

Conférence sur les valeurs, les missions et les métiers de la Fonction Publique

Synthèse des contributions et des groupes de travail
Octobre – décembre 2007

QUATRE OUTILS POUR PARTICIPER AU DEBAT

Du 1^{er} octobre 2007 à ce jour, fonctionnaires comme usagers ont pu contribuer au débat national sur les valeurs, missions et métiers de la Fonction Publique via quatre outils :

- Des **contributions libres** déposées par les fonctionnaires comme les usagers (en moyenne 70% de fonctionnaires) sur le site www.ensemblefonctionpublique.org
- Des **témoignages libres** recueillis lors des déplacements des Ministres, notamment lors des conférences régionales, mais aussi lors du déplacement d'E. Woerth à Bobigny, avec des jeunes issus de ZEP ou d'A. Santini à l'AMF
- Des **groupes de travail physiques** de fonctionnaires, organisés en amont des conférences régionales, sur des thèmes précis : égalité d'accès en novembre, innovation en décembre
- Des **groupes de travail en ligne**, composés de fonctionnaires comme d'usagers, organisés à la suite des conférences régionales, sur ces mêmes thèmes.

LES POINTS DE CONVERGENCE

De grandes thématiques et propositions se dégagent, quel que soit le mode de participation choisi.

Quatre grands axes de réformes se dégagent clairement :

1. **Le concours.** Tous s'accordent à dire qu'il doit être repensé pour devenir plus axé sur les compétences professionnelles. Cependant, personne ne remet en cause son existence et seule une petite minorité envisage un mode parallèle de recrutement.
2. **L'évolution des carrières.** Le seul avancement à l'ancienneté est condamné par tous les fonctionnaires, qui réclame un prise en compte de la performance dans l'évolution de leur carrière.
3. **La réorganisation de la Fonction Publique.** L'idée d'un **guichet unique** de services publics est citée régulièrement, notamment pour permettre de garder une présence de la Fonction Publique en zone rurale.
4. **L'amélioration de la qualité des services.** Fonctionnaires comme usagers la réclament. Si les usagers insistent sur l'importance de changer les

horaires d'ouverture des administrations, les fonctionnaires réclament d'aller plus loin dans la mise en place une réelle administration électronique.

QUELQUES PROPOSITIONS ET VERBATIMS MARQUANTS

- **Sur l'administration électronique :**

Proposition : Généraliser une « **filère informatique** », dédiée à la mise en place de l'administration électronique, à l'ensemble de la Fonction Publique

- **Sur l'amélioration de la qualité de service :**

Proposition : Organiser tous les mois une réunion dans les services pour faire le point sur les demandes des usagers, sur les documents à améliorer, les procédures à simplifier

Verbatim : « Les trésoreries qui ferment à 16 H 30 ne sont pas des services de proximité. A l'inverse, un service téléphonique (ou internet) jusqu'à 22H et le samedi offrent un vrai service de proximité. **La proximité n'est pas que géographique.** »

- **Sur les concours :** Le témoignage d'Estelle

Proposition : Lier le concours à des postes précis et lui donner une dimension professionnelle

Témoignage :

Estelle est agente non titulaire dans la Fonction publique territoriale depuis plus de trois ans. Compétente et motivée, elle multiplie les CDD dans l'administration qui l'emploie. Elle essaie depuis trois ans de passer les concours qui lui permettraient de devenir titulaire et de sortir d'une situation qu'elle juge précaire, mais sans succès. Même si ses notes s'améliorent, elle ne parvient pas à passer le cap des écrits, une épreuve très académique, sans grand rapport le métier qu'elle exerce. Mise en concurrence avec de jeunes diplômés sortis de l'université, il lui semble difficile de rivaliser sur les épreuves de dissertation ou de culture générale. Elle est pourtant très reconnue par ses collègues pour la qualité de son travail, qui regretteraient de la voir quitter la Fonction publique.

- **Sur l'évaluation :** Le témoignage d'un fonctionnaire hospitalier

Verbatim : « La "gestion à l'ancienneté" est un ensemble de règles et d'habitudes qui semblent relever de l'idée que tout fonctionnaire est comme une bonne bouteille de vin: plus il est ancien, plus il est bon, et cela sans avoir besoin d'y être incité elle alimente la frustration des plus motivés, déconnecte la rémunération des efforts réalisés, et conduit à la promotion quasi-automatique d'agents qui n'ont pas la compétence pour exercer des responsabilités »

- **Sur la mobilité/promotion :** Le témoignage d'un fonctionnaire de police

Cédric, brigadier de police depuis 10 ans, a décidé de suivre une formation de 18 mois suivie d'un stage d'un an pour évoluer... même si cela signifie 600 euros de moins tous les mois

Cédric est brigadier de Police depuis dix ans. Pour évoluer dans son métier, il lui faut aujourd'hui passer des concours. Ceux-ci supposent une formation de dix-huit mois, suivie, en cas de réussite, d'une période de stage d'un an. C'est seulement au terme de ce parcours que Cédric peut espérer retrouver son ancienneté et son salaire initiaux. Au total, près de deux ans et demi au cours desquels il gagnera 600 euros de moins tous les mois. Pas facile à assumer quand on a, comme lui, une maison à payer et deux jeunes enfants à élever. Comme le dit Cédric, « les passerelles en interne existent par le biais du concours, mais les obstacles sont tels que beaucoup de personnes ne peuvent pas se le permettre aujourd'hui ».

**Synthèse des contributions reçues sur
www.ensemblefonctionpublique.org.
Octobre – décembre 2007**

Depuis le lancement du débat national le 1^{er} octobre, fonctionnaires et usagers sont invités à partager leur vision de la modernisation de la Fonction publique en déposant une contribution sur le site www.ensemblefonctionpublique.org.

D'octobre à début décembre, **près de 3 000 contributions** ont été déposées. Les personnes qui se sont exprimées ont abordé quatre sujets principaux :

- la rationalisation de l'organisation de la Fonction publique,
- l'amélioration de la qualité du service rendu,
- une meilleure gestion des carrières et une revalorisation du traitement des fonctionnaires, tant en terme de salaire que d'image.

A) Synthèse des thèmes abordés

1. Rationaliser l'organisation de la Fonction publique

La suppression des doublons (fusion ANPE-ASSEDIC, Impôts-Trésor Public) et la promotion de « **guichets uniques** » recueillent l'adhésion de très nombreux contributeurs. Beaucoup critiquent la complexité du découpage administratif et réclament une meilleure lisibilité des domaines de compétence des différents services.

« Une information directe et rapide, des guichets uniques évitant les doublons du genre : ANPE-ASSEDIC, Impôts/Trésor Public. »

« Une pléthore de services et de doublons et un manque de coordination »

« Mener à bien la fusion DGI-DGCP. »

« Actuellement, trop de missions sont dispersées sur les différentes couches du "millefeuille" territorial. Les collectivités territoriales sont trop nombreuses et se marchent sur les pieds dans certains domaines. De plus, leur multiplication renchérit leurs frais de fonctionnement et leurs coûts structurels, tout en diminuant la lisibilité de leurs missions aux yeux du citoyen. »

L'inflation législative et réglementaire est régulièrement dénoncée.

« Un trop grand nombre de textes, qui s'empilent les uns sur les autres et qui rendent les missions difficiles à remplir et le traitement des citoyens inégalitaire. »

La question du périmètre d'action des services publics, en revanche, ne fait pas l'unanimité : si certains défendent un service public étendu, d'autres plaident en faveur d'un Etat minimal recentré sur ses fonctions régaliennes. La terminologie semble d'ailleurs assez floue pour un grand nombre de contributeurs : beaucoup confondent service public et secteur public, ou incluent l'éducation et la santé dans les « fonctions régaliennes ».

« Définir ou redéfinir ce que l'on entend par service public »

« La sécurité, la santé, la Justice et l'éducation me semblent des priorités absolues »

« L'Etat devrait donc se recentrer sur ses fonctions régaliennes (qu'il assure d'ailleurs insuffisamment) : Ordre public, sécurité intérieure et extérieure (surveillance des frontières), sécurité des personnes et des biens, intervention dans le domaine énergétique autant qu'il est nécessaire pour assurer l'autonomie énergétique la plus large possible de la France ».

La question de la **réduction des effectifs** polarise les contributeurs de manière assez idéologique : les tenants d'une privatisation des services publics s'opposent aux défenseurs d'une Fonction publique traditionnelle, aux effectifs conséquents.

« Développer les moyens humains (arrêter de réduire les effectifs) et améliorer les moyens techniques »

« Devant les dérives du "libéralisme à la française" dont la presse est remplie en ce moment, les valeurs fondamentales du service public, à savoir: la neutralité et l'intégrité, se doivent d'être confortées ».

« Je souhaite vous faire part de ma conviction profonde concernant la Fonction publique. Etant un salarié du privé je me dois chaque jour de donner le meilleur de moi-même (...) Je pense que les fonctionnaires devraient être beaucoup moins nombreux, je pense à une division par 5 et qu'ils devraient tous gagner au minimum 2,5 fois le smic. »

2) La qualité du service rendu

Un grand nombre de contributions rappellent la **primauté de la satisfaction de l'utilisateur**. Celle-ci passe en premier lieu par une simplification des procédures trop complexes, mais aussi par des **horaires plus flexibles** permettant aux usagers de profiter des services plus tard en journée et pendant le week-end.

« Le service public de demain doit retrouver sa finalité première : faire que les salariés de l'Etat aient pour objectif de rendre un service à la population. »

« les contribuables ont bien souvent du mal à comprendre les dispositions légales et,

à notre niveau, celles-ci sont bien souvent d'une trop grande complexité pour être aisément comprises. »

« Un service ouvert au public avec des horaires adaptées ...par exemple sans interruption entre 12h et 14 h00 ouvert le samedi ».

Le développement des **TIC**, perçu comme un moyen d'améliorer la relation avec les usagers, rencontre un large écho chez les contributeurs.

«Utiliser Internet ... pour éviter ces longues files d'attente »

« La modernisation de la fonction publique passe en grande partie par la dématérialisation des procédures et des actes administratifs. Les citoyens sont aujourd'hui de plus en plus habitués à effectuer achats et procédures en ligne sur internet. Les services administratifs doivent être également disponibles en ligne. »

« Un matériel et logiciels informatiques plus performant et adaptés aux besoins du public »

« Informatiser et centraliser tous les services, toutes les demandes de "Certificat" ou "attestation"»

Dans l'ensemble, les contributeurs n'assimilent pas l'usager à un consommateur. Ils tiennent même à souligner cette différence en rappelant que les services publics doivent rester accessibles aux personnes les moins favorisées.

« La gratuité des services publics est un gage de confiance pour les citoyens ».

« La priorité pour le service public doit rester la garantie de l'équité entre tous les citoyens, dans un souci toujours plus grand de justice. »

« Le service public doit avoir pour socle de toute organisation d'assurer la justice sociale et la cohésion des citoyens ».

Les contributeurs se montrent aussi particulièrement attachés à l'**égalité de traitement** des citoyens sur l'ensemble du territoire:

« L'une des priorités est de ne pas augmenter la désertification des services publics qu'à connu la France jusqu'à maintenant dans certains endroits... J'habite l'Ardèche, la plus grande ville du département, au nord... et nous apprenons que le service de la CAF va être centralisée à Privas, ville où se trouve la préfecture... Savez-vous qu'elle se trouve à deux heures de route de chez moi ? Il en est de même pour le tribunal de grande instance... ».

« Garder une présence sur l'ensemble du territoire »

« La priorité inaliénable est le maintien (ou le recouvrement ?) de l'égalité territoriale pour chacun des citoyens, en matière de santé, d'éducation, transports, NTIC...).

3) Gestion des carrières : mobilité, performance et recrutement

Le manque de mobilité entre les services et les administrations arrive en tête des préoccupations liées au déroulement des carrières.

« Aucune réelle prise en compte des ressources humaines : la mobilité, la mobilité ! »

« si les détachements fonctionnent aujourd'hui assez bien de la FP Etat vers la FP territoriale, l'inverse n'est pas vrai. En cause : le manque de correspondance entre les corps et les cadres d'emplois, les premiers restant souverains. »

Le principe de la promotion à l'ancienneté est régulièrement mis en cause, même si l'introduction de critères de performance ne fait pas l'unanimité.

« La "gestion à l'ancienneté" est un ensemble de règles et d'habitudes qui semblent relever de l'idée que tout fonctionnaire est comme une bonne bouteille de vin: plus il est ancien, plus il est bon, et cela sans avoir besoin d'y être incité. »

« L'avancement et le salaire au mérite »

« L'ancienneté n'est pas le critère à considérer mais la compétence »

Une **modernisation des épreuves des concours** paraît nécessaire à une majorité de contributeurs. En revanche, le recrutement d'agents contractuels recueille des avis mitigés. Si certains y voient un gage de flexibilité et d'efficacité, d'autres s'insurgent contre une précarisation croissante des métiers de la Fonction publique, et soulignent les risques pesant sur l'indépendance et l'impartialité des fonctionnaires.

« La voie du concours reste celle privilégiée et pourtant les lauréats ne sont pas toujours les meilleurs sur le terrain. »

« Des concours mal adaptés (l'épreuve de dissertation apparaît complètement obsolète et complètement éloigné des missions exercées en poste) »

« La modernisation est souhaitable, mais la réforme à l'œuvre doit absolument réaffirmer la prévalence du concours sur toute autre forme de recrutement. Et maintenir le statut ! »

« Le recrutement de contractuels favorise et amplifie le clientélisme »

4) La revalorisation du traitement des fonctionnaires.

L'augmentation du pouvoir d'achat et la valorisation de l'image des fonctionnaires préoccupent de très nombreux contributeurs.

« Avant tout, il faut à chaque poste des agents mieux traités et mieux considérés. Notre image de marque est à redorer. »

« Il me semble urgent de revaloriser notablement le salaire des fonctionnaires »

« Les salaires, il serait temps d'être revalorisés chaque année correctement »

Enfin, la **situation des agents les plus précaires** et des fonctionnaires aux revenus les plus bas est régulièrement soulignée.

« Il faut absolument reconnaître le travail effectué par les agents non titulaires en poste, ils sont en situation très précaire depuis de nombreuses années »

« Plutôt que réduire le temps de travail à 35h la majorité des agents auraient souhaité une revalorisation salariale, notamment pour les bas et moyens revenus. »

**SYNTHESE DES GROUPES DE TRAVAIL EN LIGNE
LES EXEMPLES ET IDEES DE « BONNES PRATIQUES »
Octobre – décembre 2007**

Les exemples et idées ci-dessous sont issus des groupes de travail en ligne organisés régulièrement sur le site www.ensemblefonctionpublique.org.

Ces groupes, ouverts à tous, citoyens comme usagers, permettent à une centaine de participants de contribuer au débat sur les thèmes du mois.

Un premier groupe en ligne a ainsi été organisé les 12, 12 et 14 novembre sur l'égalité d'accès, et un second groupe a travaillé les 28, 29, et 30 novembre sur l'innovation.

Les principales propositions sont reprises par thèmes ci-dessous.

Les idées et exemples récurrents :

- un guichet unique pour l'ensemble des services publics
- la création d'une bourse pour l'emploi
- une filière informatique pour l'ensemble des fonctions publiques
- une prise en compte de la performance des agents
- la simplification des textes législatifs
- la modernisation des concours

<p>« Il faut créer des Maisons de l'Etat au même titre que les maisons du Département où on regroupera des agents de plusieurs administrations (pôle social-emploi ; pôle "technique" Equipement-Environnement-Agriculture"...) pour retrouver le maillage indispensable à la présence de l'Etat (et de ses missions régaliennes) sur le territoire national. »</p> <p>« ...Oui à des services publics regroupés et de proximité (idées de maisons de la FP comme il existe des Maisons du Département). »</p> <p>Dans certaines mairies, le guichet unique existe déjà (mairie, poste, CAF, impôts). L'agent au guichet est formé à la résolution de problèmes simples et chargé d'aider à l'établissement des dossiers. La formation a été assurée par les services destinataires (CAF, impôts..). »</p>	<p>Thématiques REGROUPEME NT DES SERVICES PUBLICS</p>
<p>"La bourse des emplois disponibles" existe déjà sur les sites des différents CDG pour la fonction territoriale ou sur 3615 hospimob pour la fonction hospitalière »</p> <p>« Une telle bourse d'emplois en interministériel existe déjà en région Lorraine ; projet piloté par la Préfecture de la Région Lorraine à METZ. Elle permet de connaître à tout moment, les postes vacants ou susceptibles d'être vacants, d'en avoir un descriptif ainsi</p>	<p>RECRUTEMENT ET CARRIERES</p>

<p>que les coordonnées des personnes à contacter. Ce dispositif fonctionne bien. Cette bourse est base sur le site intranet préfecture. »</p> <p>"La bourse des emplois disponibles" existe déjà dans les centres de gestion (CDG14 par exemple) mais réservé aux titulaires expérimentés. On a donc l'impression que les diplômés et l'expérience du privé sont totalement inutiles lors des recrutements ! »</p> <p>« Une bourse aux emplois à l'identique de celle de la CNFPT pour favoriser la mobilité entre administration; avec des emplois vacants et déjà réservés! »</p>	
<p>« Le fonctionnaire doit assurer le traitement des aspects administratifs et financiers puisque ces deux aspects sont liés. Exemple l'organisation nouvelle du Ministère des Affaires Etrangères qui a réorganisé ses services en SAFU (réunion en un seul en dossier administratif et financier). Cela aurait le mérite qu'un seul fonctionnaire gère l'ensemble et que l'utilisateur est un seul interlocuteur d'où plus grand efficacité - gain de temps pour l'administration et l'utilisateur. Ce qui supprime aussi la dilution de la responsabilité !!! »</p>	RESPONSABILITE DE L'AGENT
<p>Effectivement le cloisonnement des 3 FP n'est pas de nature à faciliter la rencontre métier - fonction. A ce sujet, il y a eu un "projet" de création d'une filière unique Informatique pour toute la FP; mais comme le reste, ce projet est resté lettre morte.</p> <p>« Dans le cadre de l'Innovation et fonctionnement de la Fonction publique: On peut s'étonner de ne pas trouver une filière dite "informatique" pour contribuer au TIC. En effet de plus en plus les communes font appel à la compétence informatique sans pour autant avoir une filière adaptée. Ainsi on va trouver un cadre sportif chargé de l'information ou un cadre administratif responsable des services informatique. Créer une telle filière aurait le mérite de mettre à plat le problème des primes liées au poste et de valoriser bon nombres de personnel. »</p> <p>A noter, « Concernant les remarques sur la "filière informatique", elle existe (Techniciens et Ingénieurs spécialité Informatique dans plusieurs statuts au moins dans la FP d'Etat). »</p>	FILIERE INFORMATIQUE
<p>« ...un agent chargé de négocier un achat pour un établissement public n'est pas récompensé pour la qualité de sa négociation. Qu'il achète bien ou qu'il achète mal il sera payer de la même façon. »</p> <p>« A l'époque Agent Administratif 1ère cl. Catégorie C j'ai assumé des fonctions de Régisseur de Recettes Cat. B (4grades au-dessus du mien) sans aucune concrétisation de quoique</p>	EVALUATION / REMUNERATION DE LA PERFORMANCE

<p>ce soit Hormis la bonne appréciation !!!! »</p> <p>Obliger les collectivités à budgéter une somme destinée à primer ou non les Agents (comme ce qui se fait actuellement dans certaines collectivités).</p> <p>« Revoir le système de notation, car aujourd'hui le système de notation est soi-disant obligatoire alors que des collectivités ne la pratique pas. »</p>	
<p>« Comment adapter la FP aux horaires des gens qui travaillent si ces gens doivent en plus faire 150 km en voiture (distance entre deux TGI en Bretagne) pour bénéficier du service Public ?... »</p> <p>« Simplifier les textes législatifs : des projets existent déjà sur le sujet en Europe ... (Hollande) »</p> <p>« Dans notre service, nous organisons une fois tous les deux mois une réunion au sein du service pour faire le point sur les demandes des usagers, sur les documents à améliorer, les procédures à simplifier. »</p> <p>« Dans l'institution où je suis (école d'ingénieur en statut EPA), la démarche qualité (iso9001) a permis de faire évoluer les choses dans le bon sens même s'il a fallu passer par des remises en causes profondes (Notre produit est l'élève diplômé; notre client est l'élève au même titre que ses futurs employeurs; ceci se traduit par exemple par un jugement des enseignements par les élèves). »</p>	<p>AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE</p>
<p>« Selon les ministères et/ou établissements, l'organisation des concours est différente: certains font une sélection des candidats sans tenir compte de l'adéquation aux postes proposés ; cela se terminant en général par un amphi de choix de poste bien décevant pour toutes les parties.</p> <p>D'autres organisent un concours pour un seul poste à pourvoir : La 2ème formule qui semble plus efficace s'avère inutile parfois (j'ai eu l'occasion de participer à un jury de concours organisé pour pourvoir un poste bien particulier, nous avions 11 candidats retenus pour l'oral, seuls 2 se sont présentés dont le titulaire du poste à pourvoir (CDD) qui a été retenu car le plus compétent....) »</p>	<p>CONCOURS</p>

Synthèse des groupes de travail de fonctionnaires
24 & 30 octobre à Rennes
19 & 23 novembre à Poitiers

Rappel du process

Des « groupes physiques » (3 ou 4) d'une dizaine de personnes et associant des fonctionnaires des 3 fonctions publiques mais de niveau équivalent sont réunis **avant chaque Conférence régionale**. Ils travaillent sur la thématique spécifique de la Conférence (Egalité d'accès, Innovation...) pour laquelle ils produisent un constat, des objectifs et des propositions.

Après la conférence régional un « groupe en ligne » (au maximum 100 personnes ayant choisi de s'inscrire sur le site) commente les propositions faites par les groupes physiques, les hiérarchise et les enrichit.

<p style="text-align: center;">Travaux des groupes sur l'égalité d'accès Rennes le 24 octobre 2007</p>
--

1 - Conclusions des groupes de travail réunis physiquement

3 groupes composés d'agents des 3 fonctions publiques : un de A+, un de A-B et un de C. Au total, la population interrogée comprenait 12 FPE, 11 FPH et 3 FPT dont 15 A, 5 B et 6 C.

Egalité d'accès et Recrutement

Le concours est critiqué : il est centré sur la sélection et pas sur le recrutement pour des postes donnés, il donne accès à la carrière mais pas au métier. Néanmoins, son existence n'est pas remise en question et l'ambition est de « faire au mieux avec ». Comment ? En plaçant les compétences métiers au cœur.

Les participants proposent :

- De lier le concours à des postes précis
- De modifier son contenu en introduisant des évaluations professionnelles et des évaluations sur la connaissance de la Fonction publique.
- De supprimer les limites d'âge pour favoriser l'intégration des personnes issues du privé
- De le positionner différemment dans le processus de recrutement sur la base d'initiatives menées dans la FP. Par exemple : recrutement « classique » puis concours pour faire carrière ; 50 % concours/ 50 % recrutement sur la base de compétences

Egalité d'accès dans les carrières

Le système d'évaluation est considéré comme inefficace pour les progressions de carrière lesquelles diffèrent d'une fonction publique à l'autre. Tous les participants souhaitent que les performances soient mieux évaluées et mieux récompensées.

Les participants proposent :

- De créer de vrais parcours professionnels à l'échelle de l'ensemble de la fonction publique et un accompagnement individuel. Cela implique notamment de faciliter la mobilité entre les fonctions publiques
- De revoir le système de notation et de créer un système d'évaluation des compétences pour atténuer l'importance de l'ancienneté dans les carrières. Attention, il faut éviter que l'évaluation soit faite à la « tête du client ».
- De tirer les conséquences de l'évaluation et de récompenser différemment ceux qui sont impliqués dans leur travail et ceux qui ne le sont pas : carrière, prime au mérite (*pas d'unanimité cependant sur ce sujet...*)

Egalité d'accès Hommes / Femmes

Les participants n'ont pas une vision très claire de ce thème et réclament un diagnostic précis de la situation dans la fonction publique. Globalement, ils rejettent l'idée de création de quotas ou de recherche de parité systématique.

Les participants proposent :

- D'améliorer la parité homme femme dans les postes à responsabilité et dans les filières masculinisées et de banaliser le temps partiel pour les hommes et les femmes
- De tenir compte des contraintes familiales des femmes : le télétravail, les crèches interentreprises avec horaires atypiques, éviter que l'avancement et la notation soient nuls au moment de la grossesse et du congé maternité voire du congé parental

Egalité d'accès et diversité

Les problématiques liées à la diversité sont manifestement moins marquées en Bretagne qu'en banlieue parisienne. Ce sujet ne rencontre donc pas un fort écho dans les groupes. L'idée des quotas est là aussi globalement rejetée.

Les participants proposent :

- De mettre fin aux surdiplômés qui prennent la place des normalement diplômés
- D'accroître la diversité des expériences : échanges avec des fonctionnaires de l'UE, favoriser des passages dans le privé pour les fonctionnaires
- D'accroître la diversité des générations : accompagner la carrière des seniors et déplaçonner des limites d'âge
- De développer les postes pouvant être occupés par des personnes valides comme handicapées (pas de quotas).

2 - Conclusions du groupe de travail en ligne

Le groupe de travail en ligne a rassemblé 47 personnes dont 42 fonctionnaires.

En expression spontanée, les participants réagissent ainsi sur l'égalité d'accès :

- « La question la plus importante est celle du concours qui est souvent déconnecté du métier. De plus, il est très difficile de les réussir si on a "seulement" le niveau officiel exigé ».
- « Il est essentiel que l'Etat sache de quelles ressources humaines il a besoin pour, qu'une fois explicités ces besoins, il soit en mesure de définir les détails du mode de sélection (concours ou contrat) »
- « Une gestion des ressources humaines permettant une évolution de carrière ; envisager des procédures de redéploiement permettant de faire coller les qualifications aux besoins »
- « L'enjeu principal de l'égalité d'accès est de garantir aux fonctionnaires leur légitimité : chaque usager doit être sûr que son interlocuteur dans la sphère publique mérite d'être là ».

Les principaux objectifs exprimés par ce groupe sont d'encourager la mobilité entre les fonctions publiques, de ne plus faire de l'ancienneté le principal moteur de l'avancement, d'organiser les concours pour qu'ils ne portent pas seulement sur les connaissances mais aussi sur les compétences et que le potentiel des agents soit pris en compte pour leur évolution de carrière.

Enfin, **les participants proposent :**

- D'intégrer des épreuves qui évaluent les compétences et la maîtrise des institutions et de la FP et, pour les concours internes, des épreuves pratiques en adéquation avec l'expérience professionnelle,

- De supprimer le système de notation et le remplacer par une évaluation des compétences et de l'atteinte d'objectifs,
- De bâtir une grille indiciaire unique pour les 3 FP
- De se donner les moyens de pénaliser les agents qui travaillent peu ou mal,
- De développer le télétravail
- de pouvoir entrer dans la FP après un poste dans le privé par " Validation des Acquis de l'Expérience".

(Les formulations retenues sont celles qui ont été sélectionnées par les votes des participants)

<p style="text-align: center;">Travaux des groupes sur l'Innovation Poitiers le 19 novembre 2007</p>

1 - Conclusions des groupes de travail réunis physiquement

3 groupes composés d'agents des 3 fonctions publiques : un de A, un de B et un de C. Un groupe de professeur des écoles. Au total, la population interrogée comprenait 17 FPE, 11 FPH et 3 FPT dont 18 A, 10 B et 8 C.

L'innovation au service de l'utilisateur

Principaux constats : les procédures administratives ne sont pas lisibles, les structures locales sont éclatées, les acteurs se superposent, le niveau de service varie selon les territoires, l'information n'est pas assez efficace pour aider pour les usagers à s'orienter et les NTIC excluent une certaine catégorie de la population. La crainte de la perte de la dimension humaine et de la proximité est forte et traduit une vision incomplète du service : un service centré sur le contact humain et la personnalisation (ce qui ne correspond pas aux standards contemporains du service).

Les participants proposent :

- De simplifier les démarches administratives en améliorant la concertation entre les services et en créant des points d'entrée uniques pour tous les services publics
 - C'est dans les missions de la fonction publique de donner de la cohérence à l'échelle d'un territoire, en intégrant les services publics non assurés par la fonction publique
 - Ex. : 3939 avec un personnel polyvalent, guichet unique dédié à la scolarité, chaîne TV sur les services publics « je découvre mon administration ».
- De fournir une qualité de service équivalente quel que soit le territoire, ce qui implique avant tout de partager un cadre clair sur les missions de la fonction publique
 - Ex d'actions : des sites de proximité polyvalents dans les zones rurales, les zones « riches » aident les zones « pauvres », uniformisation des règlements intérieurs
- De développer systématiquement l'accessibilité des personnes handicapées

Innovation et création de nouveaux services

Les participants ont globalement du mal à imaginer des services nouveaux, il s'en tiennent à l'amélioration de l'existant qui est à leurs yeux très insatisfaisant. Néanmoins, l'innovation peut être recherchée dans deux domaines : les conséquences du vieillissement de la population et la recherche de la proximité dans le service rendu, même s'ils comprennent qu'on ne peut maintenir tous les bureaux de proximité.

Les participants proposent :

- Des services adaptés pour les actifs : des horaires élargis en proposant à ceux qui le souhaitent d'avoir des horaires différents ou en fermant certains jours mais en ouvrant avec des créneaux plus larges
- Des services de proximité : par exemple installer des services Internet dans les commerces en zone rurale mais attention à la fracture numérique, des plateformes téléphoniques avec des opérateurs

- **D'offrir de nouveaux services grâce aux NTIC : téléchargement de formulaires, déclarations sur internet, développement des échanges par mail, dématérialisation...**

Innovation et fonctionnement de la Fonction publique

L'innovation en matière de fonctionnement de la FP est vue sous un double aspect :

- *Innover pour changer. L'innovation doit s'attaquer aux dysfonctionnements.*
- *Changer pour innover : créer les conditions de l'innovation.*

Les participants proposent :

- De décloisonner « les fonctions publiques, les administrations, les métiers » : c'est une priorité pour notamment mutualiser les moyens, partager les bonnes pratiques, mutualiser les savoirs, créer des mobilités
- De valoriser l'image d'innovation de la fonction publique dans les medias
- De changer les modes de travail et de management : développer le mode projet avec de vrais chefs de projet, évaluer et récompenser la capacité d'innovation, dégager les agents des tâches administratives, accompagner les agents lors de grands changements
- De développer les enquêtes de satisfaction avec des éléments de contenu qualitatifs (pas seulement « êtes vous satisfait ? Un peu, moyen, beaucoup... » qui n'apportent rien pour avancer).

Les agents acteurs de l'innovation

Les agents ont une connaissance du terrain et des usagers qui n'est pas sollicitée et les innovations « tombent du haut ». Pour qu'ils deviennent acteurs, il faut une véritable « révolution culturelle ».

Les participants proposent :

- D'associer les agents à la construction de l'innovation : leur faire confiance, exploiter leur potentiel et compétences et reconnaître leur valeur individuelle.
- De valoriser les compétences vs le grade dans les intitulés, l'évaluation, la formation (la mise en place des « référents » dans les établissements de santé est citée en exemple).
- De favoriser la responsabilité. Par ex. : définir un statut de directeur d'école plus autonome et plus adapté par rapport à l'actuel qui date de 1908.
- De s'ouvrir à l'extérieur : les méthodes du privé, celles expérimentées à l'étranger...
- De former les agents aux NTIC

**Témoignages recueillis lors des conférences régionales
et autres rencontres avec des fonctionnaires et des usagers
Octobre – décembre 2007**

Les témoignages ci-dessous ont été recueillis :

- lors des conférences régionales de Rennes, le 30 octobre et de Poitiers, le 23 novembre
- lors du déplacement d'E. Woerth à Bobigny, avec des jeunes issus de ZEP
- via les tables rondes organisées par C. Fieschi.

Les thèmes abordés :

- Le concours n'est plus synonyme d'égalité d'accès dans la Fonction Publique
- La promotion à l'ancienneté est remise en cause
- La formation est nécessaire mais encore trop complexe
- Le service public au service du public : la nécessaire amélioration de la qualité du service
- Les TIC permettront une amélioration de la qualité du service, mais sont insuffisamment développés
- Une nécessaire simplification législative pour améliorer le fonctionnement de la Fonction Publique
- Revaloriser l'image de la fonction publique

CONCOURS ET RECRUTEMENT

Estelle, agente non titulaire de la Fonction publique territoriale, ne parvient pas à passer le cap du concours, trop académique

Estelle est agente non titulaire dans la Fonction publique territoriale depuis plus de trois ans. Compétente et motivée, elle multiplie les CDD dans l'administration qui l'emploie. Elle essaie depuis trois ans de passer les concours qui lui permettraient de devenir titulaire et de sortir d'une situation qu'elle juge précaire, mais sans succès. Même si ses notes s'améliorent, elle ne parvient pas à passer le cap des écrits, une épreuve très académique, sans grand rapport le métier qu'elle exerce. Mise en concurrence avec de jeunes diplômés sortis de l'université, il lui semble difficile de rivaliser sur les épreuves de dissertation ou de culture générale. Elle est pourtant très reconnue par ses collègues pour la qualité de son travail, qui regretteraient de la voir quitter la Fonction publique. Elle s'interroge donc sur la pertinence de la sélection par le concours, et se demande s'il serait possible de mieux valider les acquis de l'expérience pour accéder au statut de fonctionnaire.

EVALUATION

Un fonctionnaire hospitalier : la gestion à l'ancienneté ou l'exemple de la bouteille de vin...

« La "gestion à l'ancienneté" est un ensemble de règles et d'habitudes qui semblent relever de l'idée que tout fonctionnaire est comme une bonne bouteille de vin: plus il est ancien, plus il est bon, et cela sans avoir besoin d'y être incité elle alimente la frustration des plus motivés, déconnecte la rémunération des efforts réalisés, et conduit à la promotion quasi-automatique d'agents qui n'ont pas la compétence pour exercer des responsabilités »

FORMATION

Cédric, brigadier de police depuis 10 ans, a décidé de suivre une formation de 18 mois suivie d'un stage d'un an pour évoluer... même si cela signifie 600 euros de moins tous les mois

Cédric est brigadier de Police depuis dix ans. Pour évoluer dans son métier, il lui faut aujourd'hui passer des concours. Ceux-ci supposent une formation de dix-huit mois, suivie, en cas de réussite, d'une période de stage d'un an. C'est seulement au terme de ce parcours que Cédric peut espérer retrouver son ancienneté et son salaire initiaux. Au total, près de deux ans et demi au cours desquels il gagnera 600 euros de moins tous les mois. Pas facile à assumer quand on a, comme lui, une maison à payer et deux jeunes enfants à élever. Comme le dit Cédric, « les passerelles en interne existent par le biais du concours, mais les obstacles sont tels que beaucoup de personnes ne peuvent pas se le permettre aujourd'hui ».

Florence, attachée d'administration hospitalière, à Rennes voudrait améliorer la formation, notamment des catégories C

« Ayant eu à conseiller beaucoup de personnes et à faire passer des concours, je pense qu'il y a des efforts à faire dans l'adaptation à l'emploi pour certaines catégories, en particulier les catégories C, adjoints administratifs ou secrétaires médicales, qui, une fois passé le concours, n'ont aucune formation. Je trouve qu'ils sont un petit peu les perdants du cursus. »

AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC

Paroles d'usagers, recueillies lors des tables rondes organisées par C. Fieschi, rapporteur scientifique

« **Le service public au service du public.** Non plus un service public qui tourne en rond en alimentant ses propres services par des tâches inutiles qui créent certes de l'emploi dans la fonction publique mais oublient peu ou prou la réelle vocation du service public. »

« **Simplifier les relations public/service public,** être d'avantage au service du public en aménageant les horaires d'ouverture des services, en les élargissant,

prendre le temps de répondre aux sollicitations des usagers sans les diriger au hasard vers un autre service, bref faire ce pour quoi les citoyens nous rémunèrent, mais avec conviction et dévouement !! »

« **Offrir un service rapide, de proximité, efficace, impartial et de qualité.**
- les files d'attente dans certains bureaux de poste constituent le mauvais exemple en matière de rapidité,
- les trésoreries qui ferment à 16 H 30 ne sont pas des services de proximité. A l'inverse, un service téléphonique (ou internet) jusqu'à 22H et le samedi offrent un vrai service de proximité. **La proximité n'est pas que géographique.** »

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Bernard, fonctionnaire du Trésor Public, encourage les TIC

Bernard a rejoint le Trésor public il y a cinq ans. Il souligne le succès de l'e-administration parmi les usagers. Comme il le fait remarquer, « près d'un usager sur cinq fait désormais sa déclaration d'impôts sur internet. C'est un énorme progrès ! ». Bernard considère que l'usage élargi des TIC est un moyen essentiel pour améliorer les relations entre fonctionnaires et usagers, ainsi qu'un point positif pour l'image de la Fonction publique. De nouveaux services dématérialisés vont apparaître, explique Bernard, mais il faut aussi se concentrer sur l'amélioration de l'existant : « à mesure que les Français se tournent vers l'internet, les capacités d'accueil doivent être augmentées, sans quoi on se heurte à des problèmes d'encombrement. Or, l'essentiel, c'est la confiance de l'utilisateur. » .

Louise, attachée d'administration dans la Fonction Publique territoriale, voudrait plus de moyens technologiques dans la Fonction Publique

Louise est attachée d'administration dans la Fonction publique territoriale. Elle oriente les fonctionnaires au cours de leur carrière et fait régulièrement passer des concours. Elle s'inquiète beaucoup de l'impact du manque de moyens technologiques sur le recrutement des jeunes fonctionnaires. Selon elle, les jeunes diplômés sont souvent à la recherche d'un environnement de travail innovant, et notamment d'outils informatiques à la pointe de la technologie. En tardant à se moderniser, la Fonction publique court le risque de détourner de nombreux jeunes vers un secteur privé parfois mieux doté en TIC. Elle souligne donc l'importance d'actualiser en permanence les moyens technologiques de la Fonction publique pour améliorer son image et continuer à attirer de jeunes diplômés.

SIMPLIFICATION DE LA LEGISLATION

Un contrôleur au sein de la DGI, sur les réformes qui s'enchaînent

« Contrôleur principal au sein de la Direction générale des impôts et ancien militaire, je sers l'état depuis 27 ans. **L'élément qui m'a le plus surpris depuis mon arrivée à la DGI depuis maintenant 11 années, c'est le rythme des**

réformes. Nous n'avons pas encore "digéré" la réforme précédente qu'une nouvelle se profile... Cela étant, ces réformes vont, à mon avis, plutôt dans le bon sens. Dans le sens d'une meilleure gestion de l'Etat, de ses moyens, de ses coûts, qui ne peut que satisfaire le citoyen que je suis et qui, comme les autres, contribue financièrement au fonctionnement de l'ensemble. En qualité de technicien de l'impôt, il me semble qu'on est aujourd'hui allé quasiment au bout de ce qui était possible en matière d'automatisation et d'informatisation. Le plus gros des progrès a d'ores et déjà été réalisé. Pour aller plus loin dans les réformes et pour alléger davantage les charges de personnel, au sein de notre direction en particulier, il me semble que la seule issue est aujourd'hui une simplification de la Législation. En effet, chaque nouvelle Loi a pour conséquence d'alourdir, de compliquer une des règles déjà fort complexes. Ainsi, à défaut de clarté, les contribuables ont bien souvent du mal à comprendre les dispositions légales et, à notre niveau, celles-ci sont bien souvent d'une trop grande complexité pour être aisément comprises. Aussi, ma maigre contribution à ce débat consistera à suggérer que **pour simplifier l'organisation de l'Etat, il faut, selon moi, commencer par simplifier de manière drastique la Législation.** »

VALORISATION DE L'IMAGE DU FONCTIONNAIRE

Yann, fonctionnaire du Trésor Public

A l'époque où mes parents, qui sont fonctionnaires, exerçaient encore, ceux-ci étaient considérés comme des « ratés ». A cette époque du plein emploi, on pensait que les fonctionnaires avaient rejoint l'administration faute d'autres choix. Aujourd'hui, nous sommes perçus comme des nantis et des fainéants. Quand je rencontre mes amis qui travaillent dans le secteur privé, je suis sûr de passer une mauvaise soirée ...

Une étudiante de Sciences Po ayant bénéficié des conventions d'éducation prioritaire, le 12 novembre

« C'est vrai qu'on a une image de la Fonction publique un peu ringarde. On a l'impression que les élites de la haute Fonction publique sont fermées à des gens comme nous, qui sommes issus du 93 ».