

Grand Débat National - Bihorel

Réunion d'initiative locale organisée à l'initiative de la Ville de Bihorel

Lundi 11 février 2019 - Théâtre foyer municipal

Pascal HOUBRON, Maire, accueille les participants et introduit la soirée en rappelant le contexte du débat et en rappelant quelques règles pour que les échanges se déroulent avec écoute et respect.

4 ateliers thématiques, reprenant les thèmes proposés par le Président de la République, sont animés par des représentants de la société civile, non élus, afin de garantir la neutralité politique des échanges.

Le débat débute à 19h10

ATELIER

Services publics et Organisation de l'Etat

Une part importante des échanges sont consacrés aux difficultés rencontrées par parents et enseignants en milieu scolaire. Il devient, dans les conditions actuelles, de plus en plus difficile d'assurer un enseignement de qualité, d'accueillir et d'accompagner les enfants ayant des difficultés et de pouvoir consacrer à chaque enfant le temps qu'il mérite.

Premier constat :

Il devient de plus en plus difficile d'avoir accès aux centres médico-psychologiques (CMP). Il faut souvent entre 8 et 10 mois pour qu'un enfant puisse bénéficier d'une consultation avec un orthophoniste, un dentiste ou un psychologue.

Or, l'accès aux soins médicaux ou paramédicaux contribuent fortement à l'épanouissement de l'enfant, à l'expression de ses capacités physiques et intellectuelles **et donc à l'égalité des chances**.

Sans ces consultations en CMP, la plupart des enfants issus de familles défavorisées sont privés de diagnostics et de soins médicaux. Il est donc indispensable d'apporter une réponse rapide et proportionnée à ce manque d'effectif.

- Augmenter les effectifs en CMP
- Accélérer la prise en charge de tous les enfants
- Faciliter l'accès aux bilans dentaires, orthophoniques et psychologiques

Second constat :

Les participants évoquent également un manque en Assistantes sociales (AS) qui sont constamment débordées. Par ailleurs, **leurs missions sont souvent mal connues des familles**. Or, elles peuvent accompagner de nombreux problèmes familiaux ou scolaires.

- Réaliser une enquête nationale pour vérifier la bonne adéquation du nombre d'AS par secteur/par établissement avec les besoins identifiés
- Augmenter les effectifs en AS dans les secteurs/les établissements sous-dotés
- Mieux informer les enfants et adolescents sur le rôle des AS, dès le début du parcours scolaire

Troisième constat :

Le déficit en *Accompagnants des Élèves en Situation de Handicap* (AESH), anciennement nommés AVS, créés pour soulager les enseignants et prendre en charge les enfants en difficultés est également mis en avant. Le terme de « déplorable » est cité à deux reprises pour qualifier les conditions d'enseignement dans certaines classes. **En conséquence, les enseignants sont épuisés voire déprimés, l'enseignement perd en**

qualité, et les enfants fragiles ne trouvent pas leur place en classe. Un enseignant témoigne : « *je passe plus de temps gérer les conflits et perturbations en classes qu'à enseigner* ».

Dans les cas extrêmes, quand l'école n'est plus en capacité de prendre en charge ces enfants, cette souffrance se répercute sur la vie familiale et professionnelle puisque certains parents sont contraints de mettre de côté leur carrière pour garder leurs enfants à la maison et pour s'en occuper à temps complets.

- Augmenter les effectifs en AESH
- Dès leur recrutement, renforcer la formation des AESH afin qu'ils soient réellement en capacité d'accompagner les enfants en difficulté et de soulager les enseignants
- Dans les classes dépourvues d'AESH, proposer une formation spécifique aux enseignants

Remarque :

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation de la citoyenneté des personnes handicapées et la loi d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013 ont permis des avancées majeures dans la politique de scolarisation des élèves en situation de handicap. Depuis 2006, le nombre d'élèves en situation de handicap scolarisés en milieu ordinaire a plus que doublé avec 278 978 à la rentrée 2015. Malgré cela, les participants au débat dénoncent **un manque de moyens humains et financiers** pour rendre ces 2 lois réellement opérationnelles sur le terrain.

4^{ème} constat :

Concernant la prise en charge des enfants handicapés en milieu scolaire, on constate toujours d'importantes disparités selon les secteurs géographiques et les établissements. **L'explication du « manque de moyens financiers » ne satisfait plus les enseignements ni les parents qui dénoncent une injustice.** « *Pour la mise en œuvre de la Loi accessibilité, on a trouvé des moyens. Les aménagements, rampes d'accès, ascenseurs... se sont multipliés partout. Pourtant, lorsqu'il s'agit de financer des postes d'accompagnants, il n'y a plus de moyens. Ce n'est pas cohérent* ».

- Donner plus de moyens humains pour la prise en charge des enfants handicapés à l'école
- Effacer progressivement les disparités entre établissements scolaires
- Réduire impérativement les effectifs par classe, tant pour le bien des élèves et des enseignants, que pour rétablir une qualité d'enseignement

5^{ème} constat :

Un bénévole œuvrant dans une association d'accueil des jeunes migrants se désole de **l'absence de cours de français pour aider ces jeunes à s'intégrer en France.** Or l'accès à la langue d'un pays est indispensable pour trouver un travail, un logement, reprendre des études, créer du lien social... Une autre participante affirme qu'il existe, dans certaines villes, un service proposant des cours de Français aux migrants mais que celui-ci est totalement débordé.

6^{ème} constat :

En matière de services publics, les participants s'accordent pour dire que **l'excès de dématérialisation est en train de « tuer le service public ».** Ils affirment avoir « *besoin de personnes compétentes et qualifiées, en face de nous, pour répondre à nos questions et nous aider face à la complexité des démarches administratives* ».

Par ailleurs, les services publics dématérialisés exigent :

- de posséder un ordinateur, qui peut se révéler couteux pour certaines personnes
- que tous usagers soient formés (savoir se créer un compte, créer et conserver un mot de passe, éditer des documents, envoyer un mail, trouver les bonnes rubriques...)
- d'avoir accès au réseau haut-débit

Une participante rappelle que certains organismes comme Pôle Emploi ont su utiliser le numérique pour moderniser leurs services, tout en conservant des bureaux ouverts au public. **Les 2 modes doivent cohabiter pour répondre à tous les publics** et être en mesure de répondre à toutes les situations.

Plusieurs participants témoignent en évoquant des situations qualifiées de « ubuesques » :

- Services, interfaces web et plateformes téléphoniques inefficaces
- Evolution perpétuelles des formulaires en ligne ou des systèmes de numérotation rendant certaines opérations impossibles du jour au lendemain (cas des formulaires pour la cession des véhicules d'occasion).
- Interfaces web complexes et fouillis rendant les opérations incompréhensibles

L'accès de dématérialisation se rencontre **également dans les services dédiés aux professionnels**, avec parfois de lourdes conséquences. La multiplication et le manque de clarté entre certains sites est critiquée : Urssaf, centre de formalité des entreprises, auto-entrepreneur.fr, sécurité sociale des indépendants, net-entreprises.fr... Il est parfois impossible de s'y retrouver.

Autres conséquences de la dématérialisation des services publics :

- Réduction des postes de fonctionnaires : **disparition d'emplois**
- Réduction importante des bureaux dédiés à la trésorerie et aux impôts : baisse d'accès au service, situations dramatiques pour certains foyers, **bureaux restant ouverts totalement saturés**, temps d'attentes considérable...
- **Éloignement des populations**, dégradation du maillage, augmentation des déplacements motorisés entre villes principales et villes secondaires ou communes rurales

Propositions :

- Ralentir le rythme de dématérialisation afin d'en mesurer les avantages et inconvénients
- Accorder plus de moyens humains aux principaux organismes publics
- Former adultes et adolescents à l'utilisation des principaux services publics en ligne
- Simplifier les processus administratifs et réduire le nombre d'organismes, pour rendre les services publics plus lisibles et plus efficaces
- Créer un guichet unique pour les entreprises, quelle que soit leur forme juridique et leur branche d'activité, qui soit en mesure de répondre à un large panel de questions ou de renvoyer vers les bons interlocuteurs. Toute personne souhaitant créer une entreprise, déclarer un chiffre d'affaires, déclarer un arrêt du travail, informer d'une modification d'activité, obtenir des informations sur son régime de SS ou de retraite... s'adressait ainsi à ce guichet unique.
- Créer des Maisons de services publics, fixes ou mobiles, en milieu rural ou péri-urbain, pour améliorer l'accès aux services et permettre à chacun d'être guidé dans ses démarches par des personnes formées et qualifiées

7^{ème} constat :

Le développement des **déserts médicaux** inquiète également. Une ville comme Fécamp (22 000 habitants) est confrontée à une pénurie en médecins généralistes et spécialistes. Les urgences de l'hôpital local se trouvent sur-sollicitées et débordées. Pour les cas les plus graves, les patients doivent se rendre sur le Havre ou sur Rouen qui sont à 1 heure de route.

Plusieurs participants ne comprennent pas pourquoi les jeunes médecins veulent tous exercer en centre-ville et n'effectuent plus de visites à domicile. **La profession a évolué et le répond plus aux besoins des populations...** à fortiori dans un pays où le nombre de personnes âgées s'accroît.

- Créer des Maisons de santé en milieu rural et péri-urbain, regroupant systématiquement un généraliste et plusieurs spécialistes (dentiste, dermato, ophtalmo, gynéco...)
- Créer un dispositif fiscal incitant les médecins nouvellement diplômés à effectuer leurs premières années d'exercice en milieu rural ou périurbain

8ème constat :

En matière de transports, d'importantes améliorations permettraient de rendre les transports en commun plus attractifs :

- L'amplitude horaire et la fréquence de certains bus doivent être revue à la hausse, notamment pour permettre aux usagers de rentrer en soirée après leurs activités culturelles ou sportives.
- La tarification des trains doit être plus lisible et plus équitable. Pour un usager, il est difficile de comprendre pourquoi trajet est à 58 euros à 10h, à 75 euros à 10h30 et à 66 euros à 11h, à égalité de durée et de qualité de service.

Un travail de fond doit également être mené **pour enrayer les violences perpétrées dans les transports en commun et dont sont de plus en plus victimes les femmes et les personnes âgées**. Un adolescent témoigne du fait que plusieurs de ses amis ont déjà été victimes d'agressions verbales ou physiques dans le métro, et que ni les autres passagers, ni le chauffeur, ne sont intervenus, sans doute par peur. Les victimes se trouvent également peu protégées et soutenues par les services de police qui, parfois, ne se déplacent même plus pour constater une agression.

Les insultes dans les transports en commun sont devenues un fait commun, totalement banalisé, auquel plus personne ne fait face, et qui décourage de nombreuses personnes à utiliser ces modes de déplacement.

- Replacer des valeurs telles que la solidarité, le respect, l'entraide et la protection des plus faibles au sein de l'enseignement scolaire
- Mener, à l'échelle nationale, un travail de fond pour susciter l'entraide et la solidarité en cas d'agression d'une personne dans les transports en commun
- Améliorer la reconnaissance et la prise en charge des victimes par les services de police

9ème constat :

Une participante évoque un **manque de coordination et de transversalité** entre les services des collectivités en charge de l'urbanisme et de l'aménagement et les services en charge de la mobilité.

Pour exemple, sur la Métropole Rouen Normandie, le manque d'anticipation et de développement de l'offre de TC pour faire face au développement rapide des zones d'habitations et des zones commerciales sur Isneauville. Le réseau de TC est devenu incomplet et non adapté au besoin. Conséquence : les nouveaux habitants de ces secteurs sont totalement dépendants de leur voiture.

Autre exemple, il a été décidé de regrouper l'ensemble des services du CHU autour de Charles Nicole et de la Rue de Germont, sans anticiper le besoin en stationnement et en transports en commun. Conséquences : l'unique parking du CHU est saturé. Médecins, personnels, patients et visiteurs ne parviennent plus à se stationner.

10ème constat :

Certains participants déplorent le **manque de responsabilisation de la population** pour répondre aux enjeux sociaux et environnementaux. Trop de personnes, d'entreprises et de collectivités attendent une contrainte fiscale et/ou réglementaire pour agir.

11^{ème} constat :

La complexité de l'administration française et la superposition des lois rendent la plupart des politiques publiques inefficaces. Par ailleurs, la réforme des collectivités n'a pas été suffisamment expliquée aux citoyens qui affirment ne plus comprendre « *qui fait quoi ? avec quel argent ? au service de qui ?* »

- Simplifier l'administration, la rendre plus simple et plus lisible
- Améliorer la connaissance des collectivités et du partage des compétences
- Engager un véritable travail de simplification réglementaire, sans dégrader les politiques sociales et environnementales

12^{ème} constat :

Un participant s'inquiète du regard porté par les français sur les forces de l'ordre, qui sont considérées comme « répressives » et jamais comme « protectrices ». Un nombre croissant de victimes d'agressions, de coups, de vols, de viols, déclarent un manque de considération, voire même d'intervention, des forces de l'ordre, accentuant ce sentiment d'insécurité et de non confiance envers les services de police. Jeunes filles violées, femmes mariées battues par leurs conjoints, prostituées agressées... toutes ces victimes font état d'un **vocabulaire inadapté, d'un manque de respect, d'un manque d'attention vis-à-vis des femmes :**

- Intégrer des cours de psychologie et/ou sociologie dans la formation des forces de l'ordre
- Mener un travail à l'échelle nationale pour améliorer l'écoute, le respect et la prise en charge des victimes d'agressions, notamment des femmes, par les forces de l'ordre

13^{ème} constat :

Un jeune participant pense qu'il serait utile de **légaliser la drogue en France** pour « *que les flics fassent vraiment leur travail de flics, et coincent les plus gros réseaux de trafiquants au lieu de passer leur temps à courir derrière les petits dealers de quartier* ». Par ailleurs, la notion d'interdit semble accroître l'attrance des jeunes pour la drogue.

L'information sur les conséquences de la consommation de drogue ainsi que l'existence des centres gratuits de soutien psychologique et de dépistage des MST n'est pas suffisante. Et quand cette information existe, elle ne va pas toujours jusqu'aux publics qui pourraient en avoir réellement besoin.

- Améliorer la diffusion de l'information sur la prévention et la désintoxication auprès des jeunes
- Améliorer la diffusion de l'information sur les centres de dépistage des MST
- Organiser, au collège et lycée, des témoignages d'anciennes victimes de la drogue qui sont parvenues à s'en sortir pour améliorer l'écoute par les jeunes

14^{ème} constat :

Les participants déplorent aussi **les conséquences de la privatisation de nombreux services publics :** dégradation du service et/ou des équipements, augmentation des tarifs, discrimination des publics aux faibles revenus, clientélisme, service public étant remplacé par une logique commerciale...

La privatisation de certaines piscines est citée en exemple. « *Pourtant, l'apprentissage de la natation devrait être un objectif national, accessible à tous, quel que soit l'âge et l'origine sociale* » témoigne un participant.

Le débat s'achève à 21h05