

## Contribuer au débat

### L'organisation de L'état et des services publics

#GrandDébat

## L'organisation administrative

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

*Pas assez de contacts humains, plus de proximité - Démarches souvent compliquées*

02. Diriez-vous que vous savez quels sont les différents échelons administratifs (Etat, collectivités territoriales comme la région, la commune, opérateurs comme par exemple Pole Emploi ou la CAF) qui gèrent les différents services publics dans votre territoire ?

Oui  Non

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

Oui  Non

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

La région  Le département  La commune  L'intercommunalité

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

Oui  Non

Si oui, lesquelles ?

*il faut transférer aussi les finances*

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

## Les services publics

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

Oui  Non

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

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

plus de 20 kms

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

Téléphoniques  Numériques  Physiques pour pouvoir vous rendre sur place

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

*aucun - il faut qu'internet fonctionne*

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

- Une formation numérique       Une aide téléphonique  
 Une prise en charge par un agent

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

- Oui     Non

11. **Pour chacune des nouvelles formes de service public suivantes, pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise chose :**

Le regroupement dans un même lieu de plusieurs services publics (Maisons de services au public)

- Bonne chose     Mauvaise chose

Les services publics itinérants (bus de services publics)

- Bonne chose     Mauvaise chose

Le service public sur prise de rendez-vous

- Bonne chose     Mauvaise chose

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

- Bonne chose     Mauvaise chose

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

- Oui     Non

Si oui, en avez-vous été satisfait ?

- Oui     Non

Quelles améliorations préconiserez-vous ? .....

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

impôts - demande de permis - demande  
de carte grise

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

services sociaux - aide à la personne

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

Oui  Non

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

Vous êtes un particulier :

	Points de satisfaction	Administration référente	Difficultés rencontrées	Administration référente
Je cherche une formation			Demarches	
Je scolarise mon enfant	Facile	EN	le choix de l'école	
Je cherche un emploi			Demarches	Pole emploi
Je prépare/pars à la retraite			Demarches	caisses de retraites Pas de préparation en entreprise
Remboursement de soins de santé	le système automatique			
Demande d'aide pour une situation de handicap			Demarches	

Vous êtes un professionnel :

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

17. Connaissez-vous le « droit à l'erreur », c'est-à-dire le droit d'affirmer votre bonne foi lorsque vous faites une erreur dans vos déclarations ?

Oui  Non

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

Oui  Non

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

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

*le 80 km/h - la TVA -*

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

Oui  Non

Si oui, comment ?

*en leur donnant du temps pour être en contact avec les gens*

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

Oui  Non

Si oui, comment ?

*il faut fermer l'ENA - supprimer les concours - ouvrir les postes à tous le monde -*

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

*il faudrait donner les moyens financiers aux communes et milieu rural*