

Le grand **débat national**

Organisé par : Mairie de Senlis

Lieu : Maison des Loisirs - 60300 SENLIS

Date : 15 février 2019

Thème : L'organisation de l'État et des services publics

Animateur : M. Benoît MILANDOU

Début : 19h20

6 participants dont 3 retraités, 1 quinquagénaire et 1 quadragénaire et 1 trentenaire

Question 1

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

Réponses des participants :

× Millefeuille administratif entre tous les échelons (région, département, communauté de communes, commune). Par exemple, la gestion des déchets (à Senlis), la communauté de communes a changé la fréquence des passages sans consultation de la commune de Senlis ou des senlisiens, et cette nouvelle organisation n'a pas pris en compte la particularité de Senlis (habitants absents la semaine en raison de leur travail, rentrent le weekend, sortent leurs poubelles le dimanche soir, la conséquence est que leurs poubelles traînent dans la rue plusieurs jours).

× Même situation pour la collecte des déchets verts, le ramassage est le vendredi, alors que la majorité jardine le weekend.

× Un participant souhaite citer un autre exemple sur la collecte des déchets, il n'y a plus qu'un seul jour de ramassage par semaine, ce qui est très gênant quand on habite en appartement, contrairement en maison où il est plus aisé de stocker ses poubelles.

× La répartition des compétences entre les administrations n'est pas pratique pour les citoyens à l'image des exemples cités ci-dessus. Le citoyen est orienté entre commune et communauté de communes et pour autant, ces changements de compétences n'ont permis aucun gain sur les impôts.

Question 2

Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

Réponse de l'ensemble des participants :

× Oui

Question 3

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× Oui, il faut supprimer des échelons (département et communauté de communes)

Question 4

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× La commune (pour la proximité)

× La région (pour les grands projets)

Question 5

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

Réponse des participants :

× Non, les collectivités ont déjà récupéré les PACS et les passeports.

× Oui mais à condition que l'Etat transfère la nouvelle mission avec les fonctionnaires et le budget.

Question 6

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

Réponse des participants :

× Manque de transports collectifs notamment pour aller à Paris

Question 7

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× jusqu'à 10 km

× A nuancer si on est véhiculé ou pas

Question 8

Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins ... ? téléphoniques, numériques ou physiques

Réponse des participants :

- × les 3, l'accueil physique est important pour les dossiers compliqués
- × Un dossier complexe est mieux géré par un accueil physique que téléphonique

Question 9

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

Réponse des participants :

- × Aucun, il faut faire une pause dans les démarches administratives par internet
- × Internet a l'avantage que les démarches peuvent être faites à l'heure qu'on veut.

Question 10

Si vous rencontrez des difficultés pour effectuer vos démarches administratives sur internet, de quel accompagnement souhaiteriez-vous bénéficier ?

Réponse de l'ensemble des participants :

- × Aucune

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

- × Ça dépend du contexte

Question 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)

Réponse de l'ensemble des participants :

- × Bonne chose, notamment pour la campagne

- Les services publics itinérants (bus de services publics)

Réponse de l'ensemble des participants :

- × Bonne chose

- *Le service public sur prise de rendez-vous*

Réponse de l'ensemble des participants :

× Bonne chose

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× Bonne chose

Question 12

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× Non

Question 13

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

Réponse des participants :

- × La Poste : c'est adapté au changement (moins de courriers, plus de colis), personnel plus aimable.
- × Impôts avec la déclaration par internet
- × Paiement des PV par internet
- × Sécurité Sociale : remboursement plus rapide

Question 14

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

Réponse des participants :

- × Education Nationale : devenu une garderie
- × Pôle Emploi, les conseillers sont mal formés et ne sont pas d'une grande aide pour les demandeurs d'emploi

Question 15

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× Non

Question 16

Néant

Question 17

Connaissez-vous le « droit à l'erreur » ?

Réponse de l'ensemble des participants :

× Oui pour les impôts

Avez-vous déjà utilisé le droit à l'erreur ?

× Non

Question 18

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

Réponse des participants :

× Réglementation des marchés publics : complexité délirante

× Dossiers de permis de construire, devoir déposer un dossier en plusieurs exemplaires : pas d'économie, perte de temps et pas écologique

× Devoir toujours répéter sa date de naissance, son adresse. Ne devrait être signalé quand en cas de changement

× Transports : obligé d'imprimer ses billets car billet numérique refusé (Bus Air France)

× CAF : sur internet, refus d'une aide alors qu'en agence aide accordée

Question 19

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× Oui dans certaines limites

× Oui pour les policiers et gendarmes

× Oui afin que leurs fonctions soient plus adaptées aux contraintes locales

Question 20

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

Réponse de l'ensemble des participants :

× Non

Question 21

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

Réponse des participants :

- × Regroupement de compétences
- × Services administratifs itinérants
- × Facilité d'accès
- × Créer une « Maison des Administrations » qui regroupera plusieurs compétences. Cette maison doit être installée dans la plus grosse commune dans le cadre d'une communauté de communes.

Fin 20h50