

5 mars 2019
Grand débat national
Thème : L'organisation de l'État et des services publics
Animateur : Philippe l'Helgoualc'h
Rapporteur : Françoise Balossier

Nombre de personnes : 20

** Femmes : 50 %

* Hommes : 50 %

° Jeune : 1

Introduction :

Lecture de la charte.

Rappel synthétique de ce que représentent les services publics : les administrations et le nombre d'agents publics pour chaque administration.

L'organisation

- * Le grand thème c'est l'organisation. Je m'interroge par rapport aux chiffres. Le PIB est de 282,8 milliards d'euros. Les dépenses publiques ont triplé en 30 ans et représentent 48 % des impôts. Nous sommes le 1^{er} pays à avoir de telles dépenses. Les effectifs des écoles publiques ont augmenté de 47 % et la hausse de la population de 24 %. La fonction territoriale a augmenté ses effectifs de 93 %. Quand on parle des hôpitaux on dit qu'ils manquent de personnels mais les effectifs ont augmenté de 7 %. Donc les effectifs sont là mais **le problème c'est l'organisation. Comment l'améliorer ?** Il y a 30 ans on n'avait pas d'informatique. Aujourd'hui on peut mieux gérer. Chaque administration a son propre logiciel. Si tous les services publics avaient le même logiciel on pourrait mieux cerner, détecter les fraudes par le croisement des données. Mais comme ce sont des employés administratifs on ne cherche pas à favoriser le rendement.

- * Incontestablement les chiffres sont bons. Vous faites le procès des incompétences des gouvernants depuis 30 ans. Mais c'est nous qui les avons portés au pouvoir donc nous sommes tous responsables de cette situation. **Il faut donc revoir les structures et l'organisation de l'État.** La territorialisation a créé 1 million d'emplois. Nous avons un procès à faire à nos dirigeants. Je suis macronien. Ce jeune président veut remanier les choses mais on veut lui couper le tête.

- ** Quand on parle de services publics on pense toujours aux mêmes (gendarmerie, poste,...) mais on ne pense pas aux autres services (services juridiques, par exemple). **Le fonctionnement est à revoir parce qu'il est obsolète.** Il faudrait rendre **plus efficaces** les agents qu'on ne connaît pas : ceux des impôts par exemple.

- * Il y a besoin de contrôleurs pour résoudre l'évasion fiscale. Il y a trop peu de contrôleurs comme pour les services sanitaires, par exemple. Quand on supprime des contrôleurs fiscaux les commerces et les entreprises sont davantage tentés par l'évasion fiscale. Et, en fait, on supprime les contrôleurs qui gênent les commerçants et les entrepreneurs.

- * A quoi sert la cour des comptes ? Que deviennent les rapports ? La cour des comptes constate des choses effarantes et ce n'est **pas suivi d'effet**. Devrait-on supprimer la cour des comptes ?

- ** La dématérialisation et l'utilisation d'internet sont un progrès indéniable. Cela pourrait mieux servir les citoyens. Il est vrai que c'est handicapant pour ceux qui n'y ont pas accès, aussi, quand on a un problème il faut un lieu où trouver un interlocuteur pour le régler. **Il ne faut pas supprimer la présence des agents en face des citoyens. On a intérêt à avoir des maisons de services** où on peut avoir accès à tous les services. Les territoires ruraux ne doivent pas être des déserts.

- * Il faut rendre internet obligatoire mais il ne faudrait pas rendre les personnes âgées dépendantes. Il faut leur laisser leur papier et leur crayon.

- ** Les procédures sont de plus en plus complexes et nécessitent de plus en plus de personnels. Dans les collectivités territoriales il y a eu une explosion d'agents, ce qui a augmenté la masse salariale sans améliorer les services et, au contraire, en éloignant les gens des services publics. Si on veut

moins de fonctionnaires on n'a qu'à envoyer les gens se faire soigner dans le privé et les enfants dans des écoles privées. C'est un choix à faire qu'on nous impose en ce moment : la clinique remplace l'hôpital public. Mais alors, dans ce cas, vous paierez davantage.

- Plusieurs participants, en écho : **on a besoin des services publics, de l'hôpital, de l'école.**

- * Quand on va à l'hôpital on ne paie pas donc on ne se rend pas compte de ce que ça coûte. On devrait avoir une facture quand on va à l'hôpital ou chez le pharmacien.

- Plusieurs participants, en écho : à l'école aussi.

- ** Il y a des procédures qui ne sont pas effectuées. Par exemple, quand on déplace les pompiers et que ce n'est pas nécessaire, il devrait y avoir systématiquement une facturation pour déplacement abusif. Des gens encombrant inutilement les urgences. Les gens qui déplacent abusivement les services comme le SAMU devraient payer.

- * Cela ne me dérange pas de payer un peu plus. On a une couverture fabuleuse. Le système public, quand on y est, c'est pour la vie mais est-ce qu'on est agile à l'intérieur ? **La dématérialisation a-t-elle permis un gain ? Comment a-t-on recyclé les personnels évincés ?**

- * **Dans la fonction publique il manque une gestion des ressources humaines** comme dans les grandes industries. On ne sait pas bien ce que deviennent les personnes évincées.

- ** Quand on va voir une administration on a un questionnaire de satisfaction mais on n'a pas de retour sur ce qui a été fait. Quand on a besoin de la justice on se balade de service en service sans avoir de réponses. Les fonctionnaires disent qu'ils travaillent mais que font-ils en réalité ? Pourquoi ne pas former dans chaque administration un groupe de personnes capables de répondre efficacement, quitte à ce qu'elles aillent dans les services chercher les réponses ? Les administrés perdent un temps inouï. A quoi servent tous ces gens ?

Répartition des compétences état- collectivités

- ** Les services publics s'éloignent de plus en plus du citoyen. On ne sait pas qui est le bon interlocuteur.

- ° En terme de strates administratives on a un problème. Plus on met de services plus on perd en efficacité. Il faut fusionner ou enlever les strates sans éloigner les services publics des citoyens. On a une structure locale qui est bonne : la commune qui présente une hyper proximité. La communauté de communes, le département, la région forment chacun une strate. Les gens qui travaillent dans l'administratif (dans les bureaux) n'ont pas de « clients » au guichet. En France c'est la région qui regroupe toute l'administration. **L'état, la région et la commune sont les 3 véritables strates de la France.**

- ** Pourquoi est-ce que l'école dépend de la commune, le collège du département et le lycée de la région ? Je suis consternée qu'on ait à ce point nivelé l'école par le bas par l'obsession de l'égalitarisme.

- * Il faudrait mieux payer les enseignants. On voit qu'il y a une demande de reconnaissance énorme. Revaloriser l'enseignement serait une réponse.

- * Le débat fiscalité-dépenses publiques : on est en plein dedans.

- ** Cela ne doit pas nous empêcher de penser « développement ».

- * Si les Français ont réagi à ce point ces derniers temps c'est qu'il y a un problème de communication et ça, ce sont les services de l'état qui en sont responsables.

- * Ni les politiques ni les syndicats ne résoudre les problèmes. Par exemple, Emmanuel Macron est revenu sur les retraites. Si on veut que les choses changent ça doit venir du peuple ou ça ne sortira jamais.

- * Les syndicats ne représentent plus les Français.

- ** Une source d'économie serait qu'on se prenne en charge nous-mêmes. Si on ne veut pas payer des fonctionnaires soyons nous-mêmes des acteurs responsables et respectueux. Ce n'est pas le nombre des politiques le problème. On a divisé par 2 le nombre de cantons et, dans le même temps, on a augmenté le nombre de fonctionnaires !

- * Il faut remettre en question les mandats électifs. Je suis contre le cumul des mandats et je pense qu'il faut tirer au sort des personnes pour siéger dans les différentes instances.

- ° Je suis partagé sur le tirage au sort.
- ** Exemple : des citoyens de la société civile ont participé à l'élaboration de la loi bioéthique et le rapport est correct.
- * Le problème, c'est comment atteindre nos objectifs. On a des élus d'un côté et , d'un autre côté, **une fonction publique qui tourne toute seule.**

Quels sont les niveaux de collectivité territoriale auxquels vous êtes le plus attaché ?

- Le groupe répond spontanément et majoritairement : la commune.
- Quelques voix précisent : la commune et la région.
- D'autres divergent : la commune et le département qui est plus près que la région.
- * Une commune comme Senlis est bien équipée mais est-ce qu'une petite commune peut vivre seule ?
- ° **Il faudrait développer des bus « accueil et services publics ».** Je suis attaché au département au sens géographique et pas au sens administratif.
- * La région a une puissance économique que n'a pas un département.
- ** Les départements ont été formés sur la logique « une journée à cheval ». Il y a peut-être des logiques de transports et de mobilité à privilégier plutôt que géographiques. On est plus près de Roissy et de Paris que de Beauvais.
- * Les régions doivent être puissantes mais comment passe-t-on de Lille à Thiers/Thève ?
- ** **Avec le numérique vous rejoignez tout de partout. Le principe de la « maison des services » ou du « bus administratif » permet de tout offrir à l'échelon local.**
- ** On ne parle plus de mobilité seulement mais aussi de connexions. Il faut bien connecter les petites communes.
- ** **Les maisons de services publics itinérantes avec une connexion internet et des gens pour aider la population sont une bonne réponse.**
- * En région on devrait décentraliser beaucoup plus l'éducation nationale. Décentraliser et déconcentrer. Les régions allemandes ont un **grand pouvoir**. Les nôtres sont **uniquement administratives**.
- * Trop de décentralisation peut casser l'idée de nation.
- * Les transferts de compétences c'est bien, mais la compétence ne doit pas être uniquement réservée à un groupe de personnes. On doit contrôler en permanence les excès ou les insuffisances. Cela fait des années que les gens disent qu'il y a un problème. Les citoyens devraient avoir un site pour que les idées remontent.
- ° Je suis contrôleur aérien. On a un service qui traite les retours des pilotes ou des passagers sur des événements plus ou moins dangereux. Des fiches de rapport sont analysées par ce service « retour d'expérience ». C'est le seul moyen d'avoir connaissance des problèmes. Il faudrait le généraliser.
- * **Il faudrait pérenniser les réunions comme celle de ce soir.**
- * Dans le privé, quand on prend une décision, 15 jours après c'est mis en place. Ce n'est pas le cas dans la fonction publique. On y reste 30 ans, c'est sclérosant.

Quels services publics ont le mieux évolué ces dernières années ?

- Le groupe plébiscite **le service des impôts** qui a bien évolué en terme d'efficacité. « On a une bonne relation avec ce service ».
- Le groupe pense, en revanche, que la santé, l'administration de la santé, le dossier médical doivent évoluer. L'école aussi.
- * Les syndicats ne sont pas assez puissants. C'est un problème.
- ** Dans l'éducation nationale il faudrait un système qui permette aux élèves de s'aider eux-mêmes.
- * Il faudrait qu'on paie les professeurs. Comme ils sont payés actuellement, c'est ahurissant.
- ** Certains pays nordiques ont plus de fonctionnaires que nous et cela ne coûte pas plus cher. Il faut responsabiliser les gens et nos enfants très tôt.

Le respect de l'environnement et incivilités

- * En Suisse, par exemple, on réprime les incivilités par une amende.

- ** Si un enfant jette des débris il faut aller le voir.
- ** Qui ira le voir ?
- ** Il faudrait facturer à tous les gens qui fréquentent un endroit donné les dégradations commises dans ce lieu.
- * Un participant relate l'expérience positive d'habitants d'une commune qui ont décidé de nettoyer eux-mêmes les abords de route. La mairie du lieu a repris l'action à son compte.
- * La plus grande incivilité c'est la voiture. Un pays qui broie 200 millions de radars en un mois a de quoi éduquer. Proposition : une taxe de 3 euros par citoyen ou par voiture pour réparer les radars.
- ** Le symbole ne sert à rien. Nous, on est d'accord pour ramasser (réactions dans la salle de personnes qui ne sont pas d'accord pour ramasser) mais le problème c'est les gens qui jettent.
- ** Moi j'ai ramassé les cochonneries dans les rues. J'y suis retournée peu de temps après et c'était de nouveau sali.
- * Le problème : on est dans une société où 80 % des gens sont respectueux. Ce sont 20 % qui se comportent mal.
- ** On a des dates pour le ramassage des déchets et pourtant des objets traînent n'importe quand. On devrait sanctionner tout de suite.
- * Il faut mettre en place des sanctions tout de suite.
- * La communauté de communes a en responsabilité les collectes. On retrouve les gens qui dérogent entre 2h ou 4h du matin, on les rencontre et on les verbalise. Il faudrait donner le pouvoir de verbaliser aux agents qui ont en charge le maintien de la propreté.
- * Si on donne trop de pouvoir pour verbaliser on peut tomber dans des abus.
- ** Il faut être pédagogue et se demander pourquoi les gens en arrivent là.
- * Est-ce que notre pays est fier de son indiscipline ? Il faut redonner du pouvoir aux instituteurs.
- ** Une participante donne un exemple : un monsieur jette son mégot par terre. Je lui fais la remarque et il me répond que s'il était au Japon il ne le ferait pas parce qu'il serait sanctionné.
- ** Dans certaines communes on fait payer les poubelles au poids. De ce fait des gens vont jeter leurs poubelles n'importe où.

Tentatives spontanées de synthèse

- * On a des économies à faire sur la fonction publique et je crains que ce soit au détriment des agents opérationnels.
- * Le dégraissage se fait au moment des retraites et donc sans efficacité.
- * Il y a un vrai problème de management des fonctionnaires.
- ** On veut réformer la fonction publique en payant les fonctionnaires au mérite. C'est inapproprié. Pour que ce soit approprié il faut que les fonctionnaires se sentent utiles et reconnus. Les bonus et autres ne servent à rien.
- * Quand on sera bien organisés on pourra mettre des indicateurs de performance en place et payer au mérite.
- ° On a un besoin crucial d'efficacité et de reconstruction d'un système qui soit simple. On doit économiser sur les strates. C'est l'efficacité qu'il faut rechercher. La personne opérationnelle doit être efficace de fait. Par contre dans l'administratif les choses ne vont pas.
- * La main d'oeuvre indirecte est une charge. La main d'oeuvre directe est productive. Dans la fonction publique on paie trop de main d'oeuvre indirecte.
- * Il faut rendre la cour des comptes opérationnelle et prendre en compte ses rapports.
- ** Les lois sont de plus en plus mal écrites, ce qui rend les choses plus complexes et moins efficaces. Pour faire une nation il faudrait revoir la rédaction des lois.
- ** Il y a même des lois contradictoires.
- * Je pense que la France aura du mal à se réformer. Le politique n'a pas beaucoup de poids sur la haute fonction publique. Il y a une connivence entre les gens issus des mêmes écoles.
- * Les ministres changent mais pas les hauts fonctionnaires et on en paie 300 ou 500 dont on ne sait pas à quoi ils servent.
- * Entre les excès du privé et la faillite du public on peut faire des choses.

- * Les hauts fonctionnaires doivent nous rendre des comptes.
- * Lors de cette réunion j'ai constaté qu'on était tous en phase. On a fait la même analyse sur ce qui ne fonctionne pas. Depuis 30 ans on le dit et rien ne change. On a un chef qui n'est pas écouté. Que peut-on faire ? Au-dessus vont-ils pouvoir faire changer les choses ? On a tous été heureux de s'exprimer mais est-ce que quelque chose va changer ?
- ** Si on est là c'est grâce aux gilets jaunes.
- * Sans aller jusqu'à la tyrannie on a besoin de féroces.
- * L'équipe que nous avons actuellement est forte et n'est pas dans la tyrannie.