Mouliherne, le 10 mars 2019.

Monsieur le Maire de Mouliherne,

L'association des Andécaves de Mouliherne met à la disposition de ses adhérents une plateforme collaborative qui est un outil de communication pour organiser toute sorte d'activité et de rencontre. C'est dans ce cadre que le bureau a été sollicité, et après avoir constaté qu'il n'y avait pas d'autre initiative communale, il a été décidé d'organiser une réunion d'initiative locale pour participer au Grand débat national.

Cette réunion organisée le mercredi 27 février 2019 à 19h00 a rassemblé 20 personnes, elle s'est terminée à 21h30 et les échanges se sont poursuivis autour du verre de l'amitié.

Les personnes présentes représentaient majoritairement les catégories « cadres / enseignants » mais toutes les catégories socioprofessionnelles étaient représentées : ouvrier, tertiaire, agriculteur, commerçant, artisan. La moyenne d'âge du groupe était plutôt au dessus de 50 ans dont 30% de retraités.

Le thème retenu était « l'organisation de l'état et des services publics ». La réunion s'est articulée autour du questionnaire officiel.

La première réaction a été de saluer l'initiative, car considérée comme nécessaire, mais de regretter une certaine précipitation qui a entrainé une organisation approximative :

- sur la forme - rédaction parfois confuse des questions, fautes d'orthographe …
- sur la communication - trop peu de participants en final … qui organise quoi, le rôle des communes ?
- sur le fond - questionnaire avec des questions trop fermées et parfois des préoccupations loin des problématiques réelles …

La réunion a permis à chacun de s'exprimer et d'écouter les autres, dans une ambiance conviviale et une dynamique constructive. Sur beaucoup de points, une fois reformulés, les avis étaient convergents et les divergences n'ont pas posé de problème d'acceptation : vous trouverez en annexe un compte rendu complet des positions exprimées pendant la réunion.

Le sentiment général est une complexité de l'organisation de l'état et des différents échelons : périmètres géographiques et répartition des compétences, articulations entre territorial et national, représentativité dans les instances consultatives ou décisionnelles. L'incompréhension de l'organisation en interdit l'accès ce qui est amplifié par un sentiment d'abandon, puisque les élus au-delà de la commune ne sont pas identifiés. Par contre, le groupe a exprimé à l'unanimité que les services publics sont globalement de qualité et dans une démarche positive. Toutefois les réformes à répétition de l'éducation nationale sont mal perçues et l'efficacité de l'accompagnement des chômeurs est contestée.

En conclusion, la situation actuelle des services publics n'est pas si mal, mais l'inquiétude est grande pour l'avenir en particulier dans le domaine hospitalier et médico-social : on n'a plus les moyens. Ce sentiment profond et unanimement partagé est renforcé par une pression permanente de restrictions budgétaires. La demande est d'avoir des services publics de proximité (dans un rayon de 15 km) avec un point d'entrée de coordination au niveau de la commune. Le Maire est l'unique lien avec le « système » pour beaucoup de citoyens. Redonner du « pouvoir » à la commune, qui est le niveau d'appartenance le plus revendiqué, permettrait de retrouver une cohérence d'ensemble entre initiatives privées et publiques, entre développement économique et services publiques à l'échelle d'un territoire rurale. Enfin, il y a le souhait de conserver des députés de proximité, identifiés et accessibles.

Le président des Andécaves de Mouliherne,
secrétaire de séance, éric MIGNOT.

Compte rendu de la réunion d'initiative locale du Grand débat national, organisée à Mouliherne le 27 février 2019 sur l'organisation de l'état et des services publics.

Participation : 20 personnes
Durée : 2h30

1. **Que pensez-vous de l'organisation de l'état et des administrations.**

méconnaissance, incompréhension, chacun a une vision partielle en fonction de son expérience personnelle, mais très peu de vision globale et de connaissance de l'articulation. Beaucoup ont très peu de pièces du puzzle, même les élus municipaux ont une vision très partielle de l'image complète. Dans ces conditions il est difficile d'imaginer comment cela doit évoluer en terme d'organisation. Beaucoup trop compliqué en pratique : trop de cas particuliers qui font que ce qui semble évident ne l'est pas toujours !
Il y a une confusion entre les statuts et les fonctions du personnel, ce qui entraine une difficulté supplémentaire et un mélange des genres qui va jusqu'à l'interrogation entre service public et privé.

Ce qui doit évoluer pour une meilleure prise en charge :
- les médecins généralistes, il faut trouver une solution, en particulier en zone rurale mais aussi en ville pour que chacun ait un médecin généraliste de proximité.
- école, ça ne va pas, l'objectif de formation n'est pas atteint et la formation la gestion des enseignants ne va pas.
- fonction publique hospitalière, il faut remettre et gérer des hôpitaux de proximité et il faut gérer avec bienveillance le domaine du médico-social en particulier la question de la prise en charge des personnes âgées.
- en zone rurale, les commerces de premières nécessités doivent tomber dans le domaine du service public.
- le développement économique est une question qui est intimement liée aux services, dont les services publics, c'est pourquoi cette compétence doit revenir en partie au niveau de la commune.

2. **connaissez-vous les échelons administratifs.**

oui : 1
non : 19

Il y a un véritable problème et la commune qui est le point de repère n'apporte pas toujours les réponses. Nécessité de formation du personnel d'accueil sur l'orientation du citoyen vers les services.

3. **y-a-t-il trop d'échelons.**

oui sans doute, mais ce n'est pas certain et ce n'est pas le problème. Le problème est la multiplication des structures : plusieurs échelons dans une même structure, un même bâtiment et le même personnel. Le meilleur exemple aurait été de regrouper Région-Département, les mêmes élus, les mêmes secrétariats … soit à la région soit sur les départements mais pas tout en double !

4. **Quels sont les collectivités auxquels vous êtes le plus attaché.**

à l'unanimité : la commune

il y a un rejet de l'intercommunalité qui a été imposée de force par « les autres » et qui est trop éloignée. Le sentiment de ne pas être écouté, de ne pas être associé aux décisions, des instances de consultation des citoyens qui soient ensuite respectées. Des élus du département ont décidés pour nous alors qu'ils ne vivent pas chez nous. La commune n'a pas été écoutée alors que pour les communes nouvelles c'est quand même elle qui décide.

5. **L'état doit-il transférer des missions aux collectivités territoriales ?**

Oui au niveau de la commune, l'attribution des aides sociales avec un pouvoir d'adapter en fonction d'une situation réelle. Le droit à l'hébergement. L'accompagnement vers l'emploi avec une gestion de la mobilité.

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

oui
mais il faut de la mobilité et de la disponibilité pendant les heures d'ouverture.

7. **la distance acceptable pour accéder à un service ?**

15 km

8. **les moyens nécessaires :**

téléphone
internet
véhicule

ils sont tous nécessaire.

9. **quel service en priorité devrait être sur internet ?**

rien de plus pour le moment, il faut commencer par donner l'accès au numérique à tous. Sur la commune beaucoup de personnes sont en difficulté pour accéder à internet. Manque de moyens et « de formation ». Il faut commencer par installer la fibre optique et accompagner aux usages.

10. **Accompagnement souhaité pour l'utilisation du numérique.**

des formations de proximité
une prise en charge par un agent en cas de difficulté, une relation physique avec un interlocuteur.

11. **Des bonnes solutions ?**

- **maison de services au public :** oui mais pas trop loin et sans création de nouveau bâtiment.
- **bus :** oui mais avec des horaires adaptés à la vie professionnelle des citoyens, associé à la prise de rendez-vous. On peut aussi imaginer un local sur la commune partagé et mis à disposition.
- **prise de rendez-vous :** oui en ayant la possibilité de rendez-vous de dernière minute.
- **la polyvalence des agents :** oui au niveau communal, mais avec une compétence avérée.

12. **Avez-vous testé ?**

oui, la maison de services public, c'est très bien mais il faut qu'elle soit de proximité.

13. **Quels sont les services publics qui ont évolué de façon positive ?**

- **Les services des impôts :** prise en charge par internet TB, accueil physique, prise de rendez-vous, réponse par mail.
- **Dossier de retraite :** gestion dématérialisée, TB.
- **Service des cartes grises :** pour beaucoup c'est mieux mais le système manque de simplicité et demande de l'aide.
- **Sécurité sociale :** beaucoup plus réactif lorsque ça se passe bien.

La numérisation apporte un plus en particulier sur la question des horaires d'ouverture pour accéder au service.

14. Quels sont les services qui doivent évoluer ?

- **Plus de gendarmerie** de proximité réellement présente : des permanences locale.

- **hôpitaux de proximité** : une prise en charge de proximité qui va ensuite rediriger. La santé doit être une priorité, des généralistes de proximité … des spécialistes « courants » (dentiste, ophtalmologiste …) de proximité.
- **Services publics hospitaliers :** remettre la relation avec le patient comme une priorité de la prise en charge.
- **Education** : reconsidérer la relation Enseignant-Parents-Commune.
- **Stabiliser les organisations :** arrêter les réformes successives des structures.
- **La poste :** il faut conserver une poste de proximité avec un service bancaire.

15. Avez-vous renoncé à des droits ?

OUI, peut être, sans doute, non, question sans intérêt !

16. **La question 16 n'a pas été traitée, car considérée comme pas interessante.**

17. **Connaissez vous le droit à l'erreur pour un administré ?**

oui,
mais il faut supprimer le droit à l'erreur pour l'administration car il est insupportable d'accepter l'incompétence ou le manque de professionnalisme de certains agent sans réagir.

18. **règles administratives inutiles.**

les petits impôts fonciers : 10-20 €.

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

oui
Donner du temps aux fonctionnaires de terrain pour développer les rapports humains avec les citoyens.

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

oui,
former avec obligation de compétence.

21. **Question non traitée car trop complexe.**

22. **Conclusion**

- questionnaire trop fermé
- Le haut n'écoute pas assez le bas, les dirigeants ont une vision et connaissance des choses qui n'est pas partagée par les citoyens.
- La fonction publique hospitalière n'a pas de réelle structure de contrôle.
- il faut une évaluation permanente des services publics et un réajustement en fonction de la situation réelle.
- il faut plus de débat public et de consultation des citoyens.
- la nécessité de prendre en compte la relation entre le service public et le développement économique, il faut une cohérence d'ensemble entre les services et les commerces.
- développer le numérique oui mais avec des moyens techniques pour tous et un contact humain direct dans un second temps si cela est nécessaire.