

GRAND DÉBAT NATIONAL

ST-CYR-SUR-MER

DÉBAT DU VENDREDI 8 MARS 2019

ORGANISATION DE L'ÉTAT ET DES SERVICES PUBLICS

Ouverture du débat à 18 heures 08.

M. D'ALLARD.- Bienvenue à tous pour ce quatrième rendez-vous du Grand Débat sur l'organisation de l'État et des services publics. Ce quatrième rendez-vous fait suite à trois précédentes réunions sur le thème de la transition écologique, sur le thème des dépenses publiques et sur le thème de la démocratie et de la citoyenneté. Comme vous le savez, c'est la Ville qui a pris l'initiative d'organiser ces quatre grands rendez-vous, à chaque fois avec les thématiques officielles. M. le Maire m'a simplement chargé de vous souhaiter la bienvenue en son nom, parce qu'il n'a pas forcément tenu à être présent ce soir pour assurer la plus grande neutralité de ce débat et pour que toutes les personnes qui sont dans la salle puissent s'exprimer le plus librement possible.

Il tenait également à remercier, par mon intermédiaire, M. Vincent Chauvet, qui a accepté d'animer ce quatrième rendez-vous. Je lui laisse donc la parole.

M. CHAUVET.- Merci, Aymeric.

Bonjour à tous. Je m'appelle Vincent Chauvet et je suis professeur à l'université de Toulon, en sciences de gestion à l'IAE. C'est une structure où l'on fait des études en gestion, en management.

Je ne vais pas repasser à travers tous les différents points de la charte du Grand Débat. L'idée principale, c'est qu'il n'y ait qu'une seule personne qui parle à la fois pour que l'on s'écoute les uns et les autres. Je vous passerai les micros au fur et à mesure des interventions.

Le thème de ce soir, c'est l'organisation de l'État et des services publics. Il y a un peu plus de 20 questions et, avant d'entamer le débat, je vais en profiter pour faire un petit diagnostic de ce que l'on entend exactement par « *Organisation de l'Etat et des services publics* ».

Tous ces éléments viennent du site du Grand Débat :

- 5 480 202 agents publics travaillent au service des citoyens, dans une des administrations françaises.

- 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, la Gendarmerie, les Impôts, la Caisse d'Allocations Familiales, Pôle emploi, etc.

Dans le diagnostic, il y a le résultat d'une enquête qui a été réalisée par Ipsos en février 2017 et par la CEVIPOF en janvier 2019 : 45 % des usagers perçoivent une dégradation de la qualité des services publics et seuls 14 % des Français considèrent que les responsables politiques et les institutions prennent suffisamment en compte leurs préoccupations. C'est donc un diagnostic assez clair de ce point de vue.

Pour aller un peu plus loin par rapport à la répartition de ces 5,5 millions d'agents publics, on en retrouve :

- À peu près 2,5 millions au sein de l'État, dont 900 000 enseignants, 300 000 militaires et 150 000 agents au sein de la Police nationale.

- Près de 2 millions dans les Collectivités territoriales.

- Près de 1,2 million dans la Fonction publique hospitalière.

L'objectif de débat, tel qu'il est énoncé :

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.

Il y a notamment toute une partie qui est assez développée sur les besoins de proximité, qui est apparemment un des éléments très importants. Nous allons passer toutes les questions, mais elles tournent beaucoup autour des mêmes idées :

- Quels sont les services publics ou les administrations que les citoyens considèrent peu ou pas accessibles ? Pourquoi ?

Il y a tout un tas de sujets derrière : éloignement géographique, les horaires d'ouverture, la présence par rapport aux besoins, etc.

L'idée de ce débat est de constituer une cartographie citoyenne des besoins de services publics à l'échelle locale, même si la réflexion peut bien évidemment être à un niveau plus élevé, c'est-à-dire à un niveau national.

Il y a deux thèmes, mais ils se ressemblent et on pourrait presque les mettre ensemble : l'organisation administration (5 questions) et les services publics (17 questions). Nous avons donc une vingtaine de questions que nous allons essayer de passer au fur et à mesure. J'essaierai de respecter le temps au maximum, pour que l'on essaye de couvrir toutes les thématiques.

Le premier grand thème, à travers ces cinq premières questions, c'est l'organisation administrative.

La première question est très large :

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

Que pourrait-on améliorer ? Quels sont les éléments que vous estimez importants et qui ne sont pas suffisamment formalisés ou développés ?

Avec la deuxième question, nous parlerons des échelons administratifs. C'est quelque chose qui revient assez souvent.

Bernadette.- Je vais commencer. Je suis enseignante depuis 35 ans et j'ai connu une véritable révolution chez mon employeur (l'Éducation nationale). C'est une révolution que je trouve pertinente. Chaque année, on organise des examens. Je suis présidente de jury et, pour vous donner un ordre d'idée, il y a à peu près 20 ans, j'avais dix secrétaires qui participaient à l'organisation des examens que je chapeautais. Depuis une dizaine d'années, je n'en ai plus qu'une qui se bagarre avec un logiciel. Quand ça marche, tant mieux, et quand cela ne marche pas, on essaie de se dépatouiller.

Néanmoins, je trouve que c'est pertinent dans notre administration. Nous n'avons plus de dossiers papier, puisque nous avons des dossiers numériques. Nous avons appris à travailler autrement. Je trouve que c'est juste, parce que nous faisons des économies de coûts. C'est pertinent, dans la

mesure où l'outil existe. En revanche, je pense que malgré l'utilisation de l'outil, on a tendance à oublier qu'à un moment donné, quand on est en face d'une plate-forme numérique, on peut la lire de manière différente en fonction des individus. Il y a des gens qui la lisent bien et qui ont des facilités à ce niveau-là, mais il y en a qui ont plus de mal.

Je dirai donc que même s'il faut aller dans ce sens, il faut néanmoins maintenir un contact téléphonique de proximité, parce qu'il n'y a rien de plus déplaisant que de se battre devant un écran et de ne pas arriver à trouver la solution.

Dans l'organisation de l'État, de manière globale, je suis assez satisfaite que l'on arrive à rationaliser les coûts. Comme vous l'avez compris, c'est un grand « mammouth ». Il y a quelques décennies, on appelait l'Éducation nationale le « mammouth », parce que c'est énorme. Néanmoins, chaque année, je suis très fière d'être un agent de l'État et de permettre à des jeunes issus de milieux moins favorisés, etc. d'arriver à l'excellence, au même titre que ceux qui ont les moyens. J'en suis très fière.

Je suis également très fière du fait que mon état est devenu plus productif. Je le sens moins à la traîne qu'il y a 20 ans. En revanche, il ne faudrait pas qu'il oublie que nous restons des humains et que nous avons besoin de ces relations humaines entre nous.

Alain. - On parle des services publics et on dit qu'il faut les améliorer. D'accord, très bien. On parle également de proximité, mais si on a des services publics qui sont à 20 ou à 30 km, je n'appelle plus cela des services publics de proximité. Par exemple, sur Saint-Cyr, on a une gare SNCF qui est un service public et on est en train de la fermer. On a une Poste qui vient d'être rénovée et on va la fermer dans peu de temps. On a un service des Impôts que l'on va également fermer. De ce fait, si vous avez un problème d'impôt, il faudra aller à La Seyne-sur-Mer ou à Toulon. Si on veut améliorer les services publics, il faut rester avec une certaine proximité.

Madame a parlé du numérique. Oui, le numérique, c'est bien. Les jeunes ont leur ordinateur, leur téléphone, et ils ne se servent que de cela, mais nous, nous arrivons à un âge où nous n'avons pas vécu avec cela et nous avons des difficultés.

Concernant la fermeture de la gare, nous avons fait une pétition, nous sommes allés la faire signer en gare et il y a tout un tas de gens qui nous ont dit : « *Moi, je ne veux pas prendre mon billet dans cette boîte qui est dehors. Je*

veux quelqu'un qui puisse discuter avec moi ». Il faut donc éviter la déshumanisation due au numérique.

Sylvain.- Je voudrais rebondir sur ce que vous venez de dire à propos de l'effectif. Vous me corrigerez si je me trompe, mais il y a quelques années vous aviez une dizaine de secrétaires et vous n'en avez plus qu'une. Que sont devenues les neuf secrétaires que vous aviez auparavant ?

Bernadette.- Je peux vous répondre. Elles ont eu l'âge de prendre leur retraite, parce que dans l'Éducation, quand on est fonctionnaire de l'État, on ne nous met pas dehors. On a un travail à vie. Petit à petit, au fur et à mesure il y a de moins en moins de fonctionnaires, parce que lorsqu'ils partent à la retraite, ils ne sont pas remplacés. Néanmoins, on a d'autres outils. Je vous ai parlé des examens, mais je pourrais vous parler de mon quotidien.

Quand j'ai mes étudiants en face de moi, j'ai maintenant un logiciel qui s'appelle PRONOTE et il y a absolument tout dessus. Je fais l'appel sur PRONOTE, je mets les notes sur PRONOTE, je fais les conventions de stage sur PRONOTE, je fais tout sur PRONOTE. Certes, il faut parfois que je prie un peu, parce que s'il y a une panne de courant ou si le serveur ne fonctionne pas, il n'y a plus rien qui marche, mais globalement, cela fonctionne.

Je rebondis sur ce qu'a dit Monsieur concernant la gare, parce que je suis une adepte du train. Je vais tous les jours travailler en train à Toulon. C'est vrai que cela nous a un peu traumatisés -même si ici les hivers sont courts- parce que le matin, la majeure partie des gens qui prennent le train le prennent entre 6 h et 8 h et, de 6 h à 8 h, la gare n'est plus ouverte. La gare ouvre de 8 h à 12 h et de 14 h à 16 h, tout simplement parce qu'il y a un salarié qui a été supprimé ou qui est parti à la retraite (je ne connais pas les considérations) et la personne qui reste ne peut pas avoir une amplitude horaire trop importante.

Certes, cela me contrarie, parce qu'à 7 h du matin, il fait froid, il y a peu de places, on sait qu'il y a une salle à côté mais elle est fermée, mais en dehors de cela, ce qui me chagrine le plus, c'est qu'il y a des dizaines et des dizaines de jeunes qui prennent le train pour aller au lycée Bonaparte ou dans d'autres lycées de la région et qui sont à 1 mètre de la voie ferrée, alors qu'il y a des trains rapides qui passent.

Il y a quelques mois, j'avais poussé un coup de gueule sur Facebook, parce que personne ne réalise que si malheureusement un jour il y en a un qui, pour une raison quelconque, est poussé sur la voie, on en sera tout responsable.

Une intervenante.- Madame, je suis allée une fois sur Marseille ; il y a une courbe et il faut repérer le wagon qui est le plus près du quai. Or, je ne le savais pas. Le train ne s'arrête pas longtemps...

Georges.- C'est surtout valable pour les anciens trains. Les nouveaux trains sont alignés et ajustés.

L'intervenante.- J'ai alors dû prendre un ancien, mais heureusement qu'un Monsieur est descendu et m'a attrapée au vol, parce que sinon, je tombais sur la voie. De plus, je ne vous dis pas l'état de la propreté intérieure, etc.

Bruno.- Je voudrais commenter l'intervention d'Alain sur l'enquête qu'il a faite à la gare. Alain, ce serait honnête de dire que l'enquête que vous avez faite l'a été avec un logiciel de pétition, ce qui vous a permis de recueillir un millier de signatures.

Alain.- 3 000.

Bruno.- Ce que je comprends, c'est qu'aujourd'hui nous sommes tous confrontés à cette évolution technique, technologique. Il n'y a déjà plus de billets d'avion papier, on les a tous sur le portable. Demain, on aura aussi tous les billets de train sur le portable. Après, comme l'a souligné Bernadette avec la fréquentation, etc., il va falloir aménager nos structures immobilières en fonction de cet état de la technologie, c'est-à-dire que l'on n'a plus besoin de transactions avec du personnel en face.

C'est cela l'évolution et il faut l'accepter. Vouloir lutter contre me fait penser à ce que l'on appelait les luddistes au XIXe siècle. Ils démontaient les machines à tisser, parce que cela enlevait du travail. Il faut l'accepter, il faut l'accompagner et il faut travailler à faire évoluer les connaissances et le savoir-faire de tout le monde. Ce n'est pas en freinant des quatre pieds que l'on y arrivera.

L'intervenante.- Monsieur, excusez-moi, mais la population vit beaucoup plus longtemps et les « vieux » sont exclus. Pour en revenir à la gare de Saint-Cyr, j'ai compté le nombre de marches et, quand il faut les descendre et les remonter... Il n'y a pas d'ascenseur.

Bruno.- Ce n'est pas l'ouverture de la gare qui va changer cela.

L'intervenante.- Il y a même des jeunes en fauteuil maintenant, avec les accidents de voiture, de deux-roues, etc. Il y a aussi les infirmes, les vieux. Tous ces gens se retrouvent exclus. Pour aller à Aix en bus, il faut passer par Lyon ou par Avignon.

Sylvain.- Je ne suis pas tout à fait d'accord avec le fait que c'est comme à l'époque quand ils démontaient les machines, parce que nous ne sommes pas encore dans le futur. On ne sait donc pas ce qui est bien ou pas. On est parfois revenu sur des choses, parce que l'on avait eu tort de les faire. C'est donc peut-être aussi une des erreurs. Après, je pense qu'il faut savoir ce que l'on veut. On ne pourra pas tout avoir. C'est vrai que nous sommes dans une époque où l'on commence à avoir tout ce que l'on veut par rapport à d'autres époques et il va falloir savoir ce que l'on veut. On ne pourra pas avoir quelqu'un qui est là pour le billet, quelqu'un qui est là pour ouvrir, etc.

J'ai été conducteur de train à la SNCF, et quand les agents de la SNCF font grève pour certaines choses, la plupart des gens râlent les uns contre les autres, mais au final, une fois que les choses sont faites et qu'elles sont fermées, personne n'est content. C'est un peu ce qui a mobilisé les gilets jaunes et si tout cela prend cette ampleur, c'est parce qu'il y a un ras-le-bol général. Je pense qu'il va falloir savoir ce que l'on veut. Peut-être que la vente de billets n'est pas très importante et qu'elle peut se faire via une machine. Si cela peut être la concession pour qu'il y ait du personnel pour accueillir, pour sécuriser les voies et pour ouvrir le guichet...

C'est vrai que s'il faut ouvrir le guichet à un moment où il y a du monde, faire de la vente de billets, du conseil et de la surveillance, on n'y arrivera peut-être pas. Il faut se diriger vers les choses les plus importantes, qui sont réalistes, et peut-être que ce sera une évolution qui sera un peu plus pérenne. Sinon, cela va faire comme pour le service public. Peut-être qu'à un moment donné, il n'a pas été assez productif, mais cela a duré tellement longtemps et les gens ont tellement freiné des quatre pieds, que lorsque les choses sont mises en marche, que l'on commence à dégraisser, on dégraisse un peu dur. Je pense que l'on en paye le prix aujourd'hui.

L'intervenante.- Monsieur, excusez-moi, mais j'ai vécu en région parisienne...

Sylvain.- Moi aussi, j'y ai vécu pendant 25 ans.

L'intervenante.- Moi, un peu plus, et je prenais le métro et le RER. Les gens de la RATP regardaient les matchs et on devait attendre la mi-temps pour leur parler. Sinon, on les dérangeait, parce qu'ils étaient devant leurs écrans. J'ai connu cela. À ce moment-là, j'allais voir mon mari à l'hôpital pour des choses très graves, et je me disais que le pauvre personnel de l'hôpital se démenait, alors qu'eux...

Il y a de grosses différences selon les domaines. Je parle des transports, même s'il y en a certains qui

travaillent beaucoup, mais je pense que l'on peut encore dégraisser le « mammoth ». Il faut savoir qui fait quoi et s'il le fait consciencieusement.

Sylvain.- Il faut peut-être leur donner d'autres responsabilités. Peut-être ne sont-ils pas à la bonne place. Je pense que c'est de la responsabilité de tous.

L'intervenante.- On a fermé les gares, il n'y a plus personne, ce sont des appareils.

Gorges.- Bonjour. Je souhaite revenir sur ce que vous avez dit sur la suppression des personnels pour faire des économies. Pour l'instant, je ne vois pas où sont ces économies. Le pire, c'est que l'on informatise tout, mais si vous vous mettez de 8h à 20h sur un ordinateur, combien de coupures allez-vous subir ? On n'est pas desservi par l'informatique. J'ai un abonnement avec SFR et le plombage de ce circuit est permanent. Toutes les semaines, il y a un ou deux jours où l'on n'a pas de réseau. On est en plein travail sur un ordinateur et, paf, cela coupe et on doit tout recommencer.

On parle des réseaux informatiques, etc., mais il y a vraiment une pénurie d'efforts à ce niveau-là. Indépendamment du fait qu'avec l'âge on a de plus en plus de difficultés et que les programmations des services qui nous sont offerts ne sont pas forcément adaptées, dans une ville comme Saint-Cyr, on n'a pas l'informatique en permanence. Il y en a peut-être qui ont des privilèges extraordinaires et peut-être que j'habite dans un quartier qui est un peu excentré, mais il y a bien ce problème. On est en permanence en contact avec le vendeur de la ligne et avec France Telecom, et tout cela dure pendant 10 ou 15 jours.

« Dégager le personnel », puisque vous dites qu'il faut aller loin, etc., je suis d'accord, mais...

Sylvain.- Je n'ai pas dit cela.

Georges.- ... mais encore faut-il que le service informatique soit opérationnel, indépendamment du fait qu'avec l'âge on a des difficultés pour jongler avec tout cela. Maintenant, s'ils n'ont pas un ordinateur, les enfants de 5 ans se demandent quoi faire dans une maison.

Sylvain.- Je n'ai pas grandi avec l'ordinateur.

Georges.- Quel âge avez-vous, Monsieur ?

Sylvain.- J'ai 40 ans.

Georges.- D'accord, moi, j'ai 78 ans. Je suis de l'époque du Minitel. Lorsque mes parents ont eu le Minitel, ils ont été complètement affolés. L'organisation, c'est très bien, on peut faire tout ce que l'on veut, mais parfois on a besoin d'accéder à un service et si ce service est à 50 km...

On dit aujourd'hui qu'il faut aller à La Seyne-sur-Mer, mais un beau matin, il y a quelqu'un qui va dire qu'il faut plutôt le mettre à Toulon. Puis, de Toulon, on va le mettre..

Sylvain.- Juste pour clarifier, je suis complètement d'accord avec vous. Je disais tout à l'heure que l'on ne pourrait pas avoir tous les services et que si l'on avait fait des économies sur certains services en les dégraissant, il aurait peut-être fallu apporter de la formation à certaines personnes qui sont plus âgées. Je parle de la vraie formation.

Georges.- Oui, mais pour l'instant, je ne la vois pas.

Sylvain.- Exactement.

Georges.- La dernière chose que je voulais dire, en pensant à la gare, c'est sur la machine à tickets. Vous avez intérêt qu'il ne pleuve pas, parce que le type qui a conçu cette machine, au lieu de la mettre dedans, il l'a mise dehors. Si jamais il pleut, il faut m'expliquer comment on fait pour tenir le parapluie, pour enfiler la carte et pour coder la commande du billet. De plus, une fois sur deux...

Jean-Pierre.- Je n'arrive pas bien à comprendre ce que cela à avoir avec l'organisation administrative de l'État.

Georges.- C'est cela, organisation administrative, Monsieur. La SNCF, ce n'est pas l'organisation administrative ?

Jean-Pierre.- Non, c'est la qualité de service.

Georges.- Et l'informatique, ce n'est pas l'État ?

Jean-Pierre.- C'est la qualité de service.

Pour commencer, je vais faire une petite pique à notre animateur. Au départ, vous avez parlé du diagnostic des administrés concernant le fonctionnement de l'État. Or, j'aurais plutôt parlé d'une perception, parce que le diagnostic doit être très factuel et je n'arrive pas très bien à le voir.

Concernant l'organisation de l'État et des administrations en France, on a aujourd'hui un énorme problème : dès que l'on pisse à côté, tout remonte au niveau du Gouvernement. Le problème, c'est bien de poursuivre la décentralisation qui a déjà été entreprise depuis un certain nombre d'années. Il faut la poursuivre pour continuer à mieux aligner toutes les entités qui sont en dessous de l'État.

Vous avez peut-être vu dans la presse ces derniers jours le fait qu'un Président de société française se plaint de ne pas pouvoir implanter des usines en France, parce que

l'État le renvoie à gauche, les Régions le renvoient à droite, la Communauté de communes le renvoie au milieu et les communes l'envoient au centre. M. Petitcolin, Président du Groupe Safran, a alors dit : « *Si je ne suis pas aidé, je vais aller implanter mes usines à l'étranger où l'on m'attend avec un grand plaisir* ».

Pour moi, l'énorme problème, c'est toute la liste des entités que l'on voit en dessous des différents échelons administratifs - qui ont tous une autonomie et une responsabilité bien définies - qu'il faut remettre en cause. On ne peut pas continuer comme cela. On ne peut pas continuer à avoir des Communautés de communes et des communes qui se renvoient la balle.

Une intervenante.- Il y a des millefeuilles.

Jean-François.- Je suis tout à fait d'accord avec ce qui vient d'être dit concernant l'organisation de l'État. Je voudrais quand même commencer par parler des communes. Dans le département du Var, nous avons 143 communes d'importance différente et il y a notamment plus d'une vingtaine de communes qui ont moins de 15 habitants. Comment voulez-vous qu'une commune de moins de 15 habitants puisse rendre les services que l'on attend d'une commune ? C'est impossible. Je propose donc qu'on les regroupe au sein de la ville la plus à proximité, du chef-lieu de canton, etc., pour qu'elle assure les services que l'on attend d'une commune.

Je vais rebondir sur ce que vient de dire ce monsieur. Effectivement, il faut continuer la décentralisation de l'État qui a été faite en partie. Elle doit être poursuivie en donnant beaucoup plus d'autonomie aux services de l'État, en commençant par les Régions, de façon qu'elles aient les pouvoirs pour pouvoir décider localement de ce qui est bien et de ce qui ne l'est pas. Ce n'est pas forcément Paris qui détient la vérité. Il faut donner un peu plus d'autonomie aux Régions, quitte à diminuer les responsabilités des Départements ou des Communautés de communes, parce que tout ceci se superpose.

On ne sait plus qui fait quoi et, comme vous l'avez dit, on se renvoie la balle et on n'avance pas. Il faut donc revoir ce millefeuille administratif.

M. CHAUVET.- Merci. Cela fait une très bonne transition avec la deuxième question :

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 ?

Évidemment, la réponse demandée est « oui » ou « non », mais ce n'est pas forcément que du binaire. Cela rejoint un peu ce qui a été dit, notamment sur la décentralisation et sur cet ensemble de différents services que l'on ne connaît pas toujours.

Une intervenante.- On parle de « millefeuille », mais c'est vraiment un millefeuille.

Une intervenante.- À mon avis, il y a deux niveaux. Il y a l'État et les Collectivités territoriales, avec, comme on l'a dit, la commune, l'intercommunalité, le Département, la Région, etc., et il y a ce que vous avez cité comme exemples, c'est-à-dire le Pôle emploi, la CAF, l'hôpital, etc. Je pense que les usagers connaissent Pôle emploi, la gare, la Poste, etc. Après, pour l'État, le Département, la Région, l'intercommunalité, la commune, je pense que les gens ne savent pas exactement qui fait quoi.

Bernadette.- J'enseigne en BTS Tourisme, je travaille avec les municipalités, avec les interagglos, avec les intercommunalités quand c'est plus petit, etc., et je m'interroge, parce que lorsque je suis aux différentes réunions... Personnellement, je suis pour la décentralisation. J'ai lu, comme tout le monde, que l'on était très attaché à sa commune, etc., mais personnellement, je suis plus attachée au territoire intercommunal qui a un sens, parce que j'estime que la commune a une dimension un peu restrictive. C'est un avis purement personnel.

Il y a des communes à côté de chez nous qui ont exactement les mêmes problématiques et je me dis que, dans une rationalisation des coûts, l'interagglomération est quelque chose d'intéressant. Le problème que j'ai par rapport à cela, c'est que j'ai en face de moi des élus qui sont dans l'interagglomération, puisqu'ils sont obligés d'y être, mais j'ai l'impression qu'ils oublient l'intérêt du territoire par rapport à leurs propres intérêts d'élus.

C'est un ressenti, je peux me tromper, mais je suis souvent confrontée à des élus qui ont tendance à gouverner les territoires sur lesquels je travaille en fonction de la prochaine élection, de leur électorat, etc. Pour moi, sur les territoires, il y a de véritables problématiques. Ce sont des problématiques qui sont tout à fait intéressantes.

Après, je le reconnais, l'intercommunalité fait perdre du pouvoir quand on est élu, parce que l'on est obligé de composer avec les autres. Parallèlement à cela, j'ai aussi un petit chalet dans les Hautes-Alpes, dans le Queyras très exactement, et là, on n'a pas le choix. On n'a pas le choix, parce que c'est un des coins les plus paumés des Hautes-Alpes et si l'on ne travaille pas ensemble, cela ne marche pas, on est perdu, on est mort. Là, tout le monde travaille ensemble.

D'un point de vue touristique, l'élan que cela donne, l'économie de coûts... C'est impressionnant comme cela marche.

Je parle du tourisme et vous avez compris pourquoi. Je ne peux pas parler des autres domaines, parce que je ne les connais pas, mais force est de constater qu'en France les régions qui sont le plus avancées du point de vue des « aménagements touristiques » et « politiques touristiques » sont souvent des régions complètement paumées, parce que l'on est obligé de travailler ensemble. Ce sont des régions qui réfléchissent, qui se mettent autour de la table, et nous, parce que l'on a des élus qui ont des enjeux politiques importants, etc., on n'avance pas.

Personnellement, je suis pour la décentralisation, mais à un moment donné, il faudrait peut-être que l'État ait un rôle à jouer sur comment on doit faire cette décentralisation. Si vous pouviez m'éclairer là-dessus, franchement, je veux bien.

Je suis pour la région. Pour moi, la région a une véritable cohérence. Nous sommes dans une région PACA qui est complémentaire, qui est extrêmement belle, dynamique, etc., même si elle n'est pas parfaite, mais je n'arrive pas à comprendre pourquoi c'est si long pour abandonner le département. Pourquoi faut-il encore garder nos départements ? Si quelqu'un peut m'éclairer, je veux bien. Personnellement, je vois une dimension au niveau intercommunal, interagglomération, etc. ; je vois également une dimension au niveau interrégional, mais franchement, au niveau du département, je ne la vois pas.

Bruno. - Je vais compléter ce qu'a dit Bernadette, parce qu'elle est dans un secteur (le tourisme) où il y a le plus de confusions. Normalement, dans la décentralisation, il y a des clauses de compétence qui sont données à chaque échelon de décentralisation et ils ne doivent pas se chevaucher. Il y a cependant un domaine où ils se chevauchent, grâce à une clause qui, de mémoire, s'appelle la clause de compétences générales : le tourisme. On a l'Office du tourisme, on a l'Office départemental, on a l'Office régional et, dans de grandes Métropoles comme Marseille, c'est cataclysmique, parce que c'est de la superposition qui coûte extrêmement cher et c'est par une volonté, que l'on comprend, de prise de pouvoir sur le territoire par les élus considérés.

Maintenant, quant au Département, je pense que sa suppression est dans les tuyaux, parce que sa plus grande compétence aujourd'hui, c'est l'aide sociale. Il est alors question, mais c'est peut-être de la fiction, de transférer cela aux CAF ou aux autres organismes qui s'occupent de l'action sociale. Normalement, chaque échelon d'organisation

de la décentralisation a des compétences et elles ne doivent pas se chevaucher, sauf pour l'économie (puisqu'il y a souvent une clause de compétences générales en économie) et en matière de tourisme.

C'est ce qu'il va falloir régler, mais lutter contre cela, c'est lutter contre la fronde des élus et contre la fronde du Sénat, le Sénat étant constitué de représentants des élus locaux. Il y a donc de grosses difficultés à résoudre tout cela, mais je pense que cela se fera.

M. CHAUVET.- Merci. On va progresser dans les questions. La 3^e question est la conséquence de la deuxième.

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

Là aussi, cela rejoint un peu ce qui a été dit :

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

On voit les 4 principaux niveaux : la région, le département, la commune ou l'intercommunalité. Quelqu'un souhaite-t-il intervenir sur cet aspect ?

Une intervenante.- La commune, c'est le côté plus « humain ». Par rapport à la région, le département et l'intercommunalité, la commune, c'est notre quotidien. C'est le côté humain qui prime dans la commune. L'intercommunalité, c'est déjà plus gros, c'est déjà plus pour gérer des problèmes administratifs, des projets de routes, des projets de constructions de gymnases, etc. Pour le département, je vous rejoins complètement. Pour la région, on a l'impression, nous, en tant que citoyens, que ce sont de grandes salles, avec de grandes décisions qui sont prises, mais on ne voit pas vraiment le concret, on ne sait pas trop ce qu'ils font, on ne sait pas ce que cela donne.

De mon point de vue, notre quotidien, c'est la commune. C'est le Maire que l'on peut aller voir, c'est ses adjoints que l'on peut aller voir, c'est des permanences qui sont tenues, et je pense que la commune est le premier niveau qu'il ne faut pas toucher.

Jean-Pierre.- Ce sont des services de proximité et on en revient à la première question : comment organise-t-on l'administration en France ? L'administration, ce sont des services et, aujourd'hui, tous ces services sont organisés par métier. Ce qu'il faudrait, c'est que l'on revoie ces organisations par métier, sans qu'il n'y ait Pôle emploi, la Poste, etc. Tout cela, ce sont des prestataires de services. Alors, réfléchissons à comment les faire travailler ensemble pour, éventuellement, n'avoir qu'une seule entité de services.

L'intervenante.- Cela va bientôt arriver, parce que ce sont les facteurs qui vont donner les billets de la SNCF.

Jean-Pierre.- C'est possible, mais rationalisons cette pensée et ne laissons pas faire quelqu'un, petit pas par petit pas, comme il le souhaite.

L'intervenante.- On va donc faire une seule entité qui distribuera les colis, qui vendra les billets SNCF..

Jean-Pierre.- Je n'ai pas dit que c'était la Poste qui était la mieux placée pour faire une entité de services.

L'intervenante.- Je ne dis pas que ce sera la Poste, mais d'après votre raisonnement, on ne doit faire qu'une seule entité et la personne qui sera présente devra être capable de tout faire.

Sylvain.- Dans ce cas, on retourne vers la centralisation et on perd l'expertise de chacun.

L'intervenante.- Exactement.

Bruno.- Pour compléter la question que vous vous posez sur l'intercommunalité..

L'intervenante.- Je ne me pose pas de question sur l'intercommunalité.

Bruno.- Si, vous avez dit que c'était fait pour les gros projets, mais ce n'est pas tout à fait exact. L'intercommunalité a été créée pour permettre de donner des moyens que ne peuvent pas avoir de petites communes et, en associant plusieurs communes, d'offrir un service à moindre coût. Si la stratégie de la mise en place de l'intercommunalité avait été strictement respectée, on devrait payer moins cher, grâce aux économies d'échelle, les services qui découlent de l'intercommunalité. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas.

L'intervenante.- Non, mais les gros projets de l'intercommunalité, c'est par exemple un gymnase qui serait pour trois communes ou un collège qui serait pour trois communes.

Bruno.- Non, les collèges, c'est le Département.

L'intervenante.- Oui, mais le Département ne fait plus cela.

Bruno.- Si.

L'intervenante.- Le collège, c'est le Département ?

Bruno.- Oui.

L'intervenante.- Vous nous avez dit tout à l'heure que le Département ne faisait que le social.

Bruno.- Oui, mais le fait de construire des collèges n'est pas son boulot principal.

Georges.- Qui les entretient ? Ce n'est pas le Département.

Bruno.- Non.

Georges.- Voilà un truc qui est extraordinaire : il y en a un qui construit et il y en a un autre qui entretient. C'est fantastique. Je n'ai jamais compris cela.

Bruno.- C'est normal.

Georges.- Alors, si vous pensez que c'est normal..

Bruno.- C'est normal que les professeurs des écoles, des collèges ou des lycées aient tous le même statut, quel que soit le lieu où ils travaillent. La construction des collèges est faite au niveau du Département, la construction des lycées est faite au niveau des Régions et les écoles primaires sont faites au niveau des communes. Cela ne concerne que le bâtiment.

Georges.- Oui, que le bâti. Pour l'entretien, ce n'est pas pareil.

M. CHAUVET.- Vous voyez que les termes de la 5^e question sont des termes dont on a déjà un peu discutés à travers les deux dernières questions :

Selon vous, l'État doit-il aujourd'hui transférer de nouvelles missions aux Collectivités territoriales ? Oui ? Non ? Lesquelles ?

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

Ce sont des choses que l'on a déjà évoquées. Souhaitez-vous intervenir ?

Une intervenante.- On parle beaucoup du domaine de la Santé. Mme Buzyn est au cœur du problème et beaucoup de gens se plaignent que maintenant pour accoucher, etc., on est trop éloigné. On supprime des établissements de santé et c'est grave.

Jean-François.- Pour répondre à votre dernière question, il y a différents types de services publics et il y en a notamment un qui est structurant pour nos communes : l'école communale. Si on supprime l'école dans un village, le village meurt. Tous les villages n'ont pas une gare ou un service public, mais la plupart ont une école. C'est important de le maintenir, parce que l'on ne peut pas imaginer un village sans école.

Bruno.- Et pourtant, il y en a. Il y a 22 000 écoles pour 36 000 communes.

Bernadette.- Par rapport aux écoles, sur les territoires, c'est effectivement une question de coûts, d'équilibre budgétaire. On ne peut pas conserver des classes avec quatre ou cinq élèves. On fait donc des ramassages. Il y a une classe dans un village, il y en a une autre dans l'autre, ou alors, on fait effectivement le choix de fermer l'école.

À un moment donné, c'est clair que les coûts comptent. Un enseignant, cela compte. Du chauffage, cela compte. Il me semble que l'on est quand même bien obligé d'avoir un regard objectif sur ce que cela coûte. On le fait dans nos propres foyers. À un moment donné, on est obligé de prendre des décisions.

J'ai une question purement pratique. L'année dernière, j'ai dû faire mon passeport et j'ai appris que l'on ne pouvait plus le faire en Mairie de Saint-Cyr. Je suis allée à La Ciotat, mais je crois que je pouvais également aller au Beausset, etc. Je voudrais donc savoir si un service de proximité a été mis en place à Saint-Cyr pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer et qui souhaitent faire un passeport ou une pièce identité.

Une intervenante.- Il y a des relais dans les EHPAD.

Une intervenante.- Oui, mais sans parler des EHPAD ?

Bernadette.- La personne qui ne peut pas se déplacer, peut-elle le faire de manière numérique ? Peut-elle aller à la Mairie pour qu'une personne l'aide ?

L'intervenante.- Au Beausset, il faut se présenter.

Bernadette.- Oui, mais si on ne peut pas aller au Beausset, comment peut-on faire à Saint-Cyr ?

Bruno.- On va à La Ciotat.

Bernadette.- Oui, mais comment fait la personne qui n'a pas de voiture ou qui ne peut pas se déplacer ?

Bruno.- Pour avoir quoi ? Un passeport ?

Bernadette.- Oui, ou une carte d'identité. Pour moi, là, on touche du doigt un service de proximité. Que l'on fasse cela pour réduire les coûts, d'accord, mais pourquoi ne fait-on pas une permanence d'une demi-journée par semaine à la Mairie pour qu'une personne puisse s'occuper de toutes ces personnes ? Une demi-journée, cela ne me paraît pas dément.

Georges.- Il faut être présent pour le passeport. Si vous ne signez pas devant la personne, vous n'avez pas le passeport.

Alain.- Lorsque l'on parle de transférer de nouvelles missions aux Collectivités territoriales, pourquoi pas, mais il faut également transférer les moyens. Actuellement, on transfère tout un tas de missions aux Collectivités, mais on ne leur en donne pas les moyens, voire même on leur en enlève. Par exemple, la Taxe d'Habitation, on va la supprimer. Elles auront donc moins de moyens. On veut et on peut transférer, mais on ne transfère pas les moyens et c'est cela qui est problématique.

Georges.- À mon avis, il va y avoir une autre taxe pour remplacer la Taxe d'Habitation, ne vous inquiétez pas.

Alain.- Oui, il y aura une autre taxe.

Georges.- Il faudra bien faire fonctionner l'affaire.

Jean-Charles.- Je pense que l'on a oublié la première intervention qui concernait Internet. Je crois que l'on ne peut pas oublier Internet et, quoi qu'en disent certains, c'est quelque chose qui a complètement bouleversé nos habitudes et qui est remarquable. Il y a des tas d'opérations que l'on fait depuis la maison. On a tous oublié les queues que l'on faisait il y a quelques années au guichet pour obtenir n'importe quel renseignement ou n'importe quel document. Maintenant, Internet vous permet d'avoir tout cela sans aucun problème.

Intervention.- Les cartes grises.

Jean-Charles.- Oui, c'est un bon exemple, mais il y en a beaucoup d'autres. Le passeport pose un problème, parce qu'il faut les empreintes des cinq doigts. Il faut donc se déplacer, mais il faut également que le service qui prend les empreintes digitales soit équipé du matériel et des communications qui vont bien. D'après ce que j'ai compris, c'est ce qui pose problème pour pouvoir l'avoir dans toutes les communes.

Pour avoir des services publics dans un maximum des communes, l'une des solutions est d'élargir les communes. On a tout à l'heure parlé de l'intercommunalité et, si les communes avaient la taille des intercommunalités, ce serait plus efficace pour avoir des services publics dans toutes les communes. Il y a 100 ans ou 150 ans, Bandol, Saint-Cyr et La Cadière, c'était une commune. On les a divisées en petits morceaux, mais on n'a peut-être pas gagné en faisant ce genre de dichotomie. Peut-être que le fait d'agrandir les communes pour qu'elles aient des dimensions plus raisonnables...

On a tout à l'heure parlé de communes de 15 habitants et ce n'est vraiment pas raisonnable. Les choses sont un peu liées. Si on augmente la taille des communes et si on supprime les départements, on va simplifier l'organisation des services publics et on y aura plus facilement accès.

Après, pour ceux qui ont des problèmes avec Internet, il faut installer des agents polyvalents dans les communes pour qu'ils répondent à un certain nombre de questions d'administrés. C'est la façon dont on peut résoudre ce problème intérimaire, parce que ce problème de gens qui ne se servent pas d'Internet ne va durer que quelques années. À un moment donné, tout le monde s'en servira et il n'y aura plus cette difficulté.

Georges.- On propose l'intercommunalité, mais il faut aussi penser aux moyens de transport. D'ici, si vous voulez aller au Beausset sans prendre un taxi, je ne sais pas comment vous pouvez faire.

Une intervenante.- Il y a des bus.

George.- Il y a des bus qui vont au Beausset ?

L'intervenante.- Oui, je crois.

Sylvain.- C'est vrai que cela reste indispensable pour la vie de la commune. Si des gens veulent venir y vivre avec des enfants, etc., il faut qu'il y ait des moyens de transport.

Georges.- C'est vrai que l'on peut agrandir les communes, mais il faut que l'on puisse aller d'un endroit à un autre.

Sylvain.- Bien sûr.

Georges.- De La Ciotat, vous pouvez aller dans n'importe quelle partie du territoire des Bouches-du-Rhône, mais d'ici, vous ne pouvez même pas aller à Bandol ou à La Cadière. Si vous n'avez pas de voiture, vous ne pouvez pas aller.

Sylvain.- C'est vrai.

Georges.- Et à Saint-Cyr, il n'y a que 10 taxis. Il n'y en a pas beaucoup.

M. CHAUVET.- Ce que vous dites rejoint cette question sur l'accès aux services publics : « oui » ou « non ». Après, il y a une question qui met en évidence le nombre de kilomètres que l'on pourrait faire.

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

Il y a plusieurs choix et ils se sont arrêtés à « plus de 20 km », mais cela rejoint effectivement ce dont on vient de discuter avec le passeport.

Je vous propose de passer à la question suivante :

Pour accéder à certains services publics, vous avez avant tout des besoins... : Téléphoniques / Numériques / Physiques pour pouvoir vous rendre sur place.

Jean-Charles.- Les trois.

Sylvain.- Avant tout, « Téléphoniques », parce que cela permet de garder un service public avec des gens derrière qui font et qui renseignent, tout en étant à distance. C'est quelque chose qui, pour l'instant, est accessible à tout le monde, parce que c'est vrai qu'il y a des générations qui ne sont pas encore à l'aise avec le numérique. Il faut néanmoins garder le numérique pour des transferts de documents. Cela peut être pratique, parce que ce n'est pas tout le temps. Après, il faut aussi garder le physique pour certaines choses.

Je pense qu'il faut avoir les trois, mais j'aurais tendance à prioriser les besoins « Téléphoniques ». Cela permet d'avoir quelqu'un au téléphone qui peut renseigner, qui peut trouver des solutions et qui peut orienter.

Georges.- Il y a des choses que vous ne pouvez faire que par le numérique. La déclaration d'impôts, vous ne pouvez pas la faire par téléphone.

Sylvain.- Tout à fait.

Georges.- Là, on est « marron ».

Sylvain.- Je ne dis pas qu'il faut tout faire par téléphone. La question, c'est : « Vous avez avant tout des besoins... ». On parle de priorités. Je pense que le téléphonique peut couvrir un peu plus que si on ne faisait que par le numérique ou le physique. Cela permettrait d'avoir un peu tout : la distance tout en ayant quelqu'un capable de répondre, plutôt que de tomber sur des plates-formes ou des bureaux fermés.

M. CHAUVET.- Merci.

Jean-François.- Bien sûr qu'il faut effectivement utiliser les trois possibilités, mais je ne sais pas si vous avez essayé d'utiliser le téléphone pour joindre une administration, quelle qu'elle soit. C'est quasiment impossible.

Sylvain.- C'est pour cela que je dis que c'est la « priorité ».

Jean-François.- C'est quasiment impossible. On est donc bien obligé de se rabattre sur le numérique, sur le

physique, etc. Au téléphone, on nous dit « appuyez sur la touche 1, sur la touche 2, etc. », et après cela coupe, c'est infernal.

Sylvain.- Quand je dis « téléphonique », c'est avec une vraie personne.

Georges.- Il n'y en a pas beaucoup au bout du fil.

Sylvain.- C'est pour cela que je dis que c'est ce qu'il faut changer.

Une intervenante.- La Police est fermée à 20h. À 20h, il n'y a plus de Police.

Sylvain.- Plutôt que de supprimer des fonctionnaires, il faut peut-être les réorienter pour avoir un vrai service public.

Une intervenante.- Oui, qu'ils arrêtent les 35 heures et qu'ils se mettent au boulot.

Sylvain.- Non, pas besoin d'arrêter les 35 heures.

L'intervenante.- Si. Quand vous demandez aux enfants des classes ce qu'ils veulent faire plus tard, ils répondent tous « fonctionnaires ». Il n'y en a que deux sur 40 ou 50 qui veulent créer une entreprise. Tout le monde veut se « planquer » en France.

Bernadette.- Non, plus maintenant.

L'intervenante.- Les autres s'en vont en Suisse ou dans la Silicon Valley.

Sylvain.- Oui, je sais ce que deviennent les jeunes.

M. CHAUVET.- Je vous propose de passer à la question suivante qui rejoint celle de la numérisation :

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

Bernadette.- En deux mots, j'aimerais que ce Grand Débat soit renouvelé. Après, il faut l'encadrer et le surveiller, mais je trouve que le fait que l'on puisse être associé à une réflexion et saisir nos réponses sur Internet est un bon départ.

Sylvain.- Et il y aurait peut-être plus de témoignages que maintenant.

M. CHAUVET.- Depuis le début du débat, nous avons pas mal parlé du numérique, de la numérisation, etc., et là, vous voyez que cela continue sur cette thématique :

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

numérique / une aide téléphonique / une prise en charge par un agent.

Georges.- Il faudrait déjà que le numérique fonctionne comme le téléphone. Or, aujourd'hui, ce n'est pas le cas.

Jean-Charles.- Je suis assez d'accord avec vous et en particulier, quand on fait des démarches sur Internet, il est rarement possible d'envoyer un e-mail et d'avoir une réponse pour avoir une explication. Je pense que les services publics pourraient se doter de plus de personnels pour répondre aux e-mails lorsqu'il y a une interrogation numérique. Le téléphone, c'est bien, mais surtout avec les administrations, le fait d'avoir une trace écrite, ce n'est pas mal. Avoir des réponses par e-mail serait un gros progrès.

Sylvain.- Certaines sociétés mettent en place des plates-formes de chat en ligne et cela pourrait être mis au service de l'administration. Cela passe par le numérique, mais on a vraiment quelqu'un et...

Bruno.- Ce sont des robots.

Sylvain.- Non.

Bruno.- Si, ce sont des robots.

Sylvain.- Vous viendrez discuter avec certains, parce que lorsque je leur pose certaines questions, vu leurs réponses, cela ne peut pas être des robots. L'intelligence artificielle n'en est pas là. On a vraiment des personnes qui répondent et on a même la possibilité de télécharger la conversation, ce qui donne en plus une preuve de l'échange. Si cela était associé au nom de la personne qui nous a répondu, cela pourrait être une solution beaucoup plus simple. Après, oui, il faut que ce soit fiable.

Alain.- La troisième réponse possible est la « *prise en charge par un agent* » et je serais partisan de cela. Monsieur a dit qu'il avait travaillé à la SNCF et l'autre jour, pour des collègues de Marseille, j'ai pris des billets de train pour aller à Piriac, en Bretagne. J'ai mis une petite heure avec une charmante dame qui m'a expliqué qu'il fallait aller à tel endroit pour prendre un autre train, puis une autre, etc.

Pouvez-vous trouver tout cela sur Internet ? Sûrement pas ! Il faut donc conserver ces agents qui sont capables de nous apporter des informations.

Sylvain.- Je suis d'accord avec vous et c'est ce que l'on a expliqué, c'est-à-dire qu'il faut avoir cette prise en charge par un agent, mais pas forcément physiquement, dans un bureau.

Une intervenante.- Oui, même téléphonique, c'est bien.

Alain.- Oui, mais si vous l'avez en face de vous, c'est encore mieux.

Sylvain.- Oui, mais du coup, on les divise par 10, parce qu'après, cela coûte trop cher.

Jean-Pierre.- Oui, qui va payer tout cela ?

Alain.- Des sous, il y en a.

Une intervenante.- En revanche, concernant la prise en charge par un agent, il me semble qu'à Saint-Cyr un système a été mis en place pour aider les personnes d'un certain âge à utiliser l'outil informatique. Cela peut-il m'être confirmé ?

Une intervenante.- Oui, ce sont des jeunes qui font leur service civique.

Une intervenante.- C'est quelque chose d'intéressant, notamment au niveau de la commune qui reste quand même l'approche « humaine ». Cela pallie certaines choses et cela fait partie du rôle d'une administration.

Bernadette.- Cela tombe bien, parce que ce que je vais dire va venir en complément. Il me semble qu'il y a une association sur Saint-Cyr qui aide les personnes qui le souhaitent sur l'outil informatique. La responsabilité de l'État et de nos municipalités, oui, certes, mais il y a aussi la responsabilité de nous tous et, entre autres, du milieu associatif. Ces personnes qui aident au niveau informatique, etc. peuvent être une bonne chose.

C'est un peu l'objet de ce Grand Débat, mais si on est à côté d'une personne qui est âgée, etc., on peut lui proposer un coup de main. Cela créera du lien. Il y a aussi notre responsabilité individuelle dans l'accompagnement.

Sylvain.- À l'inverse, certaines personnes âgées ont peut-être du mal à demander de l'aide.

Une Intervenante.- Les personnes que l'on envoie pour nous expliquer nous supposent complètement débiles et pensent à autre chose.

Sylvain.- Personnellement, personne ne m'a jamais demandé de l'aide.

L'intervenante.- Ecoutez, je prendrai votre nom si vous pouvez me former à l'informatique.

M. CHAUVET.- On peut coller à cette question celle de la délégation :

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

Georges.- Si c'est pour ma carte d'identité et qu'il ne la garde pas, je dis oui, mais si c'est pour aller à la banque pour faire une manipulation, c'est plus compliqué.

Sylvain.- Après, où est la frontière avec l'assistanat ?

M. CHAUVET.- Nous avons ensuite une question qui change un peu de thématique :

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) ;
- les services publics itinérants (bus de services publics) ;
- le service public sur prise de rendez-vous ;
- les agents publics polyvalents susceptibles de vous accompagner dans l'accomplissement de plusieurs démarches, quelle que soit l'administration concernée.

Intervention.- Les quatre choses sont bonnes.

Jean-Pierre.- Oui, les regroupements et les services publics itinérants, avec des agents publics polyvalents, c'est la cible.

Georges.- C'est utopique, avec le personnel qu'il va falloir avoir.

L'intervenant.- Non, cela fonctionne déjà.

Georges.- Ah bon, vous pensez vraiment que l'on peut faire comme cela ?

L'intervenant.- Oui, cela fonctionne déjà.

Georges.- Où ?

L'intervenant.- Dans les endroits où il n'y a pas grand monde. Je suis allé dans une Mairie en Bretagne et la dame qui était là m'a dit « Attendez, je change de casquette » et elle est devenue postière.

Georges.- Pour l'instant, ici, on ne voit pas ce genre de chose.

L'intervenant.- Non, ici, il n'y en a pas besoin. C'est pour les endroits qui sont un peu éloignés.

Georges.- Je vais donc me mettre à l'informatique.

Sylvain.- Venez, je fais un tarif de groupe.

Georges.- Le problème avec l'informatique, c'est que l'on ne doit faire certaines manipulations qu'une fois par an. De ce fait, un an après, on ne sait plus les faire.

L'intervenant.- Là, on ne parle pas de l'informatique.

Georges.- Non, je réponds à Monsieur.

Jean-Pierre.- Les solutions proposées ici répondent à...

Georges.- Oui, je sais. Je faisais une « transversale ».

Sylvain.- Avec l'informatique, on peut tout faire, mais le problème, c'est qu'il n'y a pas vraiment de logiciel développé pour. On fait intervenir des personnes pour formater un disque dur parce que l'ordinateur va mal, etc., et c'est très bien, mais on ne met pas en place de vrais systèmes pour mieux comprendre, pour adapter à la personne, alors que c'est possible. Ce type de freins est commun à énormément de personnes. Il suffirait donc de développer ou de mettre en place certains schémas, certaines constructions, pour que cela convienne à énormément de personnes.

Nous étions hier soir ou avant-hier soir chez notre voisin qui ne s'en sortait pas avec sa tablette, mais en même temps, c'était normal, parce que toutes les personnes qui étaient venues avant nous lui avaient expliqué qu'il fallait aller là, cliquer là, etc. Quand j'ai regardé la tablette, il y avait 10 fois trop de choses. C'était des choses qui ne lui servaient à rien. Plutôt que d'enregistrer bêtement comment faire fonctionner les choses, pourquoi ne pas laisser que les icônes utiles. Si c'est pour aller voir son journal préféré, ses mails et son dossier photo, autant ne laisser que ces trois icônes.

Je pense que l'on n'adapte pas assez les choses aux personnes, ce qui fait que cela reste encore plus compliqué que ce que cela ne devrait l'être. C'est comme pour tout, au lieu de supprimer ou d'en mettre encore plus, il faudrait peut-être être plus dans la nuance. C'est comme pour les personnes : y a-t-il trop ou pas assez de fonctionnaires ? Peut-être suffirait-il de les mettre à la bonne place.

Jean-Charles.- C'est un bon résumé du Grand Débat.

Sylvain.- Au lieu de penser individuellement, il faut avoir une espèce de pensée collective.

Une intervenante.- Ce n'est pas « français » cela.

Sylvain.- Ce sera plus compliqué pour tout le monde, mais au final, beaucoup plus simple dans la vie de tous les jours.

L'intervenante.- Il y a des gens pédagogues et il y en a qui ne le sont pas. Il y a des personnes qui ont fait de très grandes études, mais qui sont incapables d'expliquer quoi que ce soit.

M. CHAUVET.- Dans la question suivante, on vous demande si vous avez déjà testé les nouveaux services cités : les Maisons de services au public, les bus de services publics, etc.

Avez-vous déjà utilisé certaines de ces nouvelles formes de services publics ? Si oui, en avez-vous été satisfait ? Quelles améliorations préconiserez-vous ?

On peut passer à la 13^e question qui « revient » sur avant :

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

Quelqu'un a tout à l'heure parlé de ne plus faire la queue au guichet, mais peut-être y a-t-il eu d'autres évolutions.

Bernadette.- Je vais parler des impôts. Moi qui ne suis pas la reine de l'archivage, j'aime beaucoup ce système qui fait que toutes mes déclarations sont accessibles sur le numérique. Je n'ai donc plus besoin de les mettre dans un dossier. Après, c'est personnel. Je trouve cela très pratique. Comme je vous le disais tout à l'heure, mon dossier professionnel est également entièrement numérisé. J'y ai accès quand je veux, à 3h du matin ou à 6h du soir. Personnellement, je trouve cela très bien.

Après, oui, il faut savoir utiliser l'outil. Il faut accompagner la transition. J'ai entendu cela tout à l'heure et j'y adhère complètement. Il en est de même pour mes rendez-vous médicaux. Je prends mes rendez-vous sur Internet, parce que cela me fait gagner un temps fou.

Intervention.- Bonsoir. Je suis médecin et je voulais justement intervenir à propos du Dossier Médical Partagé. C'est quelque chose qui est en train de se mettre en place et je vous conseille vivement de tous vous y intéresser, parce que le Dossier Médical Partagé est quelque chose qui va révolutionner votre suivi médical et les dépenses de santé. Quand vous allez voir un médecin qui n'a pas tous vos antécédents, il va refaire tous les examens qu'il estime devoir vous faire, il va vous re-prescrire des analyses et des médicaments et le DMP va permettre d'éviter tout cela.

Si vous ne le savez pas, il vous suffit d'aller dans n'importe quelle pharmacie pour ouvrir votre DMP. C'est une évolution extrêmement positive.

Georges.- Ce sont les pharmaciens qui le font ?

L'intervenant.- Oui, ils ont un accès à Internet et ils peuvent ouvrir votre Dossier Médical Partagé.

Georges.- En tout cas, ils n'en parlent pas. Ils ont peur qu'on les « emmerde ».

Jean-Charles.- J'espère que le DMP aura plus de succès que le Livret Médical.

Je voudrais parler des archives. Si vous allez sur le site service-public.fr, on vous dira ce qu'il faut garder comme archives. Or, quand vous allez sur les différents services publics, sur votre banque, etc., vous vous apercevez que les temps de conservation des documents ne correspondent pas du tout au temps qui est recommandé pour les archives en général. Il va donc y avoir un problème à un moment donné, parce que l'on aura plus l'archive électronique et, si l'on n'a pas imprimé le document, on n'aura plus les papiers en archives.

Ma proposition serait donc d'accorder les temps d'archives électroniques avec les nécessités de conserver les documents en archives.

Bruno.- Je voudrais revenir sur le Dossier Médical Partagé. Je l'ai fait faire, mais ce que je trouve dommage, c'est que l'on est obligé de télécharger soi-même les fameux examens qui sont stockés sur le DMP. Ce n'est pas fait de manière automatique. Or, je trouve que dès lors que l'on accepte d'avoir un Dossier Médical Partagé, tous les examens, les analyses, etc., devraient automatiquement être transférés.

L'intervenant.- La réponse est simple : vous êtes propriétaire de vos données et vous pouvez garder pour vous ce que vous ne souhaitez pas mettre sur le Dossier Médical Partagé. Je vais prendre un exemple très carré, comme cela tout le monde comprendra : si vous avez le sida, vous n'avez pas envie que tout le monde..

Bruno.- Si j'ai le sida, il vaut mieux que les services de santé le sachent.

L'intervenant.- Il y a des données qui sont personnelles et que vous n'avez pas forcément envie de divulguer.

Bruno.- C'est un faux débat, parce que les médecins, les hôpitaux, etc., sont tenus au secret médical. La transparence de son état sanitaire est nécessaire et je ne vois pas pourquoi on le cacherait, ou alors, ce DMP ne sert à rien.

Une intervenante.- Qui a accès à ce Dossier Médical Partagé ?

L'intervenant.- Le médecin, le pharmacien et la personne.

Bruno.- Le DMP, c'est bien, mais il faut l'alimenter soi-même.

Georges.- Quand on a l'informatique, ce n'est pas un problème.

Jean-Pierre.- Vis-à-vis de la proposition que vous avez faite concernant l'archivage des documents, je suis complètement d'accord sur le fait que toutes les sociétés qui émettent des documents ont leurs propres règles de gestion et de durée de vie des documents. Selon moi, la proposition qui est importante et qui devrait être mise en place par l'État au niveau de toute la France, c'est que chaque individu soit doté d'un coffre numérique individualisé. Dans ce coffre numérique qui serait propre, chacun pourrait facilement copier un document et, de ce fait, la durée de vie des documents serait garantie.

Sylvain.- Cela existe déjà et c'est gratuit.

Jean-Pierre.- Non, cela n'existe pas. L'Etat n'a pas mis à disposition... Je suis d'accord, les coffres électroniques existent, mais généralisons cette bonne pratique..

Sylvain.- Pourquoi faudrait-il doter les gens, alors que c'est gratuit et que c'est accessible de partout ?

Jean-Pierre.- La preuve, c'est qu'il y a des soucis.

Sylvain.- C'est aux gens à faire la démarche. C'est comme pour les crottes de chien. Au bout d'un moment, l'État n'est pas là que pour ramasser. Les gens peuvent aussi leur faire d'eux-mêmes. Sinon, on dérive vers l'assistanat et c'est ce que l'on ne veut pas.

Une intervenante.- Pourtant en France, il y en a de l'assistanat. Les jeunes ne veulent pas travailler. Ils restent chez papa et maman.

M. CHAUVET.- La question suivante est assez reliée à la précédente :

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

L'intervenante.- C'est tout ce qui est « privilèges acquis ». Vous parliez de ces élus qui font leur campagne électorale alors qu'ils sont en activité. Ils sont soucieux d'être réélus, à commencer par le Président de la République. Je radote, mais tant qu'il n'y aura pas un septennat non renouvelable, on aura des campagnes électorales à tous les niveaux.

Bernadette.- Le service public avec lequel j'ai le plus de difficultés, c'est la CAF. Lorsque mes enfants ont fait des études, on y a passé des heures. La CAF, je n'y ai jamais eu le droit, mais eux, en tant qu'étudiants... Ce n'est d'ailleurs pas résolu. J'ai une fille qui a un appartement depuis août 2018. Elle est en alternance et je pense qu'elle touchera la CAF en juillet 2019, parce qu'elle a un prénom commun et qu'ils ont confondu avec une autre personne qui avait le même prénom. Elle ne peut pas les joindre. Ils lui ont donné un rendez-vous à Vienne, alors qu'elle est à Strasbourg.

J'ai passé des heures avec la CAF. Le service public qui me pose le plus de problèmes, c'est celui-là.

M. CHAUVET.- Cela rejoint un peu la question suivante :

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

Une intervenante.- Ce qui me perturbe dans la question, c'est que cela laisse supposer qu'il y a des gens qui, parce que les démarches administratives sont trop complexes, ont perdu accès à des droits. Pour moi, c'est purement scandaleux.

Bruno.- Tous ces systèmes qui reposent sur l'informatisation d'une organisation complexe avec des dizaines de milliers d'agents et des pratiques professionnelles qui ne sont pas toujours bien régulées ou bien appliquées sont compliqués. Je crois qu'aujourd'hui tout est...

Georges.- ... compliqué.

Bruno.- Non, tout est accessible. Vous pouvez même enrôler un procès. Vous pouvez aller au tribunal administratif sans vous déplacer. Vous pouvez faire des milliers de choses, mais après, effectivement, il faut que cela fonctionne. Quand vous pensez que la paye de l'armée fonctionne depuis peu... Pendant 5 ou 6 ans, le système de paye de l'armée n'a pas fonctionné. Les militaires n'étaient pas payés dans les temps et avec les annuités qui convenaient. Ce sont de gros systèmes informatiques, c'est compliqué et il y a toujours des bugs.

Sylvain.- Non, pas toujours.

Georges.- Oui, pas toujours. Pour prélever les impôts, ils ont réussi du premier coup.

Sylvain.- Je pense que l'on n'y met pas les moyens et que l'on envoie cela trop vite, parce qu'il y a plein d'entreprises qui, à la place, auraient déjà coulé. Il y a

plein de laboratoires pharmaceutiques, etc., et pourtant cela fonctionne très bien. Dans le secteur automobile, on n'envoie pas la moitié ou 80 % des voitures comme cela, alors que l'on a oublié ou mal monté quelque chose.

Il y a des avantages au service public, mais il y a aussi des inconvénients, parce que l'on envoie tout cela comme cela. Si le logiciel plante, s'il ne fonctionne pas et si c'est une telle tannée depuis des années, c'est parce qu'il n'a pas été testé avant ou alors très mal. Sinon, il faut remplacer les gens qui l'ont testé, parce que ce n'est pas du tout leur métier. Ou alors, ils ont chopé des gens dans la rue et ils leur ont dit : « Vous allez nous le tester ».

Toutes les entreprises fonctionnent avec des systèmes informatiques. Il y a des logiciels de comptabilité, etc., qui se montent tous les jours et pourtant cela fonctionne très bien au quotidien.

INTERVENTION.- C'est parce qu'elles coulent si cela ne fonctionne pas.

Georges.- Oui, l'État n'a pas le même problème.

Sylvain.- Oui, voilà, et là, si cela bugge à ce point, c'est parce qu'on ne l'a pas testé, ou pas suffisamment, ou pas en double comme on le fait normalement. On le teste en double et s'il y a un souci, on revient en arrière. Là, on a tout envoyé comme cela et, finalement, cela ne fonctionne pas. Comme dans tout projet, cela ne fonctionne jamais du premier coup, mais on n'a pas de système pour revenir en arrière, pour compenser ou pour trouver des solutions. Je pense que cela dépend de la façon dont c'est fait plus que du système en lui-même.

Une intervenante.- Je pense que le bénévolat et les associations aident beaucoup pour les démarches administratives, pour Pôle emploi, etc.

Sylvain.- Oui, mais cela reste du bénévolat. On ne peut pas...

L'intervenante.- Non, mais on a énormément de bénévoles qui...

Sylvain.- Trop.

L'intervenante.- ... ont aidé des gens incapables de se débrouiller avec tous ces problèmes administratifs complexes.

Sylvain.- C'est un peu trop, parce que souvent le bénévolat pallie quelque chose qui dysfonctionne. Si on a trop de bénévolat, c'est mauvais pour la situation de la France et, en même temps, c'est bon, parce que cela veut dire que les gens court-circuitent tout cela. Ils se passent des

systèmes de l'État et le font eux-mêmes, à leur niveau. Je pense que c'est comme cela que les choses pourront changer, en se rencontrant, en discutant et en faisant le travail que d'autres ne veulent pas faire. Petit à petit, on pourra reconstruire la chose.

L'intervenante.- Dans ce cas, l'État se repose sur les associations.

INTERVENTION.- Exactement.

Sylvain.- Oui et, petit à petit, on sera dépendant.

L'intervenante.- Et il leur coupe les subventions quand même.

Bernadette.- Je rejoins quand même Bruno sur la complexité des systèmes. Vous avez tous entendu parler l'année dernière de Parcours Sup. Cela concerne tous les étudiants de France et c'est un truc de dingue. Je vous assure, je passe des heures sur Parcours Sup, mais malgré tout, je pense qu'il faut du temps et qu'il faut affiner. Cela a globalement fonctionné, mais il faut continuer à améliorer le process. C'est quand même des plates-formes impressionnantes. Les ingénieurs qui ont pensé cela... Il faut aussi du temps.

L'intervenante.- En 2020, on doit réformer les études de médecine et cela va être... C'est cependant nécessaire, parce que le recrutement des médecins, c'est délicat et nécessaire. Or, avec l'informatique, on ne mettait aucune humanité.

M. CHAUVET.- La question n°16 est très longue, parce qu'il y a un tableau :

Si vous avez été concerné par certains événements de vie mentionnés dans le tableau ci-dessous, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés que vous avez rencontrés en précisant, pour chaque point de satisfaction et pour chaque difficulté, l'administration concernée.

Vous avez ensuite une liste qui est assez longue :

Si vous êtes un particulier : 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.

Si vous êtes un professionnel : je crée une entreprise / je recrute / je forme du personnel / je rémunère du personnel / je mets fin à mon activité / je recrute une personne portant un handicap.

Avez-vous eu de telles expériences, avec des satisfactions ou des insatisfactions ?

Jean-Pierre.- Il y a une évolution qui est en cours et qui est très bien : jusqu'à présent, pour solder les retraites, chaque personne devait - jusque dans les heures qui viennent - faire une demande dans chaque Caisse. À partir des jours qui viennent, tous ces systèmes vont être fusionnés et il n'y aura plus qu'une seule demande qui irriguera toutes les Caisses de retraite concernée. C'est une évolution qui est en cours et qui est très bien, même si c'est dommage pour ceux qui n'ont pas pu en profiter.

Bruno.- J'avais une activité sous forme de société, et puis l'âge venant et ne voulant pas m'arrêter, j'ai fermé ma société et je me suis mis autoentrepreneur. Cela se fait en cinq minutes devant un ordinateur. On fait ses déclarations de chiffre d'affaires devant l'ordinateur et le paiement est domicilié sur le compte que vous avez désigné. Des efforts importants ont vraiment été faits.

Il en est de même pour la justice. Il m'arrive d'enrôler des contestations, notamment auprès du Fisc, pour certains de mes clients, et je le fais sur le site du tribunal administratif. C'est complètement dématérialisé et cela fonctionne très bien. Après, qu'il y ait parfois des bugs... Quand je me suis déclaré autoentrepreneur, l'INSEE s'est trompé sur mon code APE. Je lui ai fait un mail et deux jours après, la modification était faite. Il y a vraiment des efforts importants qui sont faits, malgré la complexité.

Je crois que l'on n'imagine pas la difficulté qu'il y a pour mettre en harmonie un certain nombre de pratiques professionnelles, de procédures, de textes existants, etc., pour que tout fonctionne. Le système de paye de l'armée est un exemple que l'on citera pendant longtemps dans les écoles d'informatique.

M. CHAUVET.- Question suivante :

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 ?

Si oui, avez-vous déjà utilisé ce droit à l'erreur ? Si oui, à quelle occasion en avez-vous fait usage ?

Intervention.- Il y a quelques années, je me suis trompé dans ma déclaration d'impôts. Ils m'ont alors téléphoné pour me dire qu'il y avait une erreur et ils l'ont rectifiée. Il n'y a eu aucune conséquence.

Sylvain.- Le « droit à l'erreur », c'est ce qui est passé il n'y a pas très longtemps ?

L'intervenant.- Oui, c'est effectivement tout récent.

Une intervenante.- Pour les petites entreprises, je pense que c'est très utile. Un petit patron de PME peut très bien se tromper en étant complètement de bonne foi. Je trouve que c'est une énorme avancée, parce que cela enlève du stress à tous ces petits patrons qui ont peur de se tromper. Ils ont le droit de se tromper et ils ne seront pas pénalisés pour autant. Après, en tant que particulier, je ne sais pas si cela fonctionne ou pas.

L'intervenant.- Oui, mais le fonctionnaire est pénalisé. C'était mon mari qui faisait nos déclarations et qui s'occupait de tout, mais après son décès, je suis allée voir le service des impôts et on m'a dit : « Ne vous inquiétez pas, vous avez tout votre temps. Jusqu'à présent, vous avez toujours bien payé, etc. ». J'ai ensuite su que cette personne avait été mutée au fin fond de je ne sais quoi, parce qu'elle était trop gentille. Ils ont ensuite mis quelqu'un qui était tout l'inverse. Il faut donc que les fonctionnaires en question comprennent le droit à l'erreur et tiennent compte des situations de famille.

Bruno.- C'est une loi récente. Elle date d'août 2018. Il faut maintenant que l'on voie comment les tribunaux vont l'interpréter.

L'intervenante.- Oui, maintenant, il faut voir la suite qui va être donnée à ce droit à l'erreur. Pour l'instant, on accepte le droit à l'erreur, mais après, derrière, est-ce que cela va suivre ?

Bruno.- Ils vont le plaider et ils vont voir comment les tribunaux vont l'interpréter.

L'intervenant.- Exactement.

Sylvain.- On verra aussi à qui ce droit à l'erreur va vraiment servir.

Georges.- Je m'en vais, mais je vous verrai un jour dans la rue pour l'informatique.

Sylvain.- Prenez mon numéro.

Une intervenante.- Y a-t-il une limite d'âge ?

Sylvain.- Pour l'informatique ? Non.

L'intervenante.- J'ai toutes mes chances alors.

Sylvain.- Je ne suis pas expert, mais si je peux vous aider...

L'intervenante.- Merci de votre gentillesse. Vous allez être débordé.

M. CHAUVET.- Nous arrivons pratiquement au bout de cette liste de questions :

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

Sylvain.- La déclaration d'impôts.

M. CHAUVET.- Les impôts reviennent souvent.

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

Bernadette.- Je vais encore parler du secteur que je connais, mais dans l'Éducation nationale, nos chefs d'établissement ont de plus en plus d'autonomie. De la même façon, en tant qu'enseignante, j'ai une certaine autonomie, avec néanmoins un supérieur hiérarchique au-dessus. En ai-je besoin de plus ? Non, je me sens déjà très autonome. Après, j'appartiens à la Fonction publique et je ne peux donc pas faire n'importe quoi. Je ne suis pas en profession libérale. Globalement, je pense que l'on en donne de plus en plus à nos supérieurs hiérarchiques.

INTERVENTION.- Du temps de mes enfants, les chefs d'établissement, les proviseurs, étaient, pour certaines matières (mathématiques, physique, etc.), sous la tutelle d'un supérieur hiérarchique.

Bernadette.- Ce n'est plus le cas depuis longtemps.

Sylvain.- De mon côté, j'aurais tendance à dire qu'il faut donner plus d'autonomie et plus de responsabilités aux fonctionnaires de terrain. D'une part, cela valoriserait le travail et ce que l'on fait tous les jours, ce qui motiverait un peu plus, et d'autre part, cela permettrait d'avoir un peu plus de pouvoir de décision sur le terrain, ce qui est mieux que de prendre des décisions dans un bureau qui est très loin. Cela permettrait peut-être également de ne plus se retrouver en face de personnes qui disent « je ne sais pas », « ce n'est pas de mon ressort », « il faut que je demande », « cela doit se décider en haut lieu », etc., alors que ce sont des questions toutes simples, basiques et qui correspondent à leur environnement, à leur activité, à leur métier.

Je trouve que l'on ne donne pas assez d'autonomie aux personnes. Il en est de même pour la responsabilité. On est souvent en face de personnes responsables de ce qu'elles font, sans qu'elles aient de pouvoir de décision.

Jean-Charles.- Je trouve que la question est beaucoup trop générale pour pouvoir y répondre par oui ou par non. J'aurais presque tendance à dire qu'il ne faut pas donner plus d'autonomie et mon argument principal est que l'on risque vite d'arriver à de l'injustice. Il y a des gentils et des méchants, et on aurait rapidement des décisions prises en fonction de la tête du client ou de la

tête de celui qui interprète la réglementation. Quelque part, il y a un vrai danger, mais cela dépend essentiellement de la matière gérée par le fonctionnaire en question.

Sylvain.- Je suis d'accord, mais cela permettrait de libérer des moyens et du temps, ce qui ferait plus d'autonomie et plus de contrôles aussi.

Bruno.- Cela dépend du fonctionnaire. Un fonctionnaire de Police ne peut pas avoir d'autonomie. C'est légal ou ce n'est pas légal.

Jean-Pierre.- Pour répondre à la question n°18, il y a quelque chose qui m'a beaucoup étonné lorsque je suis allé à la Mairie de Saint-Cyr-sur-Mer pour m'inscrire sur les listes électorales : avec mon épouse, on nous a demandé de remplir un papier, etc., ce qui est normal, mais également de fournir une facture avec le nom de chaque personne concernée. Cela m'a extrêmement surpris. L'employé municipal nous a alors dit : « *La préfecture nous a donné ces consignes* ».

Je comprends qu'il faille lutter contre la fraude, etc., mais de là à dire qu'un simple Livret de famille n'est pas une preuve pour montrer que l'on est conjoint et conjointe... Cela m'a complètement « déphosphaté ».

M. CHAUVET.- Question suivante :

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

Jean-Charles.- Mon sentiment est qu'il faut au moins revoir la formation, si ce n'est le fonctionnement, dans la mesure où l'administration française est de plus en plus technocratique et de moins en moins technique. Dans la fonction publique, d'une manière générale, on perd la technique, ce qui est très ennuyeux, parce que les décisions ne sont plus prises qu'à des niveaux technocratiques et donc, parfois, pas très judicieusement.

C'est bien évidemment valable pour la haute administration, mais pas que. Il y a l'ENA, mais il y a aussi beaucoup de gens qui rentrent dans l'administration après avoir fait des Sciences Politiques ou autres et qui n'ont pas de véritables connaissances techniques.

M. CHAUVET.- Il reste les deux dernières questions :

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

Cela revient à une question qu'il y avait au début, notamment sur les échelons.

Y a-t-il d'autres points sur l'organisation de l'État et des services publics sur lesquels vous souhaiteriez vous exprimer ?

Jean-Charles.- La question n°22 est une question qui, jusqu'à aujourd'hui, n'a pas trouvé de solution, malgré le fait que les Présidents aient fait beaucoup de promesses. C'est le problème de la dualité dans les administrations centrales entre les cabinets et les directions. On est quasiment le seul pays au monde qui a dupliqué les responsabilités et les fonctions, c'est-à-dire que l'on a au moins autant de conseillers dans les cabinets qu'il y a de directeurs dans l'administration centrale, ce qui coûte terriblement cher en temps, en argent et en énergie dépensée.

Les différents Présidents ont pris des engagements en disant qu'ils allaient, si ce n'est supprimer les cabinets, tout au moins les réduire au maximum. On constate cependant que, jusqu'à aujourd'hui, cela n'a pas été fait.

Un petit progrès qui a été fait permet d'aller dans ce sens : depuis peu, les Directeurs de l'administration centrale peuvent être désignés, non pas en fonction de leur sortie d'une école, mais en fonction de critères beaucoup plus larges. On peut donc faire comme dans les autres pays, c'est-à-dire avoir des Directeurs d'administration qui ont une petite tendance politique et qui, de ce fait, obéissent plus aux ministres que ne le font actuellement lesdits Directeurs. Pour éviter ce problème, on avait jusqu'à maintenant des conseillers aux cabinets, mais tout le monde sait que cela ne fonctionne pas et que cela coûte très cher.

C'est donc peut-être le moment de franchir le pas de manière plus effective, en supprimant une grande partie - si ce n'est la totalité - des conseillers techniques des cabinets pour ne garder qu'un ou deux conseillers politiques et en faisant jouer aux Directeurs de l'administration centrale et à leurs adjoints le rôle de « bêtes pensantes » de la technicité de leur administration.

Bruno.- Je ne partage pas votre point de vue, pour deux raisons. La première, c'est que de rendre plus politiques ou coller aux politiques les Directeurs de l'administration centrale va obliger à faire comme aux États-Unis : le « *spoils system* ». À chaque changement de majorité, on vire tous les directeurs de l'administration centrale. Je vous signale qu'aux États-Unis, il y a en ce moment un taux de vacances à cause de ce système et de la façon de gouverner de M. Trump.

Je crois que près de la moitié des postes de l'administration centrale ne sont pas pourvus. La grande force de la démocratie française, c'est de fonctionner avec une administration qui est imperméable aux fluctuations

politiques et cela lui a permis de vivre, notamment pendant la IV^e République. On parle beaucoup de l'instabilité ministérielle, mais l'administration a fonctionné, quels que soient les Gouvernements qui changeaient tous les 3 ou 6 mois, avec une efficacité remarquable.

J'avais été frappé de lire que, dans les années 50, le Festival de Cannes était inauguré par le Directeur de l'administration centrale en charge du Cinéma. Cela montrait la permanence de l'administration par rapport à un secteur économique, mais aujourd'hui, ce serait impensable. Si le ministre de la Culture n'est pas à Cannes, il n'est nulle part et il a l'impression de ne pas exister. Je pense qu'il faut donc conserver la dualité d'une équipe de conseillers, qui ne coûte pas si cher que cela, il ne faut pas exagérer. Avec un budget de 1 000 Md€, les quelques dizaines de millions d'euros qui facilitent le fonctionnement et qui permettent aux politiques d'avoir des oreilles et des mains adaptées pour développer les projets qu'ils ont développés pendant les campagnes électorales me semblent plutôt une bonne chose.

Jean-Charles.- Je ne vais pas entrer dans le débat, mais le coût des conseillers, ce n'est pas seulement le salaire. C'est aussi l'énergie dépensée entre les conseillers et l'administration, par des échanges de notes incessantes qui prennent beaucoup de temps. C'est du temps qui est cher, parce que c'est de la haute administration. Ce sont donc des gens qui sont relativement chers. La deuxième chose, c'est qu'à chaque fois qu'il y a un changement de gouvernement, il y a aussi un remplacement des conseillers. C'est donc loin d'être négligeable, parce que si l'on considère qu'il y a 10 ou 15 conseillers et secrétaires d'État par ministre multipliés par 30 ou 35, cela finit par faire du monde. De ce fait, si les Gouvernements changent souvent, cela peut coûter très cher.

Bruno.- Ce n'est pas le cas.

Jean-Pierre.- Je souhaite faire une remarque qui est liée avec le débat précédent sur le fonctionnement de l'État et de la Communauté urbaine : le rôle des lobbys. Les lobbys sont trop présents partout et c'est donc un sujet sur lequel il faudrait travailler pour essayer de donner moins d'écoutes aux secteurs industriels et économiques qui essayent d'imposer leurs points de vue.

Une intervenante.- Oui, les entreprises pharmaceutiques qui sponsorisent...

Hugues.- Bonjour. J'ai une contribution à faire, mais je ne pense pas que l'assemblée ici présente soit intéressée par ce genre de remarque. Cela ne fait rien, j'assume, je vais quand même la donner. Elle est très

certainement, voire même sûrement, hors sujet par rapport à nos institutions. Je me suis rendu compte que vous aviez vraiment des compétences là-dessus, et ce fut très intéressant, mais moi je n'en ai aucune. Ma contribution portera plutôt sur les sujets des débats auxquels j'ai assisté.

Je pense que beaucoup d'entre vous ne vont pas être d'accord avec moi, mais ce n'est pas grave. Je vais plutôt parler de politique généraliste européenne, tel que moi je la ressens dans l'état actuel des choses. Après, chacun ses avis. J'ai écouté les vôtres et cela m'a enrichi. Vous m'excuserez, parce qu'ayant une perte de mémoire et ne pouvant pas retrouver d'emblée tout ce que j'ai à vous dire, je l'ai écrit. Je n'ai pas non plus beaucoup d'éloquence et cela risque donc d'être assez monotone.

Nos institutions sont bien faites, mais malmenées depuis peu, car tout dépend des mains dans lesquelles elles tombent, ainsi que de leur environnement politique. Les traités européens, les GOPE (Grandes Orientations de Politiques Européennes), ainsi que le TFUE (Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne) s'imposent à nous, entraînant la perte de notre souveraineté nationale et, par conséquent, de notre démocratie.

J'ai deux textes à vous lire, mais ils sont très courts :

Premièrement, il s'agit de l'article 106 du TFUE dont je viens de vous parler, concernant le service public.

« Toute politique nationale visant à défendre, et a fortiori à renforcer, les services publics est interdite par les traités européens ».

Qu'est-ce que les services publics ? Moi, je fais une relation de cause à effet entre cet article et la régression des hôpitaux, de l'enseignement, des retraites, et les refus de nationalisations (SNCF mise à la concurrence, ventes de barrages au privé, ventes des aéroports, etc.). Tout cela est issu d'une volonté européenne. Il y a donc de l'argent, mais il ne sert plus aux hôpitaux, à remettre des écoles dans la ruralité, etc.

Deuxièmement, je vais vous parler de démocratie. C'est l'article 3-4-5-6 du TFUE.

« Toute politique nationale visant à faire prévaloir la souveraineté nationale, et donc la démocratie, est contraire aux traités européens ».

Je ne veux pas vous embêter, si je vous ennuie, vous me le dites, je continuerai malgré tout. Vous en penserez ce que vous voulez, mais s'il y a des gens qui trouvent quelques idées intéressantes, j'en serais satisfait.

La Constitution française faite pour le peuple, par le peuple et par les parlementaires - qui ne nous représentent plus - a aussi été modifiée 24 fois depuis 1958, sans jamais demander l'avis du peuple. Voici un des exemples les plus flagrants : le 4 février 2008, la Constitution a été révisée en vue de la ratification du Traité de Lisbonne, et ceci malgré le « Non » des Français au référendum sur le Traité de Maastricht en 2005, le tout aboutissant à la perte de notre démocratie que l'on nous a donc volée, puisque 55 % des Français avaient voté « Non » au Traité de Maastricht et que M. Sarkozy, par un tour de passe-passe, nous a fait rentrer dedans.

N'oublions pas non plus les traités de libre-échange entre les USA, le Canada, le Japon et l'Amérique latine, le pacte récent sur l'immigration, etc., pour lesquels ni les politiques ni les médias n'en ont parlé aux Français. Eh oui, au diable la démocratie, tout cela se fait maintenant par voie diplomatique et non démocratique, exit l'avis du peuple. C'est beau les institutions, c'est beau le numérique, tout est beau, on va de l'avant, il faut aller de l'avant.

Cependant, il faut faire attention. À l'heure actuelle, il est important de réfléchir au vu de tout ce qui se passe (élections européennes, etc.). Voilà ce que c'est que de donner un blanc-seing à nos parlementaires qui ne sont plus nos représentants, d'où l'importance du RIC demandé par un grand nombre de Français.

Je me suis la dernière fois affiché en tant que soutien aux gilets jaunes, c'est-à-dire aux Français qui ne sont pas d'accord, parce qu'ils sont quand même très représentatifs vu leur nombre.

C'est pourquoi, élire c'est bien, mais voter, c'est mieux.

En conclusion : perte de notre démocratie et perte de notre souveraineté nationale, pour privilégier de plus en plus la souveraineté européenne et sa démocratie qui n'en est plus une dans cette Europe devenue « fasciste ». C'est pourquoi il est, pour moi, inutile de débattre des grands thèmes proposés si on ne les replace pas dans le contexte actuel... Après, je vais loin et cela ne va pas vous plaire. Je peux donc arrêter là.

J'ai une dernière chose à dire. Elle n'est pas très en rapport avec le thème d'aujourd'hui, mais elle rentre quand même dans le Grand Débat. J'ai une question à vous poser. L'Alsace a retrouvé son nom d'origine et s'appelle dorénavant la Collectivité Européenne d'Alsace. À quand la Collectivité Européenne de Provence ? Quid du drapeau européen dans nos écoles ?

J'ai terminé, merci de m'avoir écouté.

M. CHAUVET.- Merci. Est-ce que quelqu'un a encore un mot à dire ? Je crois que l'on a fait à peu près le tour des questions. Je vous remercie d'être venus, d'avoir participé à ce débat et je vous souhaite une bonne soirée.

Sylvain.- Je me suis posé une question et je n'ai pas trouvé de réponse pour le moment. Comme certains d'entre vous, j'ai fait les quatre débats et je me suis demandé pourquoi nous étions si peu sur le dernier et pourquoi le taux de présences avait été dégressif au fur et à mesure des débats. J'ai une autre question qui s'adresse à tout le monde et répondront ceux qui voudront :

Est-ce que certains ont pensé à ce que cela pouvait donner par la suite et est-ce que certains ont imaginé continuer la chose ? Créer un groupe ? Avoir envie de continuer ? Donner son avis, c'est bien, mais du coup, cela a-t-il donné des envies à certains de faire quelque chose ?

Hugues.- Je suis persuadé qu'au niveau local, communal, votre idée est très intéressante, mais au niveau national, vu que le Gouvernement a déjà préparé ses réponses pour dire que pas grand-chose ne sortira de ces débats... Pour moi, au niveau national, le RIC est quelque chose de très important. Vous avez une très bonne idée, mais elle n'aboutira qu'au niveau local. C'est ce que je pense.

Sylvain.- C'est donc un « Oui » ?

Hugues.- Oui.

Sylvain.- Mais comment ? Qu'avez-vous pensé faire et comment ?

Hugues.- Personnellement, non...

Sylvain.- C'est donc un « Non » ?

Hugues.- C'est qu'il y a les Conseils municipaux...

Sylvain.- Je parle de vous, à votre échelle, à votre niveau, après ce soir. Qu'allez-vous faire pour changer...

Hugues.- Il y a déjà des assemblées à La Ciotat qui débattent du RIC et qui sont en train de refaire la Constitution, avec l'aide M. Étienne Chouard. Après, chacun peut penser ce qu'il veut, chacun a ses idées. Je m'enrichis des idées des autres et je ne juge pas ni ne critique. Je suis plutôt passif, je fais le nombre et, tout en faisant le nombre, j'essaye de comprendre et je m'associe à ceux qui font. Après, de moi-même, ce n'est peut-être pas bien, mais je ne fais pas. En revanche, je manifeste. Je suis désolé, mais je suis présent dans les manifestations et...

Une intervenante.- Ne soyez pas désolé.

Sylvain.- Faire ne veut pas dire « être tout seul ».

Hugues.- Je n'ai pas le sentiment que l'assemblée qui est ici présente adhère à mon point de vue, mais cela ne fait rien. Cela ne m'a pas empêché d'exposer ma façon de voir. Il y avait dernièrement une manifestation de gilets jaunes sur La Ciotat et, même si on n'approuve pas les gilets jaunes, c'était merveilleux, c'était magnifique. Il y a un mouvement qui continue de se créer et qui ne désenplit pas, contraire à ce que les médias veulent faire croire. Il faut faire attention à ce que l'on entend dans les médias, parce que...

Sylvain.- Ce n'est pas pour vous interrompre, mais j'aurais aimé entendre les réponses des autres personnes présentes par rapport à ma question. Comme vous avez déjà eu l'occasion tout à l'heure de parler...

Hugues.- D'accord.

M. CHAUVET.- Oui, cela fait 2 heures 15 que l'on discute. Recentrons-nous sur le débat.

Une intervenante.- Je partage tout à fait votre constat. J'ai fait les quatre débats et il y a effectivement eu de moins en moins de monde. Après, concernant votre première question, je pense qu'ils en ressortiront ce qu'ils voudront, mais cela n'engage que moi.

Concernant votre deuxième question, je trouve qu'il serait intéressant, au niveau de la commune, de suivre ce qui va en ressortir. C'est d'ailleurs pour cela que j'ai demandé quand nous aurons les comptes rendus sur le site, pour qu'un maximum de personnes ait accès à tout ce qui s'est dit. Je me suis enrichie pendant ces quatre débats. C'est bien, mais il faut ensuite qu'il se passe quelque chose.

Sylvain.- Je descendais encore plus bas dans l'échelle. Je ne pensais pas au niveau communal, mais au niveau individuel.

L'intervenante.- Oui, quand je parle du niveau communal, je parle de l'individu qui habite dans une commune. J'habite Saint-Cyr et je voudrais poursuivre le débat au niveau de Saint-Cyr. J'ai assisté aux débats à Saint-Cyr, avec des Saint-Cyriens. Je serais partisane pour qu'il y ait quelque chose derrière

Sylvain.- Rien n'empêche que cela commence par un petit groupe. C'est ce que j'entends par « démarches ». On a discuté de propreté, on a discuté d'aides pour l'informatique, on a discuté de plein de choses et, du coup, je pense que chacun a les moyens de faire quelque chose. Je pense que c'est comme cela que les choses peuvent changer. Cela peut-être en allant demander à la commune s'il est

possible d'avoir une salle pour que, toutes les semaines, tous les mois, tous les deux mois, certaines personnes puissent se retrouver pour refaire la même chose.

L'intervenante.- Pourquoi pas.

Sylvain.- Ce sont des choses qui sont à notre portée, sans attendre l'action d'un Président qui se sent obligé de le faire et qui ne va pas y donner suite. Nous pouvons peut-être nous saisir de cette opportunité pour transformer tout cela et pour reprendre les choses en main. Si nous en sommes là, c'est parce que nous avons laissé les choses aller.

Une intervenante.- Excusez-moi, Monsieur, mais il y a une nouvelle association à Saint-Cyr qui s'appelle « Transition quelque chose ». Je n'ai plus le nom en tête.

Sylvain.- Oui, il y a plein d'associations.

Bruno.- Il faut arrêter le débat. Après, c'est du prosélytisme.

Sylvain.- Cela m'intéressait de savoir si des mains allaient se lever pour dire : « *Oui, moi, j'ai envie* ». Cela m'intéressait de voir la différence qu'il y a entre vouloir changer les choses et se lancer.

Une intervenante.- Personnellement, ce que je veux savoir, c'est ce que va devenir tout ce que l'on s'est dit pendant ces quatre débats.

Sylvain.- Rien.

L'intervenante.- C'est la première chose que je voudrais savoir.

Sylvain.- À mon avis, pas grand-chose. Si les choses sont comme cela, c'est parce qu'il y a certains mécanismes qui font qu'elles sont comme cela. Il y a certaines difficultés, il y a certains enjeux, et ce n'est pas en ayant discuté que l'on changera les choses au niveau où elles bloquent.

L'intervenante.- On a quand même abordé des sujets qui concernaient Saint-Cyr et nous avons ici un représentant. Nous avons aussi un Maire.

Sylvain.- Oui, mais quel pouvoir a-t-il ?

L'intervenante.- Il va déjà entendre ce que l'on a dit.

Bruno.- Il faut finir ce débat. Vous pourrez discuter après.

M. CHAUVET.- Oui, là, nous ne sommes plus tout à fait dans la thématique du débat.

L'intervenante.- C'était simplement pour répondre.

Bernadette.- Je vous répondrai que de faire partie d'un tel groupe ne m'intéresse pas. En revanche, faire émaner une demande auprès de notre commune pour débattre de sujets précis qui nous intéressent tous sur le territoire, oui. Après, se réunir tous les mois ou faire partie de la énième association... Je pressens qu'il y a quelque chose à faire, parce que c'est comme cela que l'on devient responsable. On ne peut pas tout attendre de notre municipalité. On peut faire remonter qu'il y a un besoin, un désir, et après, la municipalité en fera ce qu'elle veut.

Sylvain.- Je pense que les avis sont, pour la plupart, pertinents, mais c'est un peu comme une trace dans le sable : à la moindre vague, tout disparaît et il n'en reste pas grand-chose. Je pense qu'il faut réimprimer les choses et les affiner, pour qu'elles puissent être vraiment entendues.

L'intervenante.- Nos débats ont quand même été enregistrés, transcrits et communiqués.

Sylvain.- On verra.

M. CHAUVET.- Merci pour votre participation et bonne soirée à vous tous.

(Applaudissements)

Fin du débat à 20 heures 18.