

**FORUM**

**DE L'ACTION  
PUBLIQUE**

**RÉSULTATS ET PRINCIPAUX  
ENSEIGNEMENTS  
DE LA CONSULTATION  
DES AGENTS ET USAGERS  
DU SERVICE PUBLIC**



# SOMMAIRE

<b>BREF RAPPEL DU CONTEXTE</b>	4
<b>LA PLATEFORME NUMÉRIQUE</b>	6
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	7
Un questionnaire sur les services publics	7
Une consultation sur la fonction publique	9
<b>LES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE SUR LES SERVICES PUBLICS</b>	11
Le service public aujourd'hui : ses valeurs et son action	13
Un service public qui se dégrade ?	15
Quel service public pour demain ?	19
<b>SYNTHÈSE DE LA CONSULTATION SUR LA FONCTION PUBLIQUE</b>	21
Aperçu sémantique	21
Enseignements généraux	22
Enseignements par thématiques	23
<b>LES ATELIERS ET ÉVÈNEMENTS RH</b>	29
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	30
Jour 1 : Atelier RH de co-construction (1j)	30
Jour 2 : Évènement régional RH (0,5j)	30
<b>PROFIL ET RETOURS DES PARTICIPANTS</b>	32
<b>QUELQUES PROJETS ISSUS DES ATELIERS</b>	33
Projet « BAROSENS » (Dijon)	33
Projet « Les métiers de la fonction publique à 360° » (Lille)	33
Projet « Les Tutos de la FP » (Montpellier)	34
Projet « Remise en form' » (Strasbourg)	34
<b>RETOURS SUR LES ÉVÈNEMENTS TABLES-RONDES</b>	35
<b>DÉFI DES ÉCOLES DE SERVICE PUBLIC</b>	37

The background of the page is a repeating pattern of light blue 3D cubes. A white horizontal bar is positioned at the top, containing the text.

## **BREF RAPPEL DU CONTEXTE**

Le Forum de l'Action Publique s'est déroulé du 24 novembre 2017 au 9 mars 2018. Il a permis de consulter les agents de la fonction publique et les usagers du service public selon deux modalités : une consultation en ligne sur [www.forum-action-publique.gouv.fr](http://www.forum-action-publique.gouv.fr) et des événements sur l'ensemble du territoire.

L'ambition de ce forum était d'alimenter la réflexion autour de trois objectifs :

- Une plus grande qualité de service pour les usagers
- De meilleures conditions de travail pour les agents
- Des économies pour les Français

Le Forum s'est décliné en 2 volets : un volet numérique au travers d'une plateforme en ligne, et un volet territorial composé d'évènements en région.

La **plateforme numérique** se composait :

- d'un questionnaire ouvert à tous (usagers et agents) sur les services publics, ses missions et ses pistes de transformation ;
- d'une consultation sur l'attractivité de la fonction publique également ouverte à tous (usagers et agents), ainsi que sur les problématiques RH à l'attention des seuls agents publics.

Le contenu de la plate-forme a fait l'objet d'**échanges avec les organisations syndicales** lors de plusieurs groupes de travail tenus de juillet à novembre 2017. L'objectif de cette consultation est d'**alimenter les réflexions autour de la feuille de route RH** qui définira le cap des politiques de ressources humaines de l'État, via des retours d'expériences et des propositions concrètes d'agents publics.

Les **événements régionaux** avaient pour objectif d'approfondir la réflexion autour des thématiques de la consultation sur les problématiques RH au travers des ateliers de co-construction et des tables-rondes en regards croisés.

**153 772** personnes  
se sont rendues  
sur la plateforme numérique  
(+ de 8 000 visiteurs par jour)

Plus de **600** personnes  
ont participé aux événements  
régionaux



# **LA PLATEFORME NUMÉRIQUE**

# MÉTHODOLOGIE

## UN QUESTIONNAIRE SUR LES SERVICES PUBLICS

Sur la plateforme numérique, un questionnaire sur la transformation des services publics était proposé aux usagers et aux agents afin de répondre à plusieurs interrogations.

- Quelles sont les valeurs les plus importantes du service public ?  
Et sont-elles bien mises en œuvre ?
- Comment évolue l'action des services publics ?  
Qu'est-ce qui se dégrade ? Qu'est-ce qui s'améliore ?
- Comment améliorer les services publics de demain ?  
Comment les simplifier ? Et pour quels services en priorité ?
- Quelles démarches doivent être totalement dématérialisées  
demain ?  
De nouvelles missions de service public doivent-elles être créées ?
- D'autres peuvent-elles être supprimées ?  
Et certaines peuvent-elles être confiées à d'autres acteurs ?



## Précautions méthodologiques

La consultation numérique organisée au titre du forum de l'action publique repose sur le principe d'une enquête ouverte à tous pour favoriser un recueil large de la parole de nos concitoyens. Il ne s'agit pas en revanche d'un sondage représentatif, au sens où contrairement à un sondage classique, le dispositif ne s'appuie pas sur des quotas permettant de reproduire une miniature de la société française. Ce type de consultation ouverte tend à mobiliser de manière prioritaire des publics plus directement « intéressés » au sujet traité. En l'espèce, les participants sont, par exemple, un peu plus âgés que la population « moyenne », davantage issus des villes moyennes et comptent plus d'actifs (notamment du secteur public, avec pour celui-ci, une surreprésentation marquée de la fonction publique d'État). Le choix d'un mode de passation en ligne, de plus en plus fréquent dans les sondages, influence également la sociologie des répondants. Par ailleurs, il a un impact sur la qualité des réponses apportées aux questions ouvertes : un questionnaire en ligne « auto-administré » ne permet pas de relances susceptibles d'enrichir ou de qualifier certaines opinions. Ces précautions méthodologiques sont importantes pour appréhender les résultats et les principaux enseignements tirés de la consultation numérique organisée du 24 novembre 2017 au 9 mars 2018.



## UNE CONSULTATION SUR LA FONCTION PUBLIQUE

La consultation sur l'attractivité de la fonction publique et sur la gestion des ressources humaines permettrait de recueillir des opinions et des propositions spontanées sur 4 thèmes en particulier :

### ◆ Une fonction publique plus ouverte et plus attractive

- Comment rendre la fonction publique plus attractive ?
- Comment adapter le recrutement aux compétences nécessaires au service public ?
- Comment faire en sorte que la fonction publique soit davantage à l'image de la société ?

### ◆ Des parcours professionnels plus riches et plus diversifiés

- Comment accompagner les évolutions professionnelles ?
- Comment faire évoluer la formation professionnelle pour mieux répondre aux besoins ?
- Comment favoriser l'affectation dans les territoires moins attractifs ?
- Comment favoriser l'accès aux responsabilités et organiser la promotion ?

### ◆ Des employeurs attentifs aux agents, à la qualité de vie au travail et à l'innovation

- Comment favoriser la participation des agents à l'amélioration du service public ?
- Comment favoriser la cohésion des collectifs de travail ?
- Comment mieux reconnaître l'investissement professionnel des agents ?
- Comment améliorer les conditions de travail ?
- Comment mieux prendre en compte dans la rémunération des agents publics leurs qualifications, leur engagement professionnel et leurs responsabilités ?

### ◆ Une offre de service ressources humaines renforcée

- Comment mieux accompagner les agents dans leur vie professionnelle ?
- Comment tirer pleinement parti du numérique dans la gestion des ressources humaines ?

**4 835**

nouvelles contributions  
(remarques ou propositions)

**20 308**

votes

**8**

contributions  
de grands témoins

# LES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE SUR LES SERVICES PUBLICS

## ◆ Un attachement élevé au service public associé à une perception globale de dégradation de son action

L'enquête fait apparaître que les usagers et agents publics témoignent d'un attachement élevé au service public et aux valeurs qu'il défend. Parmi celles qu'ils jugent prioritaires, le sens de l'intérêt général, l'égalité de traitement de tous et la continuité des services sont celles qui, selon eux, fondent l'action du service public. Les usagers insistent aussi sur la protection des plus fragiles.

Pour autant, agents publics et usagers partagent un même sentiment de dégradation de l'action des services publics. Du point de vue des usagers, cette dégradation se matérialise par une perte de qualité dans le service rendu, par la fermeture de certains services publics et par des temps d'attente qui s'allongent. Nombre de répondants, en majorité des agents publics, mais aussi une part non négligeable d'usagers, imputent spontanément cette dégradation à une réduction des moyens et des effectifs. Les usagers jugent cette dégradation particulièrement perceptible dans les secteurs de la santé et des services publics de proximité (bureaux de poste). C'est d'ailleurs dans les secteurs de la santé, de l'éducation, et – dans une moindre mesure – de la sécurité et des transports, qu'ils plaident pour un investissement et une ambition accrus.

## ◆ Des usagers et des agents qui souhaitent que l'action publique s'adapte aux évolutions de la société mais restent sceptiques sur sa capacité à le faire

Nombreux sont les usagers à considérer que les valeurs du service public sont insuffisamment mises en œuvre. Ce constat est particulièrement sensible en matière de continuité des services (seulement 31% d'usagers jugent cette valeur effective), de protection des plus fragiles (27%) et d'égalité de traitement pour tous (40%). Enfin, 70% des usagers et près de 60% des agents prêtent peu de crédit à la capacité de l'action publique à s'adapter aux évolutions de la société. C'est pourtant ce qu'ils attendent des services publics.

## ◆ Une attente de services publics plus personnalisés, plus simples et plus accessibles

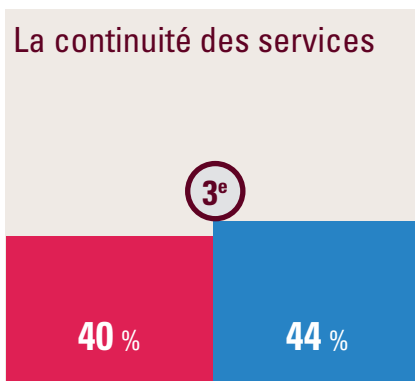
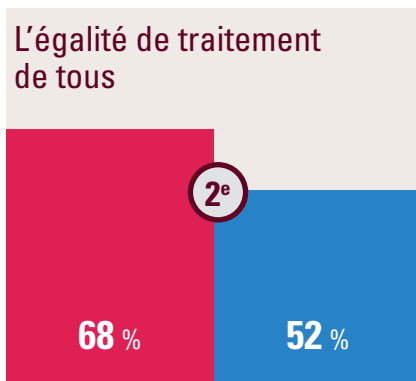
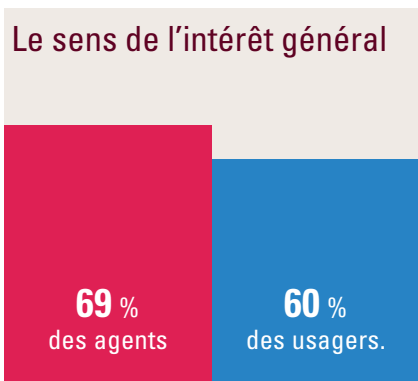
Les répondants à l'enquête attendent essentiellement des services publics qu'ils soient plus accessibles. Cette demande d'accessibilité s'exprime en termes de simplification administrative, de proximité géographique, de dématérialisation, de réduction des délais de traitement et d'attente. Les agents pointent la simplification des démarches comme un levier d'amélioration des services publics, davantage encore que les usagers (41% contre 32%). De nombreux usagers considèrent qu'il faut avant tout élargir les horaires d'accueil des services publics, témoignant par là d'une attente que l'action publique s'adapte aux évolutions de la société, à l'individualisation des modes de vie et à la diversification consécutive des attentes.

Les usagers et agents qui jugent que l'action des services publics s'est améliorée assimilent très majoritairement cette amélioration au développement des services en ligne. La dématérialisation apparaît d'ailleurs spontanément comme un levier de simplification prioritaire tant pour les usagers que pour les agents. Dans le même temps, ils sont tout aussi nombreux à l'assimiler à une dégradation de la qualité des services publics, dès lors qu'elle se traduit par une perte de contact humain et par la fermeture de services.

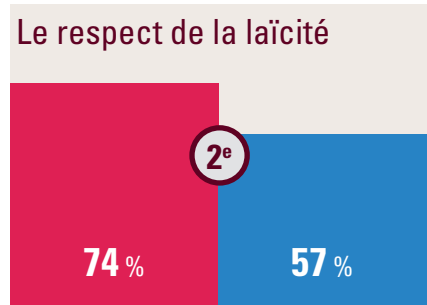
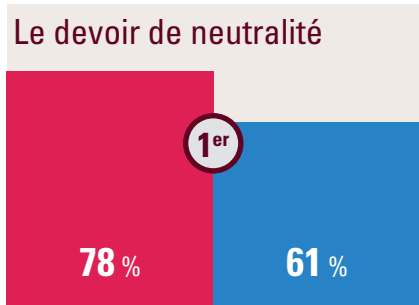
L'égal accès au service public ne revêt pas les mêmes modalités pour ceux qui s'expriment sur ce sujet : selon eux, il appartient au service public de demain de conjuguer une exigence partagée de performance (en termes de disponibilité, d'accessibilité et de qualité) avec une adaptabilité aux situations, préférences et capacités de chacun.

## LE SERVICE PUBLIC AUJOURD'HUI : SES VALEURS ET SON ACTION

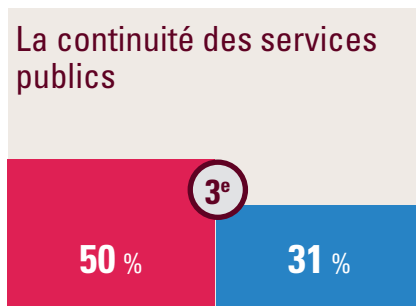
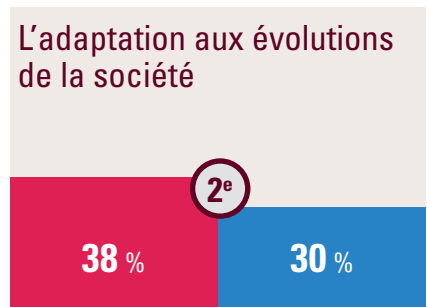
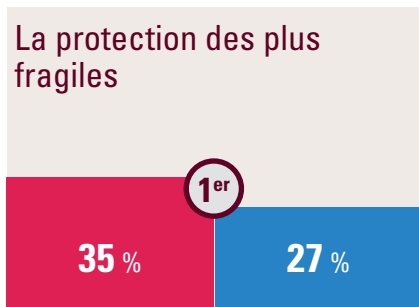
### ◆ Les valeurs les plus importantes



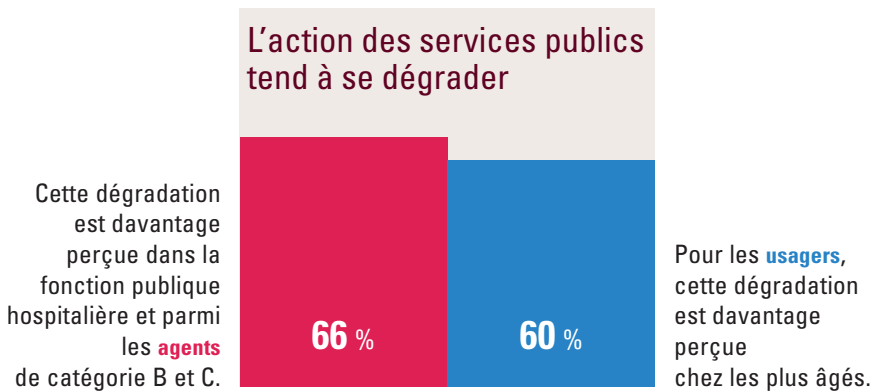
◆ Les valeurs les mieux traduites dans les services publics



◆ Les valeurs les moins bien traduites dans les services publics



## UN SERVICE PUBLIC QUI SE DÉGRADE ?



◆ Les principaux exemples cités par les agents et les usagers

Les réductions d'effectifs

24 %

La fermeture de services publics

13 %

8 %

La baisse de moyens et de qualité de service

13 %

17 %

Les problèmes spécifiques dans les hôpitaux / la santé

16 %

Le temps d'attente dans les administrations

10 %

Les problèmes spécifiques dans les bureaux de poste

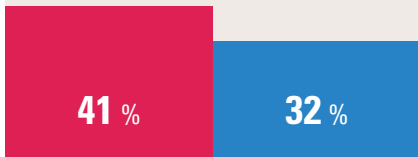
9 %



## QUEL SERVICE PUBLIC POUR DEMAIN ?

◆ Pour améliorer les services publics, il faut avant tout :

### Simplifier les démarches



L'aspiration à la simplification des démarches administratives s'impose comme levier d'action prioritaire et doit concerner l'ensemble des services publics. Cette attente est encore plus forte côté agents.

### Réduire le délai de traitement des demandes



Les délais de traitement des demandes doivent être raccourcis en priorité pour les **CAF, les hôpitaux et la justice**.

### Élargir les horaires d'accueil



Les horaires doivent être surtout élargis pour les **mairies et préfectures**, la qualité de l'accueil améliorée pour l'hôpital.

La dématérialisation croissante est le premier motif de satisfaction

Ce sentiment s'exprime vis-à-vis du service public aujourd'hui, notamment pour les **impôts**. La dématérialisation totale est attendue en priorité pour les **documents d'identité** (carte d'identité, passeport, carte grise, etc.)

Mais la dématérialisation totale rencontre des réticences

Les plus âgés sont les plus réticents à l'idée d'une dématérialisation totale des relations entre l'administration et les usagers, et souhaitent conserver un contact humain (téléphone, guichet).

À l'avenir, garder inchangé le périmètre actuel des missions de service public

C'est le souhait de la grande majorité des agents et usagers. Peu d'entre eux souhaitent que des missions soit créées, abandonnées ou confiées à d'autres acteurs.

Renforcer l'action des services publics dans les secteurs clés

**Santé, éducation, sécurité, transports** sont les principaux secteurs pour lesquels un renforcement de l'action des services publics est attendue



## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Certains sujets ont émergé de manière récurrente et transversale aux thématiques proposées.

### ◆ Le besoin de davantage de reconnaissance

De manière générale, les agents expriment l'attente d'une meilleure connaissance de l'action publique et d'une meilleure reconnaissance de leur engagement par la société. À l'échelle individuelle, ils manifestent un besoin de reconnaissance managériale ou salariale de l'investissement professionnel et des compétences.

### ◆ La demande d'un meilleur accompagnement RH

La demande s'exprime d'un meilleur accompagnement par les services RH, parfois mal identifiés, en matière de conseil sur les parcours professionnels.

Plus largement, l'expression d'un sentiment de résignation face à des réformes successives perçues comme trop rapprochées et insuffisamment accompagnées apparaît.

### ◆ L'attente d'une amélioration des conditions de travail

La demande est assez forte en ce qui concerne le développement de la prévention, ainsi que la mise en œuvre plus large du télétravail.

### ◆ Un besoin d'accompagner les managers

La hiérarchie est perçue comme complexe et parfois éloignée de la base, du « terrain ». Les agents expriment le souhait que les encadrants soient accompagnés dans le développement de leurs compétences managériales.

## ENSEIGNEMENTS PAR THÉMATIQUES

De manière plus détaillée, les participants ont exprimé des attentes et fait des propositions en fonction des thématiques abordées.


### ◆ Une fonction publique plus ouverte et plus attractive


Cette thématique renvoie aux relations entre la fonction publique et la société. Elle questionne les usagers sur l'attractivité et l'ouverture de la fonction publique notamment sur le recrutement des fonctionnaires. Mais elle s'intéresse également à l'image qu'ont les usagers de la fonction publique.

#### ENSEIGNEMENTS

- Un attachement manifeste des agents aux valeurs du service public et un sentiment globalement partagé d'œuvrer pour le collectif et d'être utiles...  
Tout en exprimant dans le même temps le désir d'une communication affirmée sur les services rendus aux Français par les agents publics
- Un partage entre les agents exprimant leur attachement à un métier spécifique au sein de la fonction publique et les agents valorisant la possibilité de carrières déroulées sur plusieurs filières

#### EXTRAITS DE CONTRIBUTIONS

 *Considérer l'État comme un employeur unique et non pas comme une multitude d'employeurs dans toutes les règles relatives aux recrutements, aux rémunérations, aux mobilités, etc. Faire de l'interministérialité une règle pour tous les corps de fonctionnaires.*

 *La société est parcourue par une envie d'engagement qui s'exprime dans les modes de vies et de consommations (économie du partage, plateforme collaborative). Cela rejaillirait plus sur la fonction publique si les conséquences positives des actions des agents étaient facilement perceptibles.*



*Donner de la visibilité à nos concours. Il convient de donner de la visibilité à celles et ceux qui ambitionnent de rejoindre la fonction publique. En France, chaque administration dispose de sa plateforme de recrutement (plus ou moins moderne), de ses fiches de présentations des concours (plus ou moins à jour et accessibles), de ses calendriers. Afin de rendre la fonction publique attractive, il conviendrait de créer une plateforme unique de recrutement.*



*Des campagnes de communication régulières sont visibles concernant certains métiers : police, armée, éducation nationale. Pour le grand public, les trois fonctions publiques sont pourtant largement méconnues. La valorisation des institutions publiques (hôpitaux, écoles, etc.) permettrait de redonner aux usagers une conscience de tous les outils qui sont à leur service au quotidien.*


## ◆ Des parcours professionnels plus riches et plus diversifiés


Cette thématique s'intéresse aux évolutions des agents dans leur carrière, en termes de mobilité et de promotion, ainsi qu'aux moyens qui peuvent être mis en œuvre pour favoriser la diversité des parcours et accompagner les agents, notamment via la formation.


### ENSEIGNEMENTS


- Faciliter la reconnaissance des compétences acquises au cours du parcours professionnel des agents
- Valoriser la mobilité : les agents effectuant une mobilité interministérielle ont tendance à être « oubliés » par leur ministère d'origine et notamment défavorisés en matière de promotion
- Au sein d'un même bassin d'emploi, favoriser les mobilités interministérielles et inter-fonction publique
- Veiller à l'équité et la transparence en matière de promotion en tenant davantage compte des compétences et de l'investissement des agents

## EXTRAITS DE CONTRIBUTIONS

 *Bien souvent, il est difficile d'évaluer et d'avoir une vraie carrière sur certains territoires. Il faudrait faciliter l'inter ministérialité afin de permettre une carrière diversifiée sur ces territoires sans nécessairement imposer de mobilités géographiques.*

 *Les compétences acquises au cours de la carrière d'un agent doivent être reconnues officiellement de façon à ce qu'il puisse les faire valoir lors de projets de mobilité. L'expérience et les compétences acquises doivent avoir la même valeur que les diplômes initiaux, sans qu'il soit nécessaire de passer par la lourdeur de la VAE. On pourrait valider des modules de compétences au fur et à mesure de l'évolution professionnelle.*

 *Un agent (H/F) qui quitte temporairement son administration d'origine est rapidement « oublié » et son retour dans son administration d'origine peut s'avérer difficile, y compris si l'agent a donné entière satisfaction. [...] La proposition consisterait à introduire de façon obligatoire et formalisée la valorisation des mobilités interministérielles comme un critère objectif.*

 *Nous sommes sur un territoire à 1h15 d'une métropole, je travaille en RH et je constate tous les jours la difficulté pour certains agents (notamment de catégorie C) de partir en formation (trop loin, pas de véhicule, transports en commun trop compliqués et pas adaptés, limites du co-voiturage, etc.). La déconcentration des lieux de formation est alors une solution pour être plus proche des agents. Il est important aussi d'adapter les offres de formation et la manière de communiquer sur ces dernières.*


## ◆ Des employeurs attentifs aux agents, à la qualité de vie au travail et à l'innovation


Cette thématique est axée sur l'environnement et les conditions de travail des agents au quotidien, au plan matériel et concret comme au plan symbolique (reconnaissance de leur implication et de leur engagement professionnel, cohésion des collectifs de travail, etc.).


### ENSEIGNEMENTS

- Une demande de modalités de travail plus participatives
- Une réappropriation de la reconnaissance de l'investissement individuel et collectif des agents par les managers de proximité
- La nécessité de veiller à l'équité en matière de régime indemnitaire, de promotion, de mobilité, en particulier au sein des collectifs de travail interministériels
- Le souhait d'une appropriation plus générale du télétravail par les agents et les managers

### EXTRAITS DE CONTRIBUTIONS

 *Il arrive qu'à force d'être consulté mais sans en voir l'utilité, les agents perdent confiance dans le fait de prendre en compte leurs avis, retours ou propositions.*

 *Une meilleure articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle : Établir une charte de la parentalité applicable à la fonction publique. Favoriser le travail en tiers-lieu pour diminuer les temps de déplacement.*

 *Dans les DDI, chaque ministère a son propre système de primes, ce qui fait que les agents n'ont pas les mêmes rémunérations selon le ministère d'origine. Il y a de nombreux autres cas d'iniquité : obligation de mobilité pour un changement de grade pour certains corps et pas d'autres, durée de formation différente entre filières technique et administrative pour accéder à des niveaux de grades équivalents...*





*Organiser des événements de type hackathon, avec des défis bien identifiés, en réunissant tous types d'agents impliqués, voire utilisateurs/usagers, afin de redonner du sens à l'action publique, l'améliorer. Ce type*

*d'événement permet de réduire les liens hiérarchiques, et de faire émerger les innovants d'une administration et de déboucher sur des actions concrètes. Il est important ensuite de communiquer en interne, voire en externe, sur les résultats et ce que la hiérarchie en fait.*


## ◆ Une offre de service ressources humaines renforcée


Les ressources humaines sont questionnées dans cette thématique à travers le prisme de l'accompagnement des agents dans leur vie professionnelle (avancement, mobilité, etc.), comme sur celui des apports à tirer du numérique dans la gestion quotidienne des ressources humaines.

### ENSEIGNEMENTS


- Utilisateurs du numérique dans la sphère privée, les agents attendent de la numérisation de la fonction RH une amélioration des services rendus (plus de transparence, de réactivité, d'informations partagées et d'autonomie...)
- Par ailleurs, le développement du numérique constitue une opportunité d'automatiser les tâches les plus répétitives, permettant aux agents RH d'investir des activités à plus forte valeur ajoutée dans le domaine du développement RH (GPEEC, sourcing, gestion des talents)

**EXTRAITS DE CONTRIBUTIONS**

 Certains ministères ont attribué une carte électronique à leurs agents. Elle permet l'authentification sécurisée et devrait être obligatoire pour développer leur utilisation : accéder aux SIRH (partie gestionnaire et agents gérés), aux applications en général, accéder à des ressources (photocopieurs, ordinateurs, salles, bâtiments) ou des services (restaurant administratif, véhicules de service...). Généraliser cette carte à toute la fonction publique d'État permettrait de faire des économies (doublons de badges) et de sécuriser nos processus.

 Des outils/ services numériques à développer : le dossier numérique unique pour tout agent, la mise à disposition d'un coffre-fort électronique afin de faciliter la dématérialisation

*des échanges avec les agents, la mise en place de chatbots RH en faveur des agents pour fluidifier et unifier la gestion RH des agents. De plus, il conviendrait de lancer une réflexion sur les apports de l'Intelligence Artificielle en matière de gestion RH : recrutement prédictif, analyse des données pour une gestion plus personnalisée des agents,...*

 L'utilisation d'un système d'information RH interministériel favoriserait l'harmonisation des pratiques RH, faciliterait l'élaboration d'un langage commun et permettrait de développer une vraie communauté interministérielle entre les gestionnaires RH. Je pourrais développer mon expertise de gestionnaire RH sans être perturbé par l'existence de SI différents et incompatibles.



## **LES ATELIERS ET ÉVÈNEMENTS RH**

# MÉTHODOLOGIE

## JOUR 1 : ATELIER RH DE CO-CONSTRUCTION (1J)

Cette journée est une séquence d'approfondissement sur une des problématiques de la consultation en ligne, ayant pour but d'élaborer des projets y répondant de manière concrète. Les participants appartiennent aux 3 fonctions publiques et à toutes les catégories y compris les élèves des écoles de service public aux profils variés (externe/interne/3<sup>e</sup> concours). Chaque atelier est conçu par la DGAFP et met en œuvre des techniques de travail innovantes fondées sur l'intelligence collective. La journée est séquencée en 3 temps :

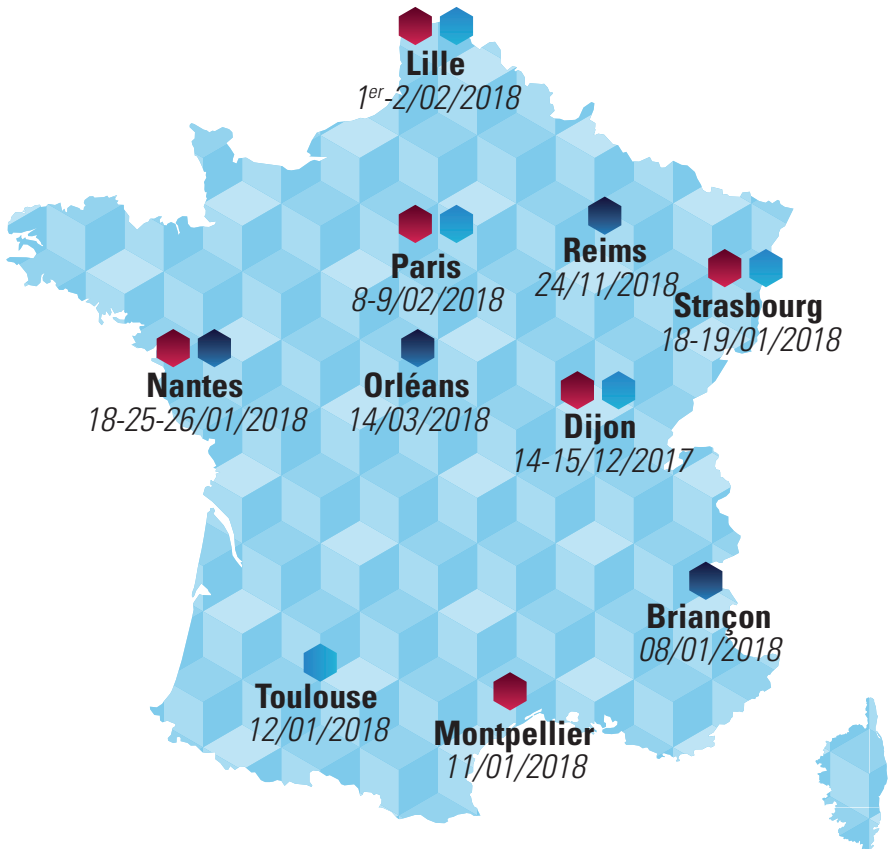
- Un temps d'exploration du sujet pour converger vers un problème concret à partir des irritants et des besoins des agents
- Un temps d'idéation pour générer des solutions en s'appuyant sur des techniques d'animation innovantes (cf. capsule vidéo)
- Un temps de prototypage où les agents approfondissent l'idée retenue et produisent les livrables




Des « livrables » sous la forme de projets susceptibles d'être déployés dans un service sont attendus à l'issue de la journée.

## JOUR 2 : ÉVÈNEMENT RÉGIONAL RH (0,5J)

Dans un premier temps, les agents ayant participé à l'atelier restituent leurs travaux devant le Ministre ou son représentant dans un cadre privilégié facilitant la prise de parole.

S'en suit une table-ronde sur la problématique de l'atelier avec des regards croisés issus du public, du privé et du monde universitaire.



-  6 ateliers de co-construction RH
-  4 ateliers formats courts
-  5 évènements régionaux RH

## PROFIL ET RETOURS DES PARTICIPANTS

Afin d'assurer la représentativité de la fonction publique lors de ces ateliers, plus de 170 participants ont été recrutés sur la base du volontariat en s'assurant d'un panachage entre fonctions publiques et entre catégories. Le panachage s'est également fait en fonction des lieux de travail de chacun pour assurer la représentation de l'ensemble du territoire. À noter : 56 % des participants étaient des femmes.

Sur les 9 ateliers qui se sont tenus, les retours des agents participants ont été très positifs. Le fait de mêler les profils et les versants de la fonction publique a été vivement apprécié.

En outre, beaucoup de constats étaient partagés dans les trois versants de la fonction publique, notamment le manque de transversalité et de communication inter-FP. Les participant(e)s ont exprimé leur intérêt à renouveler ces ateliers innovants.



*Dans un second temps, ces journées resteront inoubliables car les 3 fonctions publiques étaient représentées toutes catégories confondues avec les même problématiques, la même volonté d'agir pour l'intérêt général et la demande de reconnaissance de l'agent par la hiérarchie.*

*Responsable Administratif - DRHAS de Toulouse*



*Quant à mon ressenti sur ce forum, je le résumerai en 3 idées : bouffée d'oxygène, reboosteur de moral et bienveillance permanente [...] Par ailleurs, échanger sur nos expériences dans nos fonctions publiques respectives fût enrichissant au niveau professionnel et personnel, cela a permis de voir que bien souvent les mêmes problématiques ressurgissaient malgré des univers de travail différents.*

*Gestionnaire de dossiers - Préfecture du Gers*



*Nous sommes les heureux bénéficiaires de cette grande consultation publique, qui a permis, avec des méthodes novatrices, de nous faire réfléchir sur notre administration et sa modernisation, éléments indispensables à son ancrage dans les enjeux sociétaux. Il est très plaisant de constater que nos idées ont été retravaillées dans un esprit fidèle avec des livrables enrichis et de qualité.*

*Responsable Cellule de renseignement et de pilotage des contrôles - Services des douanes de Nantes*

# QUELQUES PROJETS ISSUS DES ATELIERS

## PROJET « BAROSENS » (DIJON)

**OBJECTIF** Fournir un outil favorisant l'expression, mesurant la reconnaissance et impliquant les agents dans l'amélioration du management.

**DESCRIPTION** « BaroSens » est une application permettant au manager d'interroger ses équipes une fois par mois sur la qualité de son management. Pour cela, 2 questions leur sont posées : « Citez un point positif dans le management de votre chef » et « Citez un point à améliorer dans son management ». Une section commentaire libre permet aux agents de compléter leurs retours. Plutôt qu'un outil de jugement, « BaroSens » se veut un moyen simple et constructif pour le manager d'évaluer sereinement ses pratiques et de mettre en place des actions correctives avec ses équipes.

## PROJET « LES MÉTIERS DE LA FONCTION PUBLIQUE À 360° » (LILLE)

**OBJECTIF** Donner aux agents et futurs agents les moyens, les outils, et l'accompagnement pour mieux connaître les métiers de la fonction publique et mieux identifier les besoins de compétences.

**DESCRIPTION** Le projet « Les métiers de la fonction publique à 360° » est une web-série pour permettre au grand public et aux agents de découvrir les métiers de la fonction publique. Cette série en plusieurs épisodes permettra de rendre compte de la diversité des métiers au sein de la fonction publique et sera le point d'entrée pour permettre aux intéressés d'en découvrir davantage via des forums des métiers ou en s'appuyant sur des référents métiers.

## PROJET « LES TUTOS DE LA FP » (MONTPELLIER)

**OBJECTIF** Créer une plate-forme collaborative entre pairs de la Fonction Publique pour faciliter le partage d'expériences et valoriser les agents.

**DESCRIPTION** Le projet est une plateforme en ligne où chaque agent peut réaliser et partager une vidéo sur une compétence ou sur un retour d'expérience spécifiques.

## PROJET « REMISE EN FORM' » (STRASBOURG)

**OBJECTIF** Permettre l'identification des besoins de formation par l'équipe elle-même grâce à des moyens collectifs.


**DESCRIPTION** Le projet « Remise en form' » consiste à organiser annuellement des réunions de bilan permettant d'identifier collectivement les besoins en compétences et en formations d'une équipe. A l'initiative du manager, cette réunion permet d'avoir une vue complète des besoins du collectif pour pouvoir mener à bien ses missions. Afin d'assurer des conditions idéales lors de cette réunion collective, l'animation sera confiée à un coach extérieur. Cette réunion pourra se tenir avant les entretiens individuels annuels.




# RETOURS SUR LES ÉVÈNEMENTS TABLES-RONDES

Les événements régionaux ont permis aux agents de rencontrer directement le ministre ou son représentant et de nouer un dialogue constructif autour de leurs projets. Les tables-rondes ont permis de croiser les regards avec la participation d'intervenants d'horizons divers : des représentants du versant territorial, des experts universitaires et un expert international, des représentants des services déconcentrés, des représentants des services hospitaliers et des responsables du secteur privé. Voici quelques extraits de ces tables-rondes.

**Sylvie SIFFERMANN**, Sous-Préfète de Limoux

 *J'en retire que la participation des agents est essentielle en termes d'appropriation collective et de fédération des énergies.*


**Emmanuel GRÉGOIRE**, Adjoint à la Maire de Paris en charge du budget, du financement et de la transformation des politiques publiques

 *Certains métiers deviendront inutiles au regard des besoins et sous l'effet d'innovations. Cela nécessitera un accompagnement au changement très important.*


**Samuel MERCIER**, Professeur des Universités, Vice-président de l'Université de Bourgogne, Directeur du Master GRH

 *L'enjeu pour toute organisation de travail est de créer un univers propice à l'engagement de ses employés.*


**Pierre VEROUGSTRAETE**, DG Recrutement et développement au Service Public Fédéral de Belgique, Stratégie et Appui

 *Nous sommes en effet confrontés aux défis de la concurrence, aux aspirations de la jeunesse en termes de mobilité, de flexibilité et de sens des missions. Nous mettons aussi une attention particulière à ce que la fonction publique soit représentative de la société.*


**Catherine GRUX**, Directrice de la PFRH de Bourgogne-Franche-Comté

 *Ces leviers sont les mêmes dans le public et le privé, à savoir le développement des compétences, la compréhension des enjeux, l'autonomie des agents et la créativité. La communication du manager et la reconnaissance sont également essentielles. Si ces leviers de management constituent un cadre commun aux acteurs publics et privés, ils doivent être adaptés aux enjeux qui eux, peuvent être différents.*


**Elvis CORDIER**, Directeur adjoint des ressources humaines du groupe hospitalier Mulhouse Sud-Alsace

 *Afin de garantir à nos patients des soins sûrs et une prise en charge de qualité, de préparer nos agents à l'hôpital de demain et de sécuriser leur carrière tout au long de leur vie professionnelle, la fonction publique hospitalière investit dans la formation.*

**Mélanie COLLET**, Responsable RH chez Carambar & Co

 *Nous constatons une accélération du rythme du changement qui rend nécessaire l'accompagnement au changement. Ces changements rapides sont liés à l'évolution des marchés et rendent nécessaires la réactivité et l'agilité de nos structures.*

**Pierre-Marie ARGOUARC'H**, Directeur des relations humaines et de la transformation du groupe Française des Jeux

 *Les dirigeants ont compris que le premier client, c'est le collaborateur. On traite de façon parallèle le parcours client et l'expérience collaborateur. Cela engendre une symétrie des attentions et un changement des RH.*

## DÉFI DES ÉCOLES DE SERVICE PUBLIC

Dans le cadre du Forum de l'Action Publique, un appel à contribution à destination des élèves stagiaires a été lancé : le défi des écoles de services publics. L'objectif principal de ce défi était de permettre l'expression des nouvelles générations de fonctionnaires sur leurs visions de l'action publique de moyen terme.

14 écoles de services publics issues des trois versants de la fonction publique (5 IRA, ENCCRF, ENAP, INET, ENA, EN3S, EHESP, ENDT, INFOMA, ENFIP) y ont répondu au travers de 28 contributions écrites ou sous forme de vidéos. Ce sont plus de 140 élèves stagiaires qui se sont mobilisés (6 élèves en moyenne par équipe).

Eu égard à leurs qualités, 14 projets portant une vision des services publics de demain ou valorisant l'attractivité de la fonction publique ont été retenus par un comité de sélection réunissant des représentants des trois versants de la fonction publique.

