

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

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

- Organisation trop complexe, pas assez claire pour les citoyens
- Cela fonctionne globalement correctement mais le système est trop opaque, archaïque, et trop pyramidal. C'est globalement bien structuré : il y a partout en France la réponse aux problèmes.
- Le système est trop lent, il faudrait gagner en rapidité et en simplification dans le traitement des dossiers. Diminuer le nombre d'interlocuteurs à qui il faut à chaque fois répéter le problème rencontré.
- Il faudrait diminuer les strates
- Diminuer le nombre de membre du gouvernement en regroupant des ministères, et diminuer les échelons territoriaux.
- Il faudrait clarifier les missions (qui fait quoi) et les grouper localement à travers la mise en place de guichets uniques par lot de ¼ communes dans un rayon inférieur à 30 km.
- Sur-abondance de lois/décrets
- Il faudrait mettre en place une réelle politique dans les territoires ruraux, et une réelle décentralisation sans doublon, par un réel transfert des compétences vers les territoires
- Il faudrait davantage mutualiser le matériel et le personnel entre les collectivités.
- Consulter davantage les citoyens sur des mesures telles que la loi Notre : notre conseil municipal a voté contre mais, on nous imposé malgré tout le regroupement avec une Communauté de Communes, qui ne correspondait en rien à nos réalités de terrain. Nous avons subi une perte de proximité, une diminution de la qualité de services (notamment en ALSH). Tout ça a été très politisé et peu adapté au territoire local.
- De moins en moins de maires et d'élus en raison du sentiment d'inutilité généré par ces fusions de communes qui retirent les compétences aux Maires.
- Il faut redonner au Maire ses compétences et mettre en place un système de formation des Maires.
- Les députés sont trop souvent déconnectés des réalités du terrain.
- Le rôle du Sénat est remis en cause par certaines personnes.
- Il faut développer l'accès à la culture (écoles, médiathèques...)
- Redonner à chaque instance le rôle qui lui est défini par la Constitution (le parlement : Assemblée nationale-Sénat gouverne, le 1^{er} ministre gère la politique intérieure et Président de la République, la politique extérieure).

02. 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 ?

Oui 33 Non 16

03. Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ?

Oui 45 Non 4

04. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ? (plusieurs réponses possibles)

Région 9 Département 21 Commune 49 Intercommunalité 0

La Région est trop vaste pour certains

Les intercommunalités ne tirent pas leur existence d'élections

05. Selon vous, l'Etat doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales ?

Oui 20 Non 25 ne se prononcent pas 4

Si oui, lesquelles :

- La sécurité routière, la gestion des routes, la réglementation de la vitesse
- Gestion des impôts (taxe foncière, d'habitation)
- La sécurité sanitaire et alimentaire doit être gérée à l'échelon local (grippe aviaire...)
- La lutte contre la pauvreté
- L'aide au retour à l'emploi
- La politique énergétique
- Les collectivités territoriales devraient récupérer toutes les missions, sauf celles de la Défense nationale.
- Les collectivités territoriales peuvent assumer de nouvelles missions, à condition de respecter une unité nationale.
- Peu importe lesquelles, à condition que les moyens adéquats soient donnés pour garantir un fonctionnement correct.

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

- Retour à un service de proximité
- Les transports manquent et ceux qui existent pratiquent des tarifs prohibitifs
- L'accès aux soins est très compliqué
- Trésorerie
- Gendarmerie
- Relations physiques avec les services régaliens
- On constate un désengagement de l'Etat et une disparition des services publics de proximité.
- Aides administratives à domicile

LES SERVICES PUBLICS

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

Oui 27 Non 22

Sauf accès aux soins problématique dans les Landes

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

Jusque 5 km 3 Jusque 10 km 3 Jusque 15km 3
Jusque 20km 13 Plus de 20 km 17

Cela dépend aussi de l'âge et de la mobilité

08. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...(plusieurs réponses possibles)

Téléphoniques 38 Numériques 42 Physiques (pour vous rendre sur place) 44

Mais pas d'appel surtaxé et limiter les attentes interminables

09. Quels nouveaux services ou quelles démarches souhaitez-vous voir développées sur Internet en priorité ?

- Les services sur internet doivent se développer, mais pas au détriment d'un contact physique ou téléphonique si nécessaire.
- Internet doit servir à accomplir toutes les formalités simples
- Nous permettre de communiquer avec les institutionnels
- Il faudrait une assistance à l'utilisation d'internet.
- A condition d'avoir un bon réseau, en souhaitant le développement de la fibre
- Certains préfèrent le contact humain,
- Tout le monde n'est pas forcément équipé en numérique.
- Vote électronique
- Réunion des conseils municipaux
- Création nécessaire d'une police qui surveillera les contributeurs anonymes

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

| | | | | | |
|---------------------|----|--|----|----------------------------------|----|
| formation numérique | 11 | aide téléphonique | 22 | une prise en charge par un agent | 41 |
| | | pas d'appels surtaxés et pas géré par un robot | | | |

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

| | | | |
|-----|----|-----|---|
| Oui | 45 | Non | 4 |
|-----|----|-----|---|

Mais en notre présence

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)

| | | | |
|-------------|----|----------------|---|
| Bonne chose | 48 | Mauvaise chose | 1 |
|-------------|----|----------------|---|

- Les services publics itinérants (bus de services publics)

| | | | | |
|-------------|----|---------------------|----------------|---|
| Bonne chose | 43 | avec bus électrique | Mauvaise chose | 6 |
|-------------|----|---------------------|----------------|---|

- Le service public sur prise de rendez-vous

| | | | |
|-------------|----|----------------|---|
| Bonne chose | 43 | Mauvaise chose | 6 |
|-------------|----|----------------|---|

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

| | | | |
|-------------|----|----------------|---|
| Bonne chose | 44 | Mauvaise chose | 5 |
|-------------|----|----------------|---|

A condition que les agents aient reçus une bonne formation sur les besoins courants.

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

| | | | |
|-----|---|-----|----|
| Oui | 4 | Non | 41 |
|-----|---|-----|----|

Si oui, en avez-vous été satisfait ?

| | | | |
|-----|---|-----|---|
| Oui | 2 | Non | 1 |
|-----|---|-----|---|

Quelles améliorations préconiserez-vous ?

- Pouvoir prendre rendez-vous avec toutes les spécialités d'un Pôle Santé.
- Mieux informer les citoyens de ces services

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

- La déclaration des revenus sur le site du Trésor Public
- Suivi des dossiers de retraite
- Formation professionnelle et enseignement
- Cartes grises
- La Poste (qui s'est beaucoup modernisée)
- Accès aux formulaires et à l'information
- Accès à la culture et à l'éducation
- Passeports, liens avec les mairies
- Aucun
- Ne doivent pas supplanter les contacts physiques ou téléphoniques
- Cette évolution n'est pas suffisante.
- 5 personnes ne voient aucune évolution positive.

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

- Voirie, entretien des routes, l'urbanisme doit redevenir une compétence communale
- Transports (en lien avec les exigences de la transition écologique)
- Accès aux soins, urgences médicales, hôpitaux
- Pôle emploi
- Aides aux personnes âgées, et/ou handicapées
- Hébergement des personnes âgées, hôpitaux, aide à domicile
- Pompiers, gendarmerie, sécurité
- Cartes grises à remettre en préfecture
- Education nationale, Recherche, Justice
- Services de proximité
- CAFSAT – CNAM
- Obligation du tri sélectif
- Bercy doit être au service de l'Etat et pas à son service

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

Oui 18 Non 31

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

Question non traitée lors de la réunion

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 40 Non 9

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

Oui 5 Non 35

Si oui, à quelle occasion en avez-vous fait usage : Divorce, Déclarations d'impôts (prime...)

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

- On nous demande souvent les mêmes documents dans la même administration (actes de naissance...)
- Renouvellement des documents administratifs (CNI, passeports...)
- Instruction des permis de construire et élaboration des dossiers DDTM trop complexes, même pour construire un simple abri-bois au fond du jardin.
- Trop d'empilage des normes (PMR...)
- PTZ, demandes d'aides liées à la transition énergétique
- Cartes grises
- 5 personnes n'ont pas identifié de procédures trop complexes.

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

Oui 21 Non 14 ne se prononcent pas 13

Si oui, comment ?

- A condition qu'ils soient bien formés, efficaces, présents et responsables
- En mutualisant des missions
- Faciliter l'accès (heures d'ouverture, prise de rendez-vous...)
- Dégager du temps pour les élus (conseillers municipaux...)
- Plusieurs personnes n'ont pas compris la question

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

Oui 37 Non

Si oui, comment ?

- Stop aux emplois à vie
- Introduire la notion de responsabilité et de sanctions pénales
- Supprimer l'ENA
- Apporter une formation continue du personnel, adaptée au terrain, prévoir des remplaçants
- Evaluer les besoins
- Aligner les statuts du public sur ceux du privé
- Gestion des carrières trop compliquées à comprendre
- Segmenter pour mieux former, de façon appropriée au terrain
- Trop de rigidité, il faut plus de flexibilité, moins de formalité
- Réduire l'attente aux guichets
- Plus d'agents de terrain
- Moins de hiérarchie

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

- Donner des prérogatives soit à l'Etat, soit aux collectivités, mais éviter les doublons
- Etre à l'écoute des citoyens et redonner du pouvoir aux élus locaux, plus de liberté aux maires, plus d'autonomie pour les territoires ruraux. Les communes doivent reprendre leurs compétences pour être au plus près des citoyens.
- Faire un inventaire des besoins et mettre en place des agents et des commissions
- Comprendre les problématiques locales, différentes de celles de Paris.
- Il faut mutualiser les compétences et revoir les priorités
- Adaptation aux règles de bon sens en fonction des différents territoires
- Moins de politique et plus de pragmatisme
- Plus de débats, d'échanges et de co-construction avec les citoyens
- Justice trop longue : manque de moyens
- Hôpital : manque de moyens : mal-être de tous (soignants, malades...)

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

Des propositions ont été faites oralement :

- Il faut réduire les parlementaires (députés)
- Développer les transports publics (écologiques)
- Maintenir le réseau et les dessertes SNCF
- Revoir la rémunération, les avantages en nature et les privilèges des élus (députés), revoir les rémunérations des hauts-fonctionnaires
- Plus de transparence au niveau des décisions prises aux différents échelons de l'Etat (sauf questions de Défense)
- Suppression des numéros surtaxés pour joindre les services de l'Etat.

D'autres ont suscité des controverses (les 49 participants ne se sont pas forcément prononcés à chaque fois, seuls ont été consignés les votes comptabilisés-tous n'ont pu être comptabilisés faute de temps):

- Faut-il rendre le service civique obligatoire ? 2 personnes ont répondu non
- Y a-t-il trop de hauts-fonctionnaires ? 1 personne a répondu non
- Y a-t-il trop de parlementaires (députés, sénateurs) ? 41 oui 8 non
- Est-ce que les services publics sont à la hauteur des dépenses ? non à l'unanimité
- Faut-il organiser une prise en charge solidaire de la dépendance ? oui à l'unanimité
- Faut-il organiser l'affectation des médecins sur le territoire national ? oui à l'unanimité (bien que cela pose un problème de liberté)
- Faut-il donner plus de pouvoirs aux Maires ? oui à l'unanimité
- Faut-il demander l'avis aux communes et aux citoyens dans les projets de regroupements de communes (référendum) ? oui à l'unanimité
- Est-ce que la région Nouvelle Aquitaine vous convient ? 6 oui 2 sans avis 41 non.
- Faut-il garder le Sénat ? 18 oui 31 non

Peut-être en contrôlant davantage car c'est une entité intéressante (mandat long, élus de terrains...)

- Faut-il revoir la fonction présidentielle ? 4 oui
- Pour lutter contre la délinquance, faut-il remplacer les peines d'emprisonnement pour les peines légères, par des TIG (car, on sait que la prison ne résout souvent rien et d'autre part, cela coute cher à l'Etat et donc aux contribuables). 45 oui