

# Grand débat national

## L'Organisation de l'État et des services publics

Séance du 4 mars 2019

---

### Animation :

Florence Lasserre-David (Députée)

Philippe JOUVET (Suppléant)

### Prise de note & synthèse :

Raphael HUET DE FROBERVILLE (Collaborateur parlementaire)

Camille PARRA (Collaboratrice parlementaire)

### **Le Grand débat national**

Depuis le 4 février et jusqu'au 15 mars, les cafés du lundi organisés depuis le début de mon mandat sont remplacés par les « lundis du grand débat ». Je souhaite faire de ces matinées un moment d'échanges ouvert à tous, au cours duquel seront abordés les quatre grandes thématiques du Grand débat national.

Dans une période d'interrogations et d'incertitudes, ces réunions d'initiative locale sont pour moi indispensables et doivent permettre de recueillir les attentes de tous les Français. Je souhaite qu'elles soient un lieu de débat, de réflexions et de partage, sur le modèle social, économique, environnemental, que nous souhaitons pour la France de demain.

Depuis le 4 février, je vous ai convié aux premières réunions de travail et je vous remercie d'avoir répondu présents. Je tenais à souligner la qualité des échanges, la grande écoute et le respect dont tous les participants ont su faire preuve.

Vous trouverez ci-dessous **une synthèse des échanges de la séance du 4 mars 2019**, qui a porté sur le thème « **Organisation de l'État et services publics** ».

### **Rappels et chiffres**

- **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.
- **45% des usagers perçoivent une dégradation** de la qualité des services publics
- Seuls **14% des Français** considèrent que les responsables politiques et institutions prennent suffisamment en compte leurs préoccupations.

## Propositions

### 1. Développer la prise de rendez-vous pour accéder aux services publics

Les participants estiment que l'accès aux services publics est parfois difficile, notamment dans les zones rurales. Ils proposent de développer un système d'**accès avec prise de rendez-vous**, afin d'éviter l'attente et d'améliorer l'accès aux agents.

Les participants soulignent les efforts effectués en matière de **digitalisation de certains services** publics. Ils notent toutefois que les compétences numériques indispensables à la bonne utilisation de ces services ne sont pas équitablement partagées. **La numérisation des services publics ne doit pas se faire au détriment d'un service de proximité en direct** ; afin de ne pas pénaliser les populations qui ont un accès limité, voire inexistant à internet, ou qui n'ont pas les compétences requises pour effectuer des démarches en ligne.

### 2. Développer les services publics itinérants

Afin de lutter contre la désertification des services publics en campagne, les participants s'accordent pour encourager **la création de services publics itinérants** (camion / bus service publics) qui s'arrêteraient à jour et heure fixe dans les villages les plus reculés.

L'idée est de **rapprocher les services publics du citoyen**.

### 3. Former des agents polyvalents

Dans un contexte de dette publique et de « ras-le-bol » fiscal, la plupart des participants estiment que l'État ne doit pas investir davantage dans les services publics mais opter pour **une adaptation des moyens existants**.

Ainsi, ils proposent de développer des **sessions de formation des agents actuellement en poste** afin de les rendre plus **polyvalents** et à même de répondre aux besoins concrets des citoyens.

#### 4. Développer les MSAP

Le développement des Maisons de service à la personne (MSAP) est souhaité par la majorité des participants qui soulignent leur efficacité.

**Les MSAP délivrent une offre de proximité et de qualité** à l'attention de tous les publics. EN un lieu unique, les usagers sont accompagnés par des agents dans leurs démarches de la vie quotidienne.

#### 5. Réorganiser les échelons des collectivités territoriales

Certains participants proposent de **supprimer les départements** pour ne conserver que les communautés d'agglomération et les régions dans un objectif de simplification et de réduction des dépenses.

D'autres participants proposent de **créer des conseillers territoriaux** pour remplacer les conseillers régionaux et les conseillers généraux. Ils pourraient être élus pour siéger dans les conseils généraux et dans les conseils régionaux, afin d'assurer une meilleure coordination des assemblées départementales et régionales, et de réduire le budget.

Le sujet de la décentralisation a été abordé et les participants ont souligné que le Gouvernement avait donné de la compétence aux régions et départements sans forcément leur donner les moyens de mettre en œuvre les actions.

#### 6. Développer de nouveaux services publics

Les participants ont approuvé l'idée d'un **coffre-fort numérique** et d'un **numéro personnel unique** (comme en Espagne par exemple) qui servirait pour toutes les démarches, dans un objectif de simplification et d'efficacité du service public.

### Conclusion

Le grand débat national est dorénavant clos mais je vous invite à prolonger nos échanges en nous rejoignant **tous les lundis matin, à partir de 9h00 pour les « les cafés du lundis »**.

Je reste à votre disposition.

Florence Lasserre  
Députée de la 5<sup>ème</sup> circonscription des Pyrénées Atlantiques.