

# GRAND DEBAT NATIONAL A ESCHAU – 23/02/2019

## ATELIER « L'organisation de l'Etat et les services publics »

Facilitateur : Alain CAPS

Rédacteur : Marie-Antoinette STEVAUX

### Déroulement de la réunion

---

8 personnes : Facilitateur + Rédacteur et 6 participants 3Hommes- 3Femmes

Accueil et présentation de l'atelier thématique (durée 50 minutes)

#### Constat/préambule :

Une majorité de personnes indiquent qu'ils n'ont pas forcément une grande connaissance des différents services publics et Etat ; aucun n'avait connaissance du questionnaire en ligne sur le site national dédié au grand débat.

-----

### Débats

---

#### Concernant l'accès aux services publics :

Le groupe débute les débats autour de la question des modalités d'accès aux services publics : **de plus en plus de démarches se font ou doivent même se faire via internet** et cela est perçu **assez négativement** par une grande majorité des participants (jeunes et moins jeunes). On sent le désarroi des citoyens devant le service public. Une grande difficulté pour accéder à l'information et regrette ce manque de lien social, de réponses aux questions, de défaut d'accompagnement :

« Il faut aller sur le site internet (gouv.fr) pour changer d'adresse mais quand même quelques temps après je reçois des courriers à mon ancienne adresse, il faudrait travailler à optimiser ce type de service car cela ne marche pas ».

Un participant dit que pour lui cela a marché.

« **Les Explications ne sont pas claires sur les sites internet**, alors soit on est spécialiste et tout va bien, sinon, comme la très grande majorité, on se pose des questions car **c'est trop complexe** et qu'on s'y perd. Et à qui on les pose les questions ? il n'y a personne en face... **aucun retour**... donc, au final, tu fais quoi... tu te déplaces et comme il y a moins de monde pour accueillir, car on a mis en place un service via internet... tu fais la queue et tu engorges les services. Donc, il faut laisser de l'accès physique au service public, Il faut qu'il y ait assez de monde, surtout que cela change tout le temps et que c'est complexe. »

« On perd énormément de temps pour arriver à l'information et compléter tout ce qu'on demande en ligne et parfois (souvent) il faut complètement recommencer ».

« **Cela manque « d'humain »** une machine ne peut pas répondre car elle n'a pas le savoir, c'est un leurre... ».

« Oui, pour les PV de stationnement par exemple : **quelle rigidité**, l'autre jour on m'a verbalisé car je n'ai pas pu payer, alors que c'est le monnayeur qui ne fonctionnait pas, j'ai contesté, mais rien à faire, personne n'essaie de comprendre ».

Et pour la question de l'humain, on ne répond plus au **besoin de lien social** (« ce n'est pas internet qui peut le faire »).

« Il faudrait aussi **avoir une aide pour savoir comment faire sur internet**, ce n'est pas qu'un problème d'âge, c'est aussi lié à l'isolement parfois ».

Internet est une barrière, mais parfois aussi simplement le fait de devoir écrire et parfois aussi simplement parler. L'écriture et internet sont pour certains des freins importants.

## Concernant le service public lui-même est-il à revoir ?

« Ce n'est pas tellement le service public en tant que tel qui est en cause, c'est comment il est structuré pour faire face aux besoins des citoyens »

Un participant dit que **beaucoup de choses sont très complexes** (entendu par « pas que sur internet, mais de manière général »), c'est un vrai mille-feuilles... « On nous parle depuis longtemps de simplification et on ne voit pas en quoi les choses sont simplifiées ».

Une personne dit que quand c'est complexe, souvent on va à la mairie. Eh oui parfois on rame pour trouver les renseignements sur les sites, **mais à la mairie on nous aide et on nous aiguille**, c'est ce lien social qu'il manque sur ce type de plateformes ».

« Oui, et c'est surtout **très complexe** » répète encore quelqu'un, car par exemple pour la CAF, avant on avait droit à des aides pendant 3 ans, et maintenant les prestations changent et c'est 2 ans ... il faudrait passer 2h -ce qu'on n'a pas- pour comprendre et savoir comment faire... ».

« Pour les primes (droit carbone) pour récupérer des bons c'est trop complexe et démotivant, c'est aberrant pour un particulier de devoir vendre ses droits. Le fonctionnement est trop mécanique et il faut tout le temps solliciter ».

## Concernant le nombre d'agents pour les services de l'état : trop, pas assez ?

« Concernant le nombre, même à l'échelle de la commune, je trouve qu'il faudrait quand même qu'on nous consulte pour savoir si on veut 2 gugusses pour arroser des fleurs...

« Quand on voit le nombre et ce que cela coute ».

« Oui, mais on veut aussi beaucoup plus, donc faut savoir ce qu'on veut, on est aussi de plus en plus, donc on peut comprendre qu'il faut des agents pour les services publics ».

« On paie aussi un peu cher le service, sur un site du service public, pour faire un changement de plaques d'immatriculation, on me demande de payer 40€ et on me dit que si j'ai fait une erreur je devrais payer 10€ supplémentaires. Donc, en conclusion, je suis allé chez le garagiste et cela n'a couté que 20€ ».

« La vie aujourd'hui est complètement changée, on attend beaucoup, on est plus nombreux, c'est un problème global de société aujourd'hui (pas que service public, dans le monde de l'entreprise aussi, de la vie privée, des loisirs.) on a du mal pour s'en sortir (complexité). On a besoin de réduire les coûts et faire des économies, pourtant on a besoin des services publics. »

« Sur la réduction du déficit on est tous d'accord. Mais, si on supprime des fonctionnaires, comment ne pas être en contradiction avec l'humain à conserver. »

« Moi, je suis prêt à payer ce qu'il faut pour le service public, mais il faut qu'il soit réel et efficace ».

« Il ne faut pas trop focaliser sur le nombre de fonctionnaires ».

« **Le problème ce n'est pas le nombre, mais la complexité.** On leur a mis trop de choses, comment peuvent-ils s'en sortir (documents, complexité des lois...) ».

« Tout le monde profite du service public, mais il n'y a que 48% de personnes qui payent l'impôt sur le revenu, **il faudrait que tout le monde paie l'impôt sur le revenu à hauteur de ses revenus** ».

« Et concernant le bureau de poste qui a été supprimé dans la commune. Il n'y a plus ce service de proximité. **Pourquoi ne pas avoir essayé d'autres solutions**, par exemple l'alternance Plobsheim – Eschau, cela avait marché cet été, on aurait pu garder cette solution ».

Les participants expriment globalement l'idée que ce n'est pas la question du nombre de fonctionnaires qui est primordiale, mais que l'innovation réside davantage dans l'optimisation du service public par la simplification de ce qui est actuellement en place, plutôt que la superposition de nouveautés, toujours plus de formalités, de nouveaux règlements etc...

## Concernant la communication des services publics :

« La communication n'est pas bonne, il faudrait l'améliorer. Dans la commune voisine, d'où je viens, un groupe scolaire est en train de se construire et on est au courant de rien, on l'apprend par la presse, on ne nous demande pas notre avis, on ne nous explique pas les enjeux. Je trouve qu'il faudrait nous consulter pour tout. Les élus doivent consulter pour tout, ce n'est pas parce qu'ils sont élus qu'ils font comme ils veulent ».

« On apprend souvent les choses par la presse ou incidemment, il y a un tas d'exemple tous les jours... Il y a aussi de la communication complètement inutile, comme récemment pour le questionnaire SDEA sur la qualité de l'eau. Quelle utilité ces questionnaires ? bien sur qu'on veut une eau de bonne qualité ! Mais c'est pas la peine de le demander, on paie pas pour ça ».

Je suis d'accord dit un autre « on est plus dans le faire-savoir que le faire... tout court ».

« On parle de débat, il ne faut pas oublier que c'est grâce aux gilets jaunes qu'on a ce débat ».

« Et la Transparence du gouvernement ? et quelle considération pour les différentes strates (département, commune...) ? On demande au gouvernement d'être plus transparent ».

« Et au sujet de la restructuration des régions. On nous dit que cela va réduire les dépenses, mais ce n'est pas vrai. Est-ce que cela n'était pas que pour satisfaire certains fonctionnaires hauts placés ? On demande plus de transparence et d'exemplarité ».

« Concernant les écoles, dans certaines communes des parents étaient d'accord pour les 4,5 jours et les activités, mais les enseignants non et comme ils ont autant de voix que les parents dans les conseils d'école, on n'écoute pas les parents. »

« Concernant ces rythmes scolaires, est-il normal que pour un même chose il y ait des applications différentes sur un même territoire ? On crée quelque chose de complexe, différent d'une commune à l'autre, d'une école à l'autre, et inégale au final ».

« On ne sait pas qui fait quoi dans la commune d'où je viens (commune voisine) notamment dans l'intercommunalité (Eurométropole), moi je suis d'avis qu'il faudrait élire les représentants élus qui iraient dans telle ou telle collectivité, nommément (par ex. pour les intercommunalités) ».

« Oui, mais c'est fait en principe, on sait qui s'est présenté comme représentant des communes, c'était indiqué lors des élections municipales ».

« Ici (à Eschau), le maire justement n'a pas cumulé ce rôle, donc il y avait bien un autre bulletin pour la représentation à l'Eurométropole ».

« On parle d'exemplarité et de transparence, je voudrai vous citer -et j'ai amené un article de presse sur le sujet- que fin décembre 2018 il y a eu un vote pour supprimer les enquêtes publiques. Cela a été voté « entre la dinde et les cotillons » et pourtant on est en pleine contradiction. Il y a eu une concertation qui a été faite sur internet, avec +2900 avis négatifs et seulement 3 avis favorables. Et pourtant, on a acté la fin des enquêtes publiques, donc à quoi cela sert de nous concerter pour finalement faire quand même ».

Globalement, les participants ont une certaine défiance vis-à-vis des élus et souhaitent une plus grande transparence et une meilleure prise en compte de l'opinion du citoyen. « Qui est mon représentant et quelles sont ces actions ». Il faudrait plus « rendre compte » et cela tout au long du mandat, quel qu'il soit.

### **Le regroupement de plusieurs services publics dans un même endroit ce serait une bonne chose ?**

Oui, pour avoir des réponses concrètes pour avoir un meilleur service (orienter conseiller, aider) car les formulaires sont complexes, cela peut éviter de revenir car il manque quelque chose.

« Oui, mais cela a ses limites : compétences sur tous les sujets ? Pas sûr, on ne peut pas être polyvalents s'il faut des spécialistes ».

« Ou alors il faut commencer par optimiser, simplifier, il y a trop de règles, de situations particulières, d'exceptions... il faudrait enlever des lois et pas en rajouter tout le temps, c'est aussi cela qui rend les choses trop complexes, y compris pour les agents des services publics, cela change tout le temps. Le service public serait amélioré s'il n'y avait pas tant de changements et tant de cas particuliers ou d'exceptions ».

« Moi, je ne suis pas contre un regroupement, mais il faut optimiser et améliorer le service, pas qu'au final cela se dégrade encore plus ».

### **La proximité du service public ?**

« Distance acceptable pour accéder à un service public ? Moi, je pense 10 km ».

« En Alsace, on ne peut pas trop se plaindre... ».

« Oui, mais si vous êtes concernés comme par exemple quand une maternité ferme et qu'il faut faire des kilomètres pour aller dans une maternité, alors là on constate le problème et on le vit ».

### **Que penser des regroupements de communes ? il faudrait mutualiser certains services ?**

« Dualité entre efficacité et proximité. On veut plus d'efficacité en mettant en commun les moyens, mais on veut aussi la proximité, alors cela s'oppose ».

La question de regrouper les services publics ne rencontre pas une opposition de principe des participants au débat, si cette solution permet d'optimiser l'organisation tout en conservant de la proximité et que cela permette de couvrir les besoins des citoyens.

## Et sur une solution de privatiser les services publics ?

Donner les missions à une entité privée ? Les avis des participants sont partagés entre d'un côté le sentiment que cela peut être une bonne chose (plus efficace car objectif de résultat et de rendement... mais cela reste théorique) et mauvaise chose (intérêts privés divergents par rapport à l'intérêt public).

« Il faudrait une maison publique des services publics ».

« Aujourd'hui, le citoyen lambda ne sait pas à qui s'adresser, on ne fait plus cette pédagogie (on nous demande notre attachement entre les différentes strates, le département, la commune, la région etc...) alors c'est difficile de répondre à une telle question. »

« On est surtout attaché aux communes, c'est le premier niveau pour le citoyen, là il y a du lien social évident et pour nous une meilleure visibilité ».