

## ASSOCIATION ALERTES

### GRAND DEBAT NATIONAL

#### L'organisation de l'état et des services publics

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

Globalement satisfaisant mais trop éloignés des citoyens

Tenant compte du vieillissement de la population il est indispensable de **créer un ministère aux personnes âgées** qui représentent plus de 20 % de la population

**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

La connaissance est facilitée si l'on appartient déjà à une association, un syndicat ou une commission de représentant des habitants

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

OUI

**04. Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attaché ?**

Le département

L'Intercommunalité

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

OUI

Si oui, lesquelles ? A condition que les finances suivent :

- il faut réorganiser la répartition des missions entre Région, département et intercommunalités,
- développer des Maisons de services publics au plus près des citoyens,
- organiser des transports de proximité propres pour se déplacer sans polluer (la suppression des bureaux de poste oblige à faire des kms en voiture).

#### Les services publics

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

OUI et NON

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

Tout dépend si on est en milieu rural ou urbain

**08. Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins...**

**Téléphoniques** : faciles d'accès sans attendre des heures un interlocuteur pour ne pas avoir à rappeler plusieurs fois par jour ou par semaine

**Numériques** : faciles d'accès : cheminement sur les sites

**Physiques** pour se rendre sur place car c'est quelque fois indispensable

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

Avant de développer des nouveaux services ou démarches, il faudrait réduire la fracture numérique qui touche de nombreuses personnes et qui pour l'instant n'ont pas d'autre solution que de se déplacer ! Et comment ? Puisque bien souvent pas de voiture et pas de transports publics !

Développer la e-santé, utiliser les nouvelles technologies

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

Une aide téléphonique

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 ?

OUI à condition qu'il soit assermenté

**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
- Les services publics itinérants (bus de services publics) : Bonne chose
- Le service public sur prise de rendez-vous : Bonne chose à condition de ne pas attendre 6 mois pour un Rdv
- Les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches quelle que soit l'administration concernée : Bonne chose

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

Principalement le service des impôts avec la déclaration en ligne (très facile) et les services concernant la retraite, les organismes de Sécurité sociale

Emploi de personnels à domicile

Attention il y a encore beaucoup de citoyens qui ne sont pas à l'aise avec ces pratiques

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

Certainement tous, surtout les délégations de service public

L'administration est à la disposition du citoyen et non l'inverse

Simplifier certaines démarches (attribution des logements sociaux par exemple pour les personnes âgées en perte d'autonomie) et éviter les dossiers en double ou triple pour les voir aller à la poubelle

Faire en sorte que les logiciels de gestion soient accessibles entre eux

Simplifier la navigation sur les sites des Services Publics

Imposer l'accessibilité de tous les sites à tous les handicaps

Pourquoi ne pas avoir un seul identifiant quelle que soit l'administration ?

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

De nombreuses personnes âgées renoncent à leurs droits ou des allocations par complexité, par ignorance, par manque d'information...

**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.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**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 ?**

NON car il y a défaut d'information à ce sujet

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

Des documents trop difficiles à compléter (doc.CERFA) et qui, souvent, ne mentionnent pas des items qui pourraient être importants

Des documents papiers en double ou triple exemplaires à remettre en mains propres aux administrations (CI ou passeport) avec bien sûr des déplacements (20 à 30 kms par exemple).

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

OUI

En développant la polyvalence, en formant et en utilisant les compétences souvent acquises dans d'autres domaines d'activité.

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

OUI

Prise de conscience du devoir du fonctionnaire

A commencer par l'accueil de tous les publics valides ou handicapés, de couleur ou non

Développer la formation à «l'accueil bienveillant »

Se mettre à la portée du public, prendre en compte le public illettré

Appliquer les règles à tous dans le respect de leurs droits

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

En reconsidérant la fracture territoriale, il ne faut pas l'ignorer

La population éloignée des grandes villes ou métropoles est coupée des circuits économiques, elle est donc obligée de se déplacer pour trouver du travail

Réinstaller les entreprises dans les territoires désertés en organisant des réseaux de transports pour faciliter l'accès, des réseaux de communication, en organisant le télé travail...

Réinstaller les commerces, les écoles, les crèches, la poste... pour faire revenir nos concitoyens vers une vie plus apaisée

Maîtriser le coût des logements (prohibitifs en urbain et suburbain), c'est ce qui oblige les populations à migrer vers la campagne

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

Un seul mot d'ordre : **Ne laissez personne sur le bord du chemin.**

Dans la mesure où les services publics de proximité ou délégation de service public disparaissent, où les transports sont inexistantes, ce sont les populations pauvres ou en difficultés, les populations fragiles âgées ou en situation de handicap qui sont les plus impactées.

Ne pas ignorer la fracture numérique qui est importante.