



Paris, mercredi 9 décembre 2009

## ETUDE EXCLUSIVE IFOP-ACCENTURE-LES ECHOS CONFERENCES

### « Le regard des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale sur le processus de modernisation de l'Etat »

Le XI<sup>ème</sup> Forum Annuel de la Gestion Publique, organisé par Les Echos Conférences se tient cette année, les 9 et 10 décembre, à la Maison de la Chimie de Paris.

Cet événement réunit près de 400 participants autour des questions suivantes :

- Quels choix sont posés face à la crise ? Avec quelles conséquences pour les finances publiques ?
- Administrations territoriales, RGPP, fonction publique : où en sont les principales réformes ?
- Quels sont les instruments nouveaux de la gestion publique ?

Dans le cadre de cette réflexion, l'Ifop mène depuis 3 ans une étude exclusive auprès des agents de la fonction publique pour Accenture et Les Echos sur le thème « Le regard des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale sur le processus de modernisation ». Les résultats de ce sondage sont rendus publics le jour du Forum en session d'ouverture, par Jérôme Fourquet, Directeur Adjoint du Pôle Opinion et Stratégies d'Entreprise de l'institut aux côtés de Bernard Le Masson, Directeur de l'activité Santé et Service Public d'Accenture France Benelux.

### **Une image de la fonction publique toujours aussi positive auprès des agents, qui ressentent toutefois un jugement négatif de la part des Français.**

Cette année à nouveau, l'enquête exclusive menée par l'Ifop révèle un décalage important entre l'image que se font les fonctionnaires de la fonction publique, et leur perception de l'opinion de la population française à cet égard. Près de quatre agents publics d'Etat ou territoriaux sur cinq déclarent avoir une bonne image de la fonction publique. Dans le même temps, 72% d'entre eux estiment qu'elle pâtit d'une mauvaise image auprès du grand public.

### **Une majorité d'agents reste peu optimiste sur l'évolution de la fonction publique**

Au fil des ans, les agents sont de plus en plus nombreux à ressentir une dégradation de la fonction publique. Aujourd'hui, 45% d'entre eux affirment avoir le sentiment que l'institution a évolué en mal au cours des dernières années, une proportion qui a augmenté de 8 points en 2 ans et qui fédère, en 2009, une majorité relative des agents (36% estiment qu'elle a évolué en bien et 19% qu'elle n'a pas évolué).

## **Une situation professionnelle considérée comme satisfaisante mais une vision de l'avenir plutôt pessimiste**

Les fonctionnaires se disent en majorité satisfaits de leur situation professionnelle (58%). Notons que ce sentiment de satisfaction se dégrade fortement avec l'ancienneté des agents (de 70% de satisfaits pour les personnes étant depuis moins de 5 ans dans la fonction publique à 50% pour les personnes y exerçant depuis plus de 15 ans).

Cette insatisfaction trouve probablement en partie sa source dans l'évaluation de la qualité du travail par la hiérarchie jugée en majorité déconnectée de la réalité des tâches (56%) et arbitraire (56%). Elle n'est pertinente et basée sur des critères justes que pour 41% des agents interrogés. Depuis 2007, ce jugement à l'égard de la hiérarchie tend toutefois à s'améliorer quelque peu.

L'avenir, les agents de la Fonction publique l'imaginent avec appréhension. Seuls 37% d'entre eux se disent en effet optimistes quant à leur avenir professionnel. Ils se montrent encore plus alarmistes quant à l'avenir de la Fonction publique pour lequel seuls 26% se disent optimistes (une valeur toutefois en hausse de 2 points par rapport à 2008).

## **Des fonctionnaires qui se sentent mal informés et peu impliqués dans la réforme de l'Etat et de la fonction publique**

Les personnes interrogées dénoncent très nettement le manque d'informations reçues sur la réforme de l'Etat et de la fonction publique : 82% se disent mal informées sur cette réforme, une proportion qui augmente d'année en année (+3 points entre 2007 et 2008 et +2 points entre 2008 et 2009). Le sentiment d'information sur la Revue Générale des Politiques Publiques (RGPP) est également extrêmement faible puisque 88% des agents se déclarent insuffisamment informés sur ce programme.

Alors que de plus en plus d'agents sont concernés par cette réforme - 31% ont expérimenté des opérations de réorganisation, de fusion ou de regroupement et 36% s'approprient à en connaître – de moins en moins de fonctionnaires estiment que les agents sont suffisamment associés à cette réforme (16%, soit -2 points par rapport à 2008 et -6 points par rapport à 2007).

## **La réforme de l'Etat inquiète de plus en plus.**

Bien que toujours majoritaire (64%), la proportion d'agents qui considèrent la Réforme de l'Etat indispensable connaît une diminution sensible depuis 2007 (-9 points).

De plus en plus, la Réforme de l'Etat inquiète les fonctionnaires : 72% indiquent que celle-ci leur inspire de l'inquiétude (soit +10 par rapport à 2007). Elle inspire confiance à seulement 5% de cette population (soit -11 points par rapport à 2007) et laisse 11% de l'échantillon indifférents et 10% hostiles.

Dans ce contexte mal aisé et empreint d'inquiétude, la proportion d'agents bienveillants à l'égard de la réforme n'a cessé de chuter : à peine un tiers (32%) s'y déclare aujourd'hui favorables (soit -16 points par rapport à 2007).

Malgré cette réticence, les fonctionnaires adhèrent à plusieurs des grandes propositions apportées par la réforme de la fonction publique : ils se disent ainsi très majoritairement favorables à une prise en compte des performances dans les évolutions de carrière (78%, -6 points par rapport à 2008), à l'encouragement de la mobilité des fonctionnaires (71%, +1 point) et au remplacement du concours de recrutement par un processus plus proche de celui du privé (59%, -4 points). Par ailleurs, ils sont cette année encore majoritairement disposés à faire des heures supplémentaires détaxées pour augmenter leur rémunération (73%, +4 points par rapport à 2008) et à changer d'administration ou de métier au sein de la fonction publique (69%, +2 points).

A l'inverse, certaines modalités de la réforme rencontrent davantage de réticences : seule une minorité (43%, -6 points par rapport à 2008) adhère à une rémunération des fonctionnaires calculée en partie en fonction de l'atteinte d'objectifs et 27% à une délégation de certaines missions de la fonction publique au secteur privé.

### **La revalorisation du pouvoir d'achat des fonctionnaires et l'amélioration des services aux citoyens considérées comme principales priorités.**

En tête des réformes prioritaires, la revalorisation du pouvoir d'achat des fonctionnaires constitue la principale attente des agents. Pour 91% des personnes interrogées, la revalorisation du pouvoir d'achat des fonctionnaires est une réforme prioritaire : ce chantier s'avère même tout à fait prioritaire pour 69% d'entre elles. Les agents soulignent ensuite l'importance de l'amélioration des services aux citoyens (91% dont 47% tout à fait) et 85% soutiennent les efforts d'informatisation des outils de travail.

Dans un second temps, deux personnes sur trois (66%) reconnaissent l'importance de la réorganisation et du regroupement dans les mêmes lieux des antennes de différents services publics au niveau local et une personne sur deux (50%) estime tout à fait prioritaire le développement de la mobilité au sein de la fonction publique.

Enfin, la déconcentration des administrations centrales et la poursuite de la décentralisation (43%) et la politique de fusion des différents corps (39%) apparaissent comme des réformes plus secondaires aux yeux des fonctionnaires.

### **Méthodologie de l'étude**

Sondage Ifop pour Accenture et Les Echos Conférences sur « Le regard des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale sur le processus de modernisation de l'Etat », réalisé via des questionnaires auto-administrés en ligne, du 04 au 06 novembre 2009, auprès d'un échantillon de 799 fonctionnaires, représentatif des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, niveau hiérarchique et type de fonction publique).

### **A propos d'Accenture**

Accenture est une entreprise internationale de conseil en management, technologies et externalisation. Combinant son expérience, son expertise et ses capacités de recherche et d'innovation développées et mises en œuvre auprès des plus grandes organisations du monde sur l'ensemble des métiers et secteurs d'activités, Accenture aide ses clients - entreprises et administrations - à renforcer leur performance. Avec plus de 177.000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 21,58 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2009. Site Internet : [www.accenture.com/fr](http://www.accenture.com/fr)

### **A propos des Echos Conférences**

Les Echos Conférences, filiale du Groupe Les Echos, organise une cinquantaine de journées de conférences et forums par an à destination des cadres et des dirigeants des secteurs privé et public. Les conférences Les Echos ont pour objet de débattre des enjeux stratégiques d'un secteur d'activité (Luxe, Défense, Energie, Pharmacie, Médias, Banque, Secteur public, Assurance, Immobilier...) et de thèmes professionnels transversaux (Développement Durable, Marketing, Management...). Elles réunissent les acteurs majeurs du secteur (chefs d'entreprises, dirigeants politiques, syndicaux et institutionnels, experts...). Site web : [www.lesechos-conferences.fr](http://www.lesechos-conferences.fr)

Le Groupe Les Echos rassemble aujourd'hui le quotidien Les Echos, Série Limitée, le site [Lesechos.fr](http://Lesechos.fr), Enjeux - Les Echos, Capital Finance, Investir, Investir Magazine, Les Echos Conférences, Les Echos Formation, Eurostaf, TPE-PME, Radio Classique, Connaissance des Arts, Le Monde de la Musique, Arléa, La Fugue, Le Salon des Entrepreneurs et SID Presse.

### **A propos de l'IFOP**

L'Ifop est depuis 1938 un des pionniers et l'un des leaders sur le marché des sondages d'opinion et des études marketing. A son socle d'activité : les études d'Opinion, les études Marketing (Consumer, Services, Médias, Santé et Omnibus), Panels et Téléservices (à travers sa filiale Phone City), Ifop en 2008 s'adjoint de nouvelles expertises : le Luxe, le Numérique, Le Corporate, et Le Planning Stratégique. L'Ifop renforce son activité qualitative en créant Qual'Ifop, entité proposant un quali à 360° (métissage des méthodologies d'approche du consommateur, expertise quali internationale...). Ces pôles d'activité partagent une même culture des méthodologies de recueil et d'analyse online et offline. L'Ifop intervient dans une cinquantaine de pays à travers le monde, à partir de ses quatre implantations : Paris, Toronto, Buenos Aires et Shanghai.  
[www.ifop.com](http://www.ifop.com)

Contact Groupe Les Echos : Sonia Khatchadourian – Tél. : 01 49 53 65 47/ 66 12- [skhatchadourian@lesechos.fr](mailto:skhatchadourian@lesechos.fr)

Contact Ifop : Jérôme Fourquet – Tél. : 01 45 84 14 44 - [jerome.fourquet@ifop.com](mailto:jerome.fourquet@ifop.com)

Contact Accenture : Franck Bizet – Tél. : 01 53 23 67 14 – [franck.bizet@accenture.com](mailto:franck.bizet@accenture.com)



Paris, mercredi 9 décembre 2009

## ETUDE EXCLUSIVE IFOP-ACCENTURE-LES ECHOS CONFERENCES

### « Le regard des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale sur le processus de modernisation de l'Etat »

Le XI<sup>ème</sup> Forum Annuel de la Gestion Publique, organisé par Les Echos Conférences se tient cette année, les 9 et 10 décembre, à la Maison de la Chimie de Paris.

Cet événement réunit près de 400 participants autour des questions suivantes :

- Quels choix sont posés face à la crise ? Avec quelles conséquences pour les finances publiques ?
- Administrations territoriales, RGPP, fonction publique : où en sont les principales réformes ?
- Quels sont les instruments nouveaux de la gestion publique ?

Dans le cadre de cette réflexion, l'Ifop mène depuis 3 ans une étude exclusive auprès des agents de la fonction publique pour Accenture et Les Echos sur le thème « Le regard des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale sur le processus de modernisation ». Les résultats de ce sondage sont rendus publics le jour du Forum en session d'ouverture, par Jérôme Fourquet, Directeur Adjoint du Pôle Opinion et Stratégies d'Entreprise de l'institut aux côtés de Bernard Le Masson, Directeur de l'activité Santé et Service Public d'Accenture France Benelux.

### Une image de la fonction publique toujours aussi positive auprès des agents, qui ressentent toutefois un jugement négatif de la part des Français.

Cette année à nouveau, l'enquête exclusive menée par l'Ifop révèle un décalage important entre l'image que se font les fonctionnaires de la fonction publique, et leur perception de l'opinion de la population française à cet égard. Près de quatre agents publics d'Etat ou territoriaux sur cinq déclarent avoir une bonne image de la fonction publique. Dans le même temps, 72% d'entre eux estiment qu'elle pâtit d'une mauvaise image auprès du grand public.

### Une majorité d'agents reste peu optimiste sur l'évolution de la fonction publique

Au fil des ans, les agents sont de plus en plus nombreux à ressentir une dégradation de la fonction publique. Aujourd'hui, 45% d'entre eux affirment avoir le sentiment que l'institution a évolué en mal au cours des dernières années, une proportion qui a augmenté de 8 points en 2 ans et qui fédère, en 2009, une majorité relative des agents (36% estiment qu'elle a évolué en bien et 19% qu'elle n'a pas évolué).

## **Une situation professionnelle considérée comme satisfaisante mais une vision de l'avenir plutôt pessimiste**

Les fonctionnaires se disent en majorité satisfaits de leur situation professionnelle (58%). Notons que ce sentiment de satisfaction se dégrade fortement avec l'ancienneté des agents (de 70% de satisfaits pour les personnes étant depuis moins de 5 ans dans la fonction publique à 50% pour les personnes y exerçant depuis plus de 15 ans).

Cette insatisfaction trouve probablement en partie sa source dans l'évaluation de la qualité du travail par la hiérarchie jugée en majorité déconnectée de la réalité des tâches (56%) et arbitraire (56%). Elle n'est pertinente et basée sur des critères justes que pour 41% des agents interrogés. Depuis 2007, ce jugement à l'égard de la hiérarchie tend toutefois à s'améliorer quelque peu.

L'avenir, les agents de la Fonction publique l'imaginent avec appréhension. Seuls 37% d'entre eux se disent en effet optimistes quant à leur avenir professionnel. Ils se montrent encore plus alarmistes quant à l'avenir de la Fonction publique pour lequel seuls 26% se disent optimistes (une valeur toutefois en hausse de 2 points par rapport à 2008).

## **Des fonctionnaires qui se sentent mal informés et peu impliqués dans la réforme de l'Etat et de la fonction publique**

Les personnes interrogées dénoncent très nettement le manque d'informations reçues sur la réforme de l'Etat et de la fonction publique : 82% se disent mal informées sur cette réforme, une proportion qui augmente d'année en année (+3 points entre 2007 et 2008 et +2 points entre 2008 et 2009). Le sentiment d'information sur la Revue Générale des Politiques Publiques (RGPP) est également extrêmement faible puisque 88% des agents se déclarent insuffisamment informés sur ce programme.

Alors que de plus en plus d'agents sont concernés par cette réforme - 31% ont expérimenté des opérations de réorganisation, de fusion ou de regroupement et 36% s'approprient à en connaître – de moins en moins de fonctionnaires estiment que les agents sont suffisamment associés à cette réforme (16%, soit -2 points par rapport à 2008 et -6 points par rapport à 2007).

## **La réforme de l'Etat inquiète de plus en plus.**

Bien que toujours majoritaire (64%), la proportion d'agents qui considèrent la Réforme de l'Etat indispensable connaît une diminution sensible depuis 2007 (-9 points).

De plus en plus, la Réforme de l'Etat inquiète les fonctionnaires : 72% indiquent que celle-ci leur inspire de l'inquiétude (soit +10 par rapport à 2007). Elle inspire confiance à seulement 5% de cette population (soit -11 points par rapport à 2007) et laisse 11% de l'échantillon indifférents et 10% hostiles.

Dans ce contexte mal aisé et empreint d'inquiétude, la proportion d'agents bienveillants à l'égard de la réforme n'a cessé de chuter : à peine un tiers (32%) s'y déclare aujourd'hui favorables (soit -16 points par rapport à 2007).

Malgré cette réticence, les fonctionnaires adhèrent à plusieurs des grandes propositions apportées par la réforme de la fonction publique : ils se disent ainsi très majoritairement favorables à une prise en compte des performances dans les évolutions de carrière (78%, -6 points par rapport à 2008), à l'encouragement de la mobilité des fonctionnaires (71%, +1 point) et au remplacement du concours de recrutement par un processus plus proche de celui du privé (59%, -4 points). Par ailleurs, ils sont cette année encore majoritairement disposés à faire des heures supplémentaires détaxées pour augmenter leur rémunération (73%, +4 points par rapport à 2008) et à changer d'administration ou de métier au sein de la fonction publique (69%, +2 points).

A l'inverse, certaines modalités de la réforme rencontrent davantage de réticences : seule une minorité (43%, -6 points par rapport à 2008) adhère à une rémunération des fonctionnaires calculée en partie en fonction de l'atteinte d'objectifs et 27% à une délégation de certaines missions de la fonction publique au secteur privé.

### **La revalorisation du pouvoir d'achat des fonctionnaires et l'amélioration des services aux citoyens considérées comme principales priorités.**

En tête des réformes prioritaires, la revalorisation du pouvoir d'achat des fonctionnaires constitue la principale attente des agents. Pour 91% des personnes interrogées, la revalorisation du pouvoir d'achat des fonctionnaires est une réforme prioritaire : ce chantier s'avère même tout à fait prioritaire pour 69% d'entre elles. Les agents soulignent ensuite l'importance de l'amélioration des services aux citoyens (91% dont 47% tout à fait) et 85% soutiennent les efforts d'informatisation des outils de travail.

Dans un second temps, deux personnes sur trois (66%) reconnaissent l'importance de la réorganisation et du regroupement dans les mêmes lieux des antennes de différents services publics au niveau local et une personne sur deux (50%) estime tout à fait prioritaire le développement de la mobilité au sein de la fonction publique.

Enfin, la déconcentration des administrations centrales et la poursuite de la décentralisation (43%) et la politique de fusion des différents corps (39%) apparaissent comme des réformes plus secondaires aux yeux des fonctionnaires.

### **Méthodologie de l'étude**

Sondage Ifop pour Accenture et Les Echos Conférences sur « Le regard des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale sur le processus de modernisation de l'Etat », réalisé via des questionnaires auto-administrés en ligne, du 04 au 06 novembre 2009, auprès d'un échantillon de 799 fonctionnaires, représentatif des agents de la fonction publique d'Etat et territoriale. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, niveau hiérarchique et type de fonction publique).

### **A propos d'Accenture**

Accenture est une entreprise internationale de conseil en management, technologies et externalisation. Combinant son expérience, son expertise et ses capacités de recherche et d'innovation développées et mises en œuvre auprès des plus grandes organisations du monde sur l'ensemble des métiers et secteurs d'activités, Accenture aide ses clients - entreprises et administrations - à renforcer leur performance. Avec plus de 177.000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 21,58 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2009. Site Internet : [www.accenture.com/fr](http://www.accenture.com/fr)

### **A propos des Echos Conférences**

Les Echos Conférences, filiale du Groupe Les Echos, organise une cinquantaine de journées de conférences et forums par an à destination des cadres et des dirigeants des secteurs privé et public. Les conférences Les Echos ont pour objet de débattre des enjeux stratégiques d'un secteur d'activité (Luxe, Défense, Energie, Pharmacie, Médias, Banque, Secteur public, Assurance, Immobilier...) et de thèmes professionnels transversaux (Développement Durable, Marketing, Management...). Elles réunissent les acteurs majeurs du secteur (chefs d'entreprises, dirigeants politiques, syndicaux et institutionnels, experts...). Site web : [www.lesechos-conferences.fr](http://www.lesechos-conferences.fr)

Le Groupe Les Echos rassemble aujourd'hui le quotidien Les Echos, Série Limitée, le site [Lesechos.fr](http://Lesechos.fr), Enjeux - Les Echos, Capital Finance, Investir, Investir Magazine, Les Echos Conférences, Les Echos Formation, Eurostaf, TPE-PME, Radio Classique, Connaissance des Arts, Le Monde de la Musique, Arléa, La Fugue, Le Salon des Entrepreneurs et SID Presse.

### **A propos de l'IFOP**

L'Ifop est depuis 1938 un des pionniers et l'un des leaders sur le marché des sondages d'opinion et des études marketing. A son socle d'activité : les études d'Opinion, les études Marketing (Consumer, Services, Médias, Santé et Omnibus), Panels et Téléservices (à travers sa filiale Phone City), Ifop en 2008 s'adjoint de nouvelles expertises : le Luxe, le Numérique, Le Corporate, et Le Planning Stratégique. L'Ifop renforce son activité qualitative en créant Qual'Ifop, entité proposant un quali à 360° (métissage des méthodologies d'approche du consommateur, expertise quali internationale...). Ces pôles d'activité partagent une même culture des méthodologies de recueil et d'analyse online et offline. L'Ifop intervient dans une cinquantaine de pays à travers le monde, à partir de ses quatre implantations : Paris, Toronto, Buenos Aires et Shanghai.

[www.ifop.com](http://www.ifop.com)

Contact Groupe Les Echos : Sonia Khatchadourian – Tél. : 01 49 53 65 47/ 66 12- [skhatchadourian@lesechos.fr](mailto:skhatchadourian@lesechos.fr)

Contact Ifop : Jérôme Fourquet – Tél. : 01 45 84 14 44 - [jerome.fourquet@ifop.com](mailto:jerome.fourquet@ifop.com)

Contact Accenture : Franck Bizet – Tél. : 01 53 23 67 14 – [franck.bizet@accenture.com](mailto:franck.bizet@accenture.com)