



Grand débat national

5 mars 2019 / Souffelweyersheim

L'organisation de l'État et des services publics

10 participants

Questions N° 1 à 3:

« Que pensez-vous de l'organisation de l'État et des administrations en France ? De quelle manière cette organisation devrait-elle évoluer ? »

« Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (État, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pôle Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ? »

« Pensez-vous qu'il y a trop d'échelons administratifs en France ? »

- Les personnes présentes qualifient l'organisation de l'État et des administrations d'opaque
- Manque de connaissances sur le fonctionnement de l'État.
- Les compétences des différents échelons administratifs ne sont pas toujours connues
- Les participants préconisent la suppression de l'ENA

Question N°4 : « Quels sont les niveaux de collectivités territoriales auxquels vous êtes le plus attachés ? La région, le département, la commune, l'intercommunalité »

- Le niveau de la collectivité à laquelle les participants sont le plus attachés est la commune.

Question N°5 : « Selon vous, l'État doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux collectivités territoriales, Si Oui, lesquelles ? »

- Les avis sont favorables à un transfert de nouvelles missions aux collectivités territoriales ; ces missions n'ont pas été définies précisément. L'objectif est d'être « plus proche des habitants »

Question N° 6 à 8 :

« Estimez-vous avoir accès aux services publics dont vous avez besoin ? Si non, quels types de services publics vous manquent dans votre territoire et qu'il est nécessaire de renforcer ? »

« Lorsqu'un déplacement est nécessaire pour effectuer une démarche administrative, quelle distance pouvez-vous parcourir sans difficulté ? Jusqu'à 5, 10, 15, 20 kilomètres ? Plus de 20 kilomètres ? »

« Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins téléphoniques, numériques, physiques pour pouvoir vous rendre sur place... »

- Les participants préconisent une analyse des besoins pour être plus proches des citoyens et une nécessité d'évaluation des politiques et des services.

Question N° 9 : « Quels nouveaux services ou quelle démarches souhaitez-vous voir développée sur internet en priorité ? »

- La création d'une hotline au niveau des différents services publics en cas de problèmes
- La création d'une « police » ou d'un contrôle internet pour les problèmes liés aux faux sites usurpant les services publics.

Question N° 12 et 13 :

« Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de service public ? Si oui, en avez-vous été satisfaits ? Quelles améliorations préconisez-vous ? »

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

- Les participants font part :
 - D'une évolution qualitative des services de La Poste
 - D'une évolution également favorable du service et surtout du site internet des services des impôts, notamment avec la mise en place du prélèvement à la source

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

- L'éducation nationale

Question N° 17 : *«Connaissez-vous le droit à l'erreur, c'est-à-dire e droit d'affirmer de bonne foi lorsque vous fais une erreur dans vos déclarations ? Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ? À quelle occasion en avez-vous fait usage ? »*

- Le droit à l'erreur reste peu connu mais a déjà été utilisé par un participant

Question N° 18 à 21 :

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

« Faut-il donner plus d'autonomie aux fonctionnaires de terrain ? Si oui, comment ? »

« Faut-il revoir le fonctionnement et la formation de l'administration ? Si oui, comment ? »

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

- D'une manière générale, les attentes et les besoins en matière de services publics sont différents selon les âges et la situation des personnes concernées.