Le grand
débat national

L'organisation de l'État et des services publics

Le Diagnostic

5 480 202 agents publics travaillent au service des citoyens, dans une des administrations françaises. Les services publics au quotidien, qu'est-ce que c'est ?

- 13 millions d'élèves collégiens, lycéens et apprentis pris en charge chaque jour par l'enseignement public ;
- 20 millions de patients soignés dans les services d'urgences des hôpitaux tous les ans ;
- plus de 4 millions d'interventions réalisées par les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) chaque année ;
- plus de 39 millions d'objets acheminés par la Poste chaque jour.

Et bien d'autres choses : la police et la gendarmerie, les impôts, la Caisse d'Allocations Familiales, Pôle emploi, l'ensemble des missions d'inspection et de contrôle conduites par l'Etat dans le

champ de la sécurité sanitaire, alimentaire, de la répression des fraudes … Et pourtant, 45 % des usagers perçoivent une dégradation de la qualité des services publics[1] et seuls 14 % des Français considèrent que les responsables politiques et les institutions prennent suffisamment en compte leurs préoccupations[2].

La répartition des 5 480 202 agents publics dans les différentes administrations

2 426 692

au sein de l'Etat dont 1 939 995 au sein des ministères (y compris 881 400 enseignants, 305 410 militaires, 150 707 agents au sein de la police nationale).

1 885 820

dans les collectivités territoriales dont 1 011 514 dans les communes ; 284 323 dans les départements ; 86 330 dans les régions et 503 653 dans les établissements publics locaux.

1 167 690

dans la fonction publique hospitalière (hôpitaux, établissements d'hébergement pour personnes âgées, autres établissements médico-sociaux).

Les enjeux du débat

En partant des besoins et de l'expérience concrète des citoyens, le débat doit faire émerger des idées pour rendre les administrations et les services publics plus utiles en étant plus proches, plus simples et plus transparents.

Des services publics et des administrations plus proches : le débat doit permettre d'identifier sur le territoire les services publics ou les administrations que les citoyens considèrent comme pas ou peu accessibles, en raison de l'éloignement géographique, d'horaires d'ouverture peu adaptés ou d'une présence insuffisante par rapport aux besoins (files d'attente). L'objectif est de pouvoir constituer une cartographie « citoyenne » des besoins de services publics à l'échelle locale.

Parce que l'accessibilité des services publics passe également par le développement de services sur internet qui évitent des déplacements et des coûts inutiles, le débat doit permettre de remonter les besoins et attentes des citoyens dans ce domaine : quels services souhaiteraient-ils voir rendus accessibles par internet en priorité ?

[1] Ipsos, février 2017
[2] CEVIPOF, Baromètre de la confiance politique, janvier 2019

Parce que le développement des services en ligne ne doit pas conduire à fragiliser les citoyens les plus éloignés du numérique, le débat doit aussi être l'occasion de les écouter sur la façon dont ils souhaitent être accompagnés.
Des services publics et des administrations accessibles parce que plus simples : le débat permettra d'interroger les citoyens sur la répartition des compétences entre l'Etat et les collectivités territoriales.

Les particuliers comme les entreprises pourront exprimer leur connaissance du « qui fait quoi ? » dans les administrations. Des propositions pourront être faites afin de parvenir à une plus grande adaptation et différenciation des compétences exercées par les collectivités, en fonction de leurs besoins spécifiques. Les particuliers comme les entreprises pourront également faire part de leurs idées pour simplifier leurs relations avec l'administration lors de chaque évènement de vie. Les citoyens pourront identifier les normes jugées inutiles ou trop complexes à mettre en œuvre.

Des administrations et des services publics transparents : le débat permettra d'identifier la façon dont les citoyens souhaitent que leur avis soit pris en compte. Ils pourront également s'exprimer sur la façon dont les administrations doivent rendre compte des missions rendues.

« Le débat doit faire émerger des idées pour rendre les administrations et les services publics plus utiles en étant plus proches, plus simples et plus transparents.»

#Grand**Débat**

Le grand
débat national

Contribuer au débat
L'organisation de L'état et des services publics

#Grand**Débat**

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 ?**

.....

.....

.....

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 ☐ Non

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

☐ Oui ☐ Non

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

☐ La région ☐ Le département ☐ La commune ☐ L'intercommunalité

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

☐ Oui ☐ Non

Si oui, lesquelles ? .....

.....

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

.....

Les services publics

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

☐ Oui ☐ Non

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

☐ jusqu'à 5 kms ☐ jusqu'à 10 kms ☐ jusqu'à 15 kms ☐ jusqu'à 20 kms

☐ plus de 20 kms

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

☐ Téléphoniques ☐ Numériques ☐ Physiques pour pouvoir vous rendre sur place

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

.....

.....

.....

.....

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

- ☐ Une formation numérique
- ☐ 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 ☐ Non

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 ☐ Mauvaise chose

Les services publics itinérants (bus de services publics)

☐ Bonne chose ☐ Mauvaise chose

Le service public sur prise de rendez-vous

☐ Bonne chose ☐ Mauvaise chose

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

☐ Bonne chose ☐ Mauvaise chose

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

☐ Oui ☐ Non

Si oui, en avez-vous été satisfait ?

☐ Oui ☐ Non

Quelles améliorations préconiseriez-vous ? .....

.....

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

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

Vous êtes un particulier :

	Points de satisfaction	Administration référente	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je cherche une formation				
Je scolarise mon enfant				
Je cherche un emploi				
Je prépare/pars à la retraite				
Remboursement de soins de santé				
Demande d'aide pour une situation de handicap				

Vous êtes un professionnel :

	Points de satisfaction	Administration référente	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je crée une entreprise				
Je recrute				
Je forme du personnel				
Je rémunère du personnel				
Je met fin à mon activité				
Je recrute une personne portant un handicap				

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 ☐ Non

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

☐ Oui ☐ Non

Si oui, à quelle occasion en avez-vous fait usage ? .....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

☐ Oui ☐ Non

Si oui, comment ? .....

.....

.....

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

☐ Oui ☐ Non

Si oui, comment ? .....

.....

.....

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

.....

.....

.....