

## USAGERS ET AGENTS NE VEULENT PAS QUE LE PÉRIMÈTRE DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC SOIT REVU



Twitter

**Quelque 17 000 personnes (10 000 agents, 7 000 usagers) ont répondu à un questionnaire ouvert à tous sur une plate-forme numérique dans le cadre du "Forum de l'action publique", alors que le gouvernement va bientôt devoir trancher la question des missions du service public et de son portage.**

Voilà une indication pas totalement surprenante et qui n'a sans doute pas échappé au gouvernement Philippe, au moment même où le comité d'experts "Action publique 2022" s'apprête à rendre son rapport sur les missions dévolues à la puissance publique. Les résultats de la consultation lancée en novembre pour recueillir les avis des agents et des usagers des services publics, présentés mercredi 2 mai à Bercy par le gouvernement, montrent une volonté de *statu quo* concernant les missions ([cliquez-ici pour lire la synthèse des résultats](#)). Quelque 17 000 personnes (10 000 agents et 7 000 usagers) ont répondu à un questionnaire ouvert à tous sur une plate-forme numérique.

*"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",* énonce le document de synthèse élaboré

par le gouvernement, qui ne donne pas de résultats chiffrés sur ce point. Santé, éducation, sécurité et transports sont les principaux secteurs pour lesquels un renforcement de l'action des services publics est attendu.

## **Sentiment de dégradation**

Dans le même temps, les personnes interrogées dans le cadre du grand "forum" partagent un sentiment de dégradation de l'action des services publics – c'est le cas de 66 % des agents publics et de 60 % des usagers. Une dégradation matérialisée par *"la fermeture de certains services publics"* et *"des temps d'attente qui s'allongent"*. Nombre de répondants lient cette dégradation à la baisse des moyens et aux réductions d'effectifs. Pour rappel, cette consultation baptisée "Forum de l'action publique", qui comportait deux volets – une plate-forme en ligne et des événements régionaux –, s'est déroulée du 24 novembre au 9 mars. Elle s'inscrit dans le processus de transformation de l'action publique engagé par le gouvernement, Action publique 2022.

Cette consultation *"nourrit notre réflexion" (...)* *"à la fois pour Action publique 2022, mais aussi dans le cadre de la concertation que nous menons sur la fonction publique"*, a déclaré le secrétaire d'État en charge de la Fonction publique, Olivier Dussopt, lors d'un point presse le 2 mai. Relevant notamment une *"position ambivalente par rapport au numérique"*, un *"outil utile"* qui fait aussi craindre la *"perte du contact humain"*, Olivier Dussopt a reconnu *"des inquiétudes, des interrogations"*, voire *"une part de scepticisme"* dans les réponses recueillies.

Si le devoir de neutralité et le respect de la laïcité sont jugés plutôt bien mis en œuvre, la continuité des services publics n'apparaît comme effective que pour 31 % d'usagers, et la protection des plus fragiles pour 27 %. Pour faire mieux, beaucoup de répondants suggèrent de simplifier les démarches, réduire les délais de traitement des demandes et élargir les horaires d'accueil.

## **Attentes spécifiques des agents**

La plate-forme en ligne proposait également, cette fois aux seuls agents publics, de formuler des propositions sur l'attractivité de la fonction publique et des problématiques de ressources humaines (RH). Un peu plus de 4 800 contributions ont été recueillies – un chiffre à rapprocher des 5,7 millions d'agents publics. Principales attentes : une meilleure reconnaissance et un meilleur accompagnement des déroulements de carrière.

*"Toutes choses portées par l'Uffa-CFDT depuis longtemps"*, a réagi sur Twitter Mylène Jacquot, secrétaire générale du syndicat (deuxième dans la fonction publique). *"La représentativité du dialogue social se trouve finalement confortée par ces résultats"*, a-t-elle estimé, alors que certains syndicats ont pris leurs distances dès le départ avec cette initiative assez inhabituelle. La consultation auprès des agents fait aussi ressortir *"un besoin d'accompagner les managers"*, pointe le document de synthèse, en précisant : *"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."*

La présentation organisée mercredi à Bercy a été boycottée par la CGT, qui a dénoncé une *"opération de communication"*, et par Solidaires, qui a qualifié le processus d'*"échec, au vu de l'engouement particulièrement limité qu'il a suscité"*. Au total, le site mis en place par le gouvernement a été visité par 154 000 personnes. Une dizaine d'ateliers, dans plusieurs villes de France, ont par ailleurs rassemblé environ 600 participants.

**PIERRE LABERRONDO**