
Non à la casse du secteur public, oui à son assouplissement

L'organisation administrative

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

L'État en France est trop centralisé, trop jacobin. Cela fait de notre pays un pays trop monolithique qui manque de souplesse pour se transformer face aux enjeux du XXIème siècle (enjeux écologiques, excès de la marchandisation, crise de la citoyenneté)

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

Oui

Si oui, lesquelles ?

Beaucoup de politiques seraient mieux traitées à des niveaux plus locaux (aménagement du territoire, agriculture, tourisme, et même éducation ou santé). Mais pour cela, c'est à l'État central de veiller à l'équité territoriale et en particulier de veiller à répartir les moyens dans un esprit de solidarité nationale entre les régions. Les régions riches doivent aider celles qui ont moins de ressources, pour qu'elles soient mieux équipées, mieux dotées et ne se désertifient pas.

Les services publics pour tous

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

Oui, mais pas toujours, et en plus ça a tendance à diminuer

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

Bien gérer l'argent public, ça n'est pas mesurer chichement les dotations selon des performances managériales. Admettre la disparition des bureaux de poste, la fermeture des classes, des gares ou des services de santé dans les régions peu denses, c'est acter la relégation des ruraux qui représentent pourtant une richesse importante de la France. Etre volontariste dans le repeuplement des campagnes serait prévoyant à l'ère de la transition écologique et de la relocalisation de l'économie alimentaire.

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

Internet devient de plus en plus répandu et doit être utilisé, mais principalement pour les opérations de routine. La disponibilité gagnée ne doit pas être le prétexte à des diminutions d'effectifs, mais à plus de moyens pour les cas complexes et pour aider tous ceux qui (quelle qu'en soit la raison) ne peuvent accéder aux services par ces technologies.

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

- **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.

Oui

Si oui, en avez-vous été satisfait ?

Non

Quelles améliorations préconiserez-vous ?

Tous ces dispositifs ont leur utilité, mais ils sont surtout mis en place dans le but de réduire les services en laissant le citoyen se débrouiller la plupart du temps avec des automates. Utilisés avec la bonne mesure, ils améliorent la disponibilité des agents, leurs conditions de travail et le service rendu aux usagers, mais poussés trop loin, ils produisent de l'exclusion et des conditions de travail mauvaises.

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

J'ai été heureusement marqué par le bon fonctionnement de la CNAV au moment de prendre ma retraite. L'assurance maladie pour le fonctionnement courant est efficace. Les démarches courantes d'état civil sont relativement commodes.

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

Question piégée, si on ne précise pas comment doit être comprise cette évolution. Par exemple, que doit-on conclure d'éventuelles insatisfactions à propos de Pôle Emploi ? Selon moi il faudrait surtout plus de moyens pour suivre et surtout aider les demandeurs, et non pour les enfermer dans un système soupçonneux de surveillance qui vise à leur disparition des statistiques.

Connaissez-vous le "droit à l'erreur", c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites un erreur dans vos déclarations ?

Non

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

Non

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

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

Question biaisée selon moi. En ce qui me concerne, j'ai connu plusieurs fois ce genre de problèmes avec des administrations relevant du secteur privé: déblocage d'une assurance vie, déclenchement d'une assurance dépendance, dossier de retraite d'une caisse de profession libérale, par exemple.

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

Oui

Si oui, comment ?

Il faut partir de l'idée que ces personnes sont capables d'apprécier les situations et sont dignes de confiance. Enoncer des principes déontologiques et mettre en place des instances de recours et d'arbitrage en cas d'abus constaté devrait limiter les dérives ou les injustices.

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

Oui

Si oui, comment ?

La haute fonction publique est majoritairement formatée par une vision managériale et économiste de son rôle (cela sous la pression manifeste des ministres relayant bon gré mal gré les politiques d'austérité budgétaire). Elle n'a par contre aucune formation par exemple aux enjeux de la transition écologique, qui sont complexes et font appel à de nombreuses notions scientifiques ou techniques (énergie, agronomie, écologie scientifique, climatologie). La perméabilité avec le monde des dirigeants d'entreprise, et avec celui des politiciens « de profession » empire cette situation. Sans compréhension des enjeux humains et même éthiques, une formation au droit ou à la bonne tenue des comptes devient un aveuglement. Je prône donc des sessions de formations sur tous ces sujets « de société » ou qui engagent le long terme pour les agents de l'Etat, à commencer par les cadres dirigeants. Pour cela il leur faut dégager du temps, et il faut les « aérer ».

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

En dégagant suffisamment de moyens pour une vraie solidarité territoriale, à tous les niveaux: politique de transports, de logement, d'éducation, de santé en particulier. L'idée démagogique de réduire à tout prix la fiscalité, la non régulation des logiques de marché sont de mauvaises idées.

Les services publics pour les particuliers

Si vous avez été amené à chercher une formation, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

Si vous avez été amené à scolariser votre enfant, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

Si vous avez été amené à chercher un emploi, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

Si vous avez été amené à préparer votre retraite, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

La préparation de ma retraite a été traitée de façon très satisfaisante par la CNAV tout comme par les services des pensions de l'Etat, de même que pour les retraites complémentaires. Par contre cette préparation par la CIPAV (car j'avais une partie de ma retraite liée à une exercice libéral). Cette administration privée a été d'une rare indigence. Certes, cela est derrière moi et ma pension tombe maintenant avec la régularité d'une horloge, mais je plains ceux pour qui cette caisse de retraite était la principale. Le cas est je crois de notoriété publique.

Si vous avez été amené à demander un remboursement de soins de santé, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

L'administration des remboursements de soins, y compris d'hospitalisation, autant par la CPAM que par ma mutuelle (la MGEN) est remarquablement efficace. Mon seul regret est le faible remboursement de certains soins (dentaires par exemple, ou dépassements de tarifs de spécialistes), moins pour moi qui y ai assez peu recours, mais pour ceux qui en ont un besoin important.

Si vous avez été amené à faire une demande d'aide pour une situation de handicap, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

Les services publics pour les professionnels

Si vous avez été amené.... à créer une entreprise, à recruter du personnel, à former du personnel, à rémunérer du personnel, à mettre fin à votre activité, à recruter une personne portant un handicap, pouvez-vous indiquer les éléments de satisfaction et/ou les difficultés rencontrés en précisant, pour chaque point, l'administration concernée :

Non concerné par ces questions (dans lesquelles on sent les dénonciations et le dénigrement entretenus par le patronat dissimulés derrière la recherche de pistes pour améliorer les services publics)

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

De façon générale, le service public en France fonctionne plutôt bien. Plus de rapports personnels, moins de compression de personnel, plus de proximité permettraient de les maintenir à un bon niveau et de ne pas les laisser se dégrader. On dit (pour en dénoncer le coût et justifier les politiques d'austérité) que les prélèvements obligatoires sont élevés en France, mais c'est oublier qu'ils incluent tout le secteur social (assurance maladie et retraites) pour lesquels dans d'autres pays ces dépenses sont comptabilisées ailleurs. Les pays nordiques qui font exemple sont aussi des pays à taux de prélèvements élevés, et dans les pays où ces prélèvements sont bas, on constate beaucoup de misère injuste et d'inégalités fortes sur le plan de la santé. J'attends de nos dirigeants qu'ils défendent ce modèle qui a fait ses preuves dans les comparaisons internationales, et non pas qu'ils cherchent à le démanteler, au prétexte qu'il rendrait la France moins attractive pour les capitaux internationaux.