE dans les hôpitaux
- Secteur qui se dégrade le plus pour certains : attente aux urgences, délais pour les spécialistes et délais de plus en plus longs pour les généralistes
- Pourquoi ne peut-on pas payer son reste à charge quand les guichets des hôpitaux sont fermés, cela augmente les frais postaux et administratifs
- Les délais de remboursements de soins sont satisfaisants mais ils manquent de transparence

### **Le handicap**

- Les dossiers pour les personnes en situation de handicap sont trop lourds à constituer et renouveler et il faut redonner plusieurs fois les mêmes informations. Les délais sont longs ainsi que les recours. Encore trop de papiers à fournir ce qui complique
- Encore trop de transports non accessibles (problème de rampe)

## **La formation**

- Difficulté pour savoir à qui s'adresser

## **L'éducation**

- Il est facile de se renseigner sur le sujet

## **L'emploi**

- Il est impossible de télécharger les documents de Pôle emploi

## **Retraite**

- Pas de souci

## **Propositions**

### **Globalement**

- Il faut développer les transports transversaux dans un même département (ex 95) pour faciliter l'accès aux services publics. Ne pas se contenter des grands axes routiers et ferrés.
- Garder les rapports humains, il faudrait conserver une prise en charge par un agent quand on rencontre des difficultés (y compris par internet) mais pour certains pouvoir valider
- Un agent devrait pouvoir effectuer des démarches pour une personne
- Il faut donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain en matière de conseils, mais avec discernement
- Il faut revoir le fonctionnement et la formation de l'administration notamment en améliorant la communication entre les différents services
- Il faut mutualiser les services
- Il faut créer un guichet unique polyvalent qui oriente
- Les services publics devraient être accessibles sous différentes formes : numériquement, physiquement et par téléphone
- Les nouvelles formes de service sont bien mais il faut améliorer le respect des heures de RDV
- Les services qui doivent le plus évoluer encore : majoritairement la santé publique puis de manière moins unanime les transports en province, les transports transversaux dans un même département (ex 95) pour faciliter l'accès aux services publics, le fret, l'éducation nationale, la sécurité sociale, l'obtention de la carte de séjour, la poste car les facteurs ne passent plus tous les jours
- Il faut prioriser les dépenses des services publics en fonction de leur importance pour la population : santé, justice, éducation, dépenses sociales (allocations), culture...
- Pour réduire les embouteillages en IDF il faut faciliter les échanges de poste et de logement entre particuliers avec incitation fiscale pour se rapprocher de chez soi

## **La santé**

- Pouvoir payer ses frais d'hôpitaux par carte bleue via une borne lorsque les guichets sont fermés
- Avoir les informations sur son dossier médical et le rendre accessible pour plus de rapidité et de transparence entre médecins
- Désengorger les urgences
- Développer les sites généralistes sur internet
- L'assurance maladie devrait redevenir son propre assureur et permettrait de supprimer les mutuelles privées. Le fonctionnement de l'assurance maladie serait financé par l'argent qui ne serait donc plus reversé aux mutuelles et assurances privées

- Tout le monde devrait contribuer, même symboliquement, au fonctionnement de l'assurance santé mais pas d'unanimité sur le sujet

### **Les impôts**

- Donner plus de visibilité sur où va l'argent des impôts, à qui / à quoi est-il reversé....
- Tout le monde devrait contribuer, même symboliquement, au fonctionnement des collectivités mais pas d'unanimité sur le sujet

### **Les étrangers**

- Le traitement et l'accueil aux services publics doivent être différents pour les rendre plus accessibles