

JF/AM N° 1-6711  
Contacts IFOP : Jérôme Fourquet / Adeline Merceron  
Tél : 01 45 84 14 44  
Jerome.Fourquet@ifop.com  
Adeline.Merceron@ifop.com



*pour*



Publicis Consultants |

**Le regard du grand public et des fonctionnaires  
sur la réforme de l'Etat**

Résultats détaillés  
Le 1<sup>er</sup> février 2008

## Sommaire

<b>1 - La méthodologie .....</b>	<b>1</b>
<b>2 - Les principaux enseignements .....</b>	<b>3</b>
<b>3- Les résultats de l'étude .....</b>	<b>6</b>
<b>A - Le regard du Grand Public.....</b>	<b>7</b>
Les missions prioritaires de la fonction publique pour les prochaines années .....	8
Les avancées les plus intéressantes réalisées dans la fonction publique.....	13
Les actions prioritaires pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique .....	16
<b>B - Le regard des fonctionnaires.....</b>	<b>21</b>
Les valeurs incarnées par le service public et la fonction publique .....	22
Les valeurs à développer dans le service public et la fonction publique de demain .....	25
Les évolutions souhaitées pour incarner ces valeurs .....	28
Les priorités d'amélioration pour les services publics en France .....	32
Les priorités souhaitées pour améliorer l'évolution professionnelle des agents	36

**- 1 -**

## **La méthodologie**

## Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour :	<b>Publicis Consultants</b>
Echantillon	<ul style="list-style-type: none"><li>- Echantillon de <b>5047</b> personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.</li> <li>- Echantillon de <b>2553</b> fonctionnaires, représentatif de l'ensemble des fonctionnaires. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas : sexe, âge, catégorie d'agent, type de Fonction Publique.</li></ul>
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré online sur système CAWI ( <i>Computer Assisted Web Interview</i> ).
Dates de terrain	Du 18 au 25 janvier 2008

**- 2 -**

## **Les principaux enseignements**

Cette consultation réalisée pour Publicis et le Ministère de la Fonction Publique sur la réforme de l'Etat auprès de deux échantillons, le premier représentatif de la population et l'autre des fonctionnaires, met en lumière une perception différenciée de l'Administration selon les catégories de populations interrogées.

Pour le grand public, parmi les avancées les plus intéressantes réalisées dans la fonction publique au cours de ces dernières années, l'administration électronique apparaît comme l'évolution la plus marquante. A l'heure du développement des technologies de la communication et de l'information, une majorité d'interviewés (56%) se déclare conscient du gain apporté par cette révolution en matière administrative.

Force est de constater que ce sont les personnes âgées de 25 à 34 ans, population la plus encline à l'utilisation des nouvelles technologies, qui expriment plus largement ce sentiment (62%). A l'inverse, « seuls » (mais c'est déjà beaucoup) 48% des plus de 65 ans, moins coutumiers à l'usage des TIC, perçoivent l'intérêt de l'administration électronique, cette catégorie de population orientant davantage sa réponse autour de l'accroissement du contrôle des dépenses publiques (49% contre 37% pour l'ensemble de l'échantillon).

A l'inverse, c'est en matière d'accueil personnalisé des usagers que les avancées de l'Administration semblent les moins perceptibles, moins d'un interviewé sur dix (9%) estimant que cette avancée en la matière a été l'une des plus importantes du service public.

S'agissant des fonctionnaires eux-mêmes, la compétence et la laïcité émergent comme les deux valeurs incarnant le mieux à leurs yeux le service public aujourd'hui. La compétence, en recueillant 41% de citations, arrive en tête notamment après des agents de catégorie B (46%) et de catégorie C (41%).

Avec 38% de citations, la laïcité demeure également l'un des fondements du service public français aux yeux de ses agents. Cette conviction n'est toutefois pas ressentie de manière homogène par les fonctionnaires, une majorité de cadres de la fonction publique (48%) percevant la laïcité comme la plus éminente des valeurs contre 35% parmi les agents B et 34% parmi les agents C. Ce clivage s'explique notamment par la forte proportion de professeurs (56%) ayant émis un tel jugement.

Relevons ici que la performance et la transparence, valeurs que l'on associe régulièrement au secteur privé, ne se voient mentionnées qu'à hauteur de 10% par les fonctionnaires, voire respectivement 9% et 7% au sein de la fonction publique hospitalière.

Concernant maintenant les valeurs à promouvoir, les fonctionnaires interrogés se prononcent en faveur du développement de l'efficacité (40%), de la qualité (37%) ou encore de la transparence (35%), valeurs que, comme nous venons de le voir, n'incarne pas vraiment l'actuel service public. Il paraît intéressant de constater qu'il existe des divergences de perceptions selon le type de fonction publique.

Ainsi quand les fonctionnaires de la fonction publique d'Etat souhaiteraient voir se développer l'efficacité (41%), leurs collègues de la territoriale plaident pour davantage de transparence (38%). Enfin, c'est un gain qualitatif (42% contre 31% dans la territoriale) que prônent les agents de la fonction publique hospitalière, le manque de moyens alloués à l'hôpital étant régulièrement dénoncé par les professionnels de la santé.

Enfin, une reconnaissance accrue, tant symbolique que financière, du rôle et du travail des fonctionnaires apparaît très largement comme la principale doléance des agents interrogés. 64% d'entre eux, notamment ceux appartenant à la catégorie C (67%), expriment un tel sentiment. Par ailleurs, 49% souhaitent que soit instaurée une rétribution plus adaptée à leur mérite, revendication moins partagée à mesure que l'on progresse dans la hiérarchie administrative (52% des agents C se prononçant en faveur d'une telle rétribution et « seulement » 45% des cadres).

**- 3 -**

## **Les résultats de l'étude**



**- A -**

## **Le regard du Grand Public**

## Les missions prioritaires de la fonction publique pour les prochaines années

Question : Nous allons parler de la fonction publique, c'est-à-dire des administrations et des services qui dépendent de l'Etat, des hôpitaux et des collectivités locales (Mairies, Conseils généraux et régionaux). Pour vous, quelles devraient les missions prioritaires de la fonction publique en France pour les prochaines années ?

<i>( Question ouverte - réponses non suggérées )</i>	Ensemble (%)
<b>LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS</b>	<b>61</b>
• L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu .....	41
• Plus de social et d'aides : lutte contre la précarité, emploi .....	15
• L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire .....	6
• L'assurance d'égalité des services pour tous les citoyens .....	4
• Un coût limité des services publics pour les citoyens .....	4
• Un service public de proximité .....	4
<b>UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS</b>	<b>38</b>
• La priorité donnée à certains secteurs clés .....	23
• L'augmentation des moyens et des effectifs .....	7
• Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité .....	5
• La réduction des effectifs et des coûts .....	3
• La prise en compte de la notion de développement durable et d'écologie .....	3
• Une modernisation des services .....	2
<b>UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC</b>	<b>7</b>
• Un traitement plus adapté au mérite .....	2
• Une réelle valorisation salariale .....	2
• Un meilleur management .....	2
• Un recrutement et une formation plus adaptés des agents .....	1
• Autres réponses .....	10
• NSP .....	5
TOTAL .....	(*)

## Les missions prioritaires de la fonction publique pour les prochaines années

	LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu	Plus de social et d'aides : lutte contre la précarité, emploi	L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire	L'assurance d'égalité des services pour tous les citoyens	Un coût limité des services publics pour les citoyens	Un service public de proximité
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>61</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	61	42	14	6	4	5	4
Femme .....	62	41	16	6	5	4	3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
18 à 24 ans .....	56	35	17	4	4	5	3
25 à 34 ans .....	57	37	14	4	5	4	3
35 à 49 ans .....	60	42	12	6	4	4	4
50 à 64 ans .....	67	47	17	5	4	4	4
65 ans et plus .....	64	44	15	8	6	4	4
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>							
Agriculteurs .....	47	34	8	5	7	2	2
Artisans .....	52	40	6	5	5	1	3
Cadres .....	65	44	13	9	6	4	5
Intermediaires .....	68	49	13	8	5	6	3
Employes .....	60	42	15	3	3	5	3
Ouvriers .....	53	33	16	3	2	3	2
Retraites .....	66	45	15	8	5	4	5
Autres .....	59	37	18	5	5	3	3
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>							
Agriculteurs .....	50	41	3	6	8	2	7
Artisans .....	52	36	7	5	6	2	3
Cadres .....	62	43	14	7	6	3	5
Intermediaires .....	68	45	14	7	4	6	5
Employes .....	61	42	17	4	3	4	2
Ouvriers .....	55	35	17	4	3	4	1
Retraites .....	65	45	15	7	5	5	4
Autres .....	52	35	20	4	3	2	2
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>							
Communes rurales .....	63	44	15	6	3	4	4
Communes urbaines de province .....	61	40	15	6	5	4	4
Agglomération parisienne .....	59	43	12	6	5	6	2
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	61	43	14	5	3	5	2
Nord est .....	59	40	15	6	3	4	4
Nord ouest .....	62	42	14	6	4	4	5
Sud ouest .....	68	46	17	6	7	4	4
Sud est .....	60	40	15	6	5	3	2

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les missions prioritaires de la fonction publique pour les prochaines années

	UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISA- TION DES SERVI- CES PUBLICS	La priorité don- née à certains secteurs clés	L'augmentation des moyens et des effectifs	Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	38	21	6	7
Femme .....	39	24	9	4
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
18 à 24 ans .....	41	24	12	4
25 à 34 ans .....	36	21	8	2
35 à 49 ans .....	35	20	6	6
50 à 64 ans .....	38	23	6	6
65 ans et plus .....	44	27	7	8
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>				
Agriculteurs .....	44	22	13	6
Artisans .....	39	17	2	15
Cadres .....	41	22	6	9
Intermediaires .....	35	18	6	6
Employes .....	34	19	11	4
Ouvriers .....	34	22	5	2
Retraites .....	44	28	7	6
Autres .....	38	24	9	4
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>				
Agriculteurs .....	43	23	14	6
Artisans .....	40	22	5	9
Cadres .....	39	23	7	6
Intermediaires .....	38	19	9	6
Employes .....	37	21	10	5
Ouvriers .....	31	20	6	2
Retraites .....	42	27	6	6
Autres .....	40	25	7	5
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	37	20	9	5
Communes urbaines de province .....	38	24	6	6
Agglomération parisienne .....	41	25	7	5
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	41	26	6	5
Nord est .....	35	18	7	4
Nord ouest .....	42	24	8	7
Sud ouest .....	33	19	6	8
Sud est .....	39	25	8	5

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les missions prioritaires de la fonction publique pour les prochaines années

	La réduction des effectifs et des coûts	La prise en compte de la notion de développement durable et d'écologie	Une modernisation des services	UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	Un traitement plus adapté au mérite
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	3	3	2	5	2
Femme .....	2	3	2	8	2
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
18 à 24 ans .....	2	3	1	6	1
25 à 34 ans .....	4	4	2	6	1
35 à 49 ans .....	3	2	3	7	2
50 à 64 ans .....	2	4	2	5	1
65 ans et plus .....	3	2	2	8	3
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>					
Agriculteurs .....	8	-	5	5	-
Artisans .....	2	2	1	4	1
Cadres .....	4	4	1	7	2
Intermediaires .....	3	4	3	7	2
Employes .....	1	2	2	9	2
Ouvriers .....	3	3	1	6	2
Retraites .....	2	3	2	7	2
Autres .....	2	3	1	5	1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Agriculteurs .....	7	-	2	4	-
Artisans .....	2	2	1	6	2
Cadres .....	3	4	1	7	2
Intermediaires .....	3	4	2	5	1
Employes .....	1	3	2	10	1
Ouvriers .....	3	2	1	6	2
Retraites .....	2	3	2	7	2
Autres .....	1	1	1	3	1
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	3	3	3	6	1
Communes urbaines de province .....	2	3	2	7	2
Agglomération parisienne .....	3	2	2	7	2
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	3	3	2	7	2
Nord est .....	3	2	1	8	2
Nord ouest .....	2	4	3	5	1
Sud ouest .....	2	3	-	3	1
Sud est .....	2	2	2	8	2

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les missions prioritaires de la fonction publique pour les prochaines années

	Une réelle valorisation salariale	Un meilleur management	Un recrutement et une formation plus adaptés des agents	Autres	NSP
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	1	1	1	11	5
Femme .....	3	2	2	10	4
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
18 à 24 ans .....	2	1	3	14	5
25 à 34 ans .....	2	2	1	15	5
35 à 49 ans .....	2	2	1	12	5
50 à 64 ans .....	3	1	1	8	3
65 ans et plus .....	1	2	2	5	8
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>					
Agriculteurs .....	-	5	-	16	-
Artisans .....	1	1	-	11	9
Cadres .....	2	2	2	8	5
Intermediaires .....	1	2	1	8	5
Employes .....	3	3	2	13	2
Ouvriers .....	2	1	2	16	5
Retraites .....	1	1	1	5	6
Autres .....	2	1	1	13	5
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Agriculteurs .....	-	4	-	12	2
Artisans .....	1	1	1	14	8
Cadres .....	2	1	2	10	4
Intermediaires .....	1	2	1	8	5
Employes .....	4	3	2	12	3
Ouvriers .....	2	1	1	16	5
Retraites .....	1	1	2	6	6
Autres .....	1	2	-	13	7
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	2	1	2	11	3
Communes urbaines de province .....	2	2	1	10	5
Agglomération parisienne .....	2	2	2	11	5
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	1	2	2	11	5
Nord est .....	3	2	1	12	5
Nord ouest .....	1	2	1	10	4
Sud ouest .....	1	-	1	9	2
Sud est .....	2	2	2	9	6

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les avancées les plus intéressantes réalisées dans la fonction publique

Question : Parmi la liste suivante, quelles sont les avancées réalisées dans la fonction publique qui semblent les plus intéressantes à vos yeux ?

	<b>Ensemble</b> (%)	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• L'administration électronique .....	<b>56</b>	55	<u>62</u>	59	55	48
• Le contrôle accru des dépenses publiques .....	<b>37</b>	30	32	34	37	<u>49</u>
• La rapidité des réponses de l'administration aux demandes des usagers .....	<b>28</b>	26	28	27	28	<u>31</u>
• L'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire .....	<b>21</b>	<u>25</u>	16	18	22	<u>25</u>
• L'accès centralisé à l'ensemble des services publics .....	<b>18</b>	18	15	17	<u>21</u>	19
• L'accueil personnalisé des usagers ....	<b>9</b>	5	7	8	<u>12</u>	11
• Autres avancées .....	<b>2</b>	2	2	2	2	3
<b>TOTAL</b> .....	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>	<b>(*)</b>

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

## Les avancées les plus intéressantes réalisées dans la fonction publique

	L'administration électronique	Le contrôle accru des dépenses publiques	La rapidité des réponses de l'administration aux demandes des usagers	L'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>56</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>21</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	59	41	26	21
Femme .....	53	33	30	21
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
18 à 24 ans .....	55	30	26	25
25 à 34 ans .....	62	32	28	16
35 à 49 ans .....	59	34	27	18
50 à 64 ans .....	55	37	28	22
65 ans et plus .....	48	49	31	25
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>				
Agriculteurs .....	51	39	30	13
Artisans .....	53	38	24	19
Cadres .....	64	36	28	22
Intermédiaires .....	62	34	24	20
Employés .....	60	29	30	19
Ouvriers .....	54	34	30	17
Retraités .....	50	46	29	23
Autres .....	54	31	27	21
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales .....	56	36	26	21
Communes urbaines de province .....	56	37	28	21
Agglomération parisienne .....	54	38	33	20
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	55	40	33	20
Nord est .....	54	35	27	20
Nord ouest .....	56	35	28	21
Sud ouest .....	60	34	26	25
Sud est .....	56	40	27	20

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



## Les avancées les plus intéressantes réalisées dans la fonction publique

	L'accès centralisé à l'ensemble des services publics (%)	L'accueil personnalisé des usagers (%)	Autres (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	15	9	3
Femme .....	21	9	2
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
18 à 24 ans .....	18	5	2
25 à 34 ans .....	15	7	2
35 à 49 ans .....	17	8	2
50 à 64 ans .....	21	12	2
65 ans et plus .....	19	11	3
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>			
Agriculteurs .....	20	13	2
Artisans .....	19	7	4
Cadres .....	12	9	2
Intermédiaires .....	17	10	2
Employés .....	18	8	2
Ouvriers .....	17	6	3
Retraités .....	21	11	2
Autres .....	18	7	3
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>			
Communes rurales .....	18	10	2
Communes urbaines de province .....	18	8	2
Agglomération parisienne .....	18	10	2
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	17	9	2
Nord est .....	19	9	2
Nord ouest .....	19	10	2
Sud ouest .....	17	9	2
Sud est .....	18	8	2

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les actions prioritaires pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique

**Question** : Que faudrait-il faire selon vous en priorité pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique, c'est-à-dire des administrations et des services qui dépendent de l'Etat, des hôpitaux et des collectivités locales (Mairies, Conseils généraux et régionaux) ?

( Question ouverte - réponses non suggérées )	Ensemble (%)
<b>LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS .....</b>	<b>45</b>
• L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu .....	42
• L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire .....	2
• Un service public de proximité .....	2
• Un coût limité des services publics pour les citoyens .....	1
<b>UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS .....</b>	<b>30</b>
• L'augmentation des moyens et des effectifs .....	20
• Une modernisation des services .....	4
• La priorité donnée à certains secteurs clés .....	3
• La réduction des effectifs et des coûts .....	3
• Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité ..	2
• Une définition claire des responsabilités des différents échelons .....	1
<b>UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC .....</b>	<b>28</b>
• Un traitement plus adapté au mérite .....	11
• Un recrutement et une formation plus adaptés des agents .....	10
• Un meilleur management .....	5
• Une réelle valorisation salariale .....	4
• Plus de reconnaissance du travail et des compétences des agents .....	2
• Plus de transparence / L'assurance de l'indépendance des agents .....	1
• Autres citations .....	13
• NSP .....	4
<b>TOTAL .....</b>	<b>(*)</b>

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

## Les actions prioritaires pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique

	LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu	L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire	Un service public de proximité	Un coût limité des services publics pour les citoyens
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>45</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	44	40	2	2	1
Femme .....	46	43	2	2	1
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
18 à 24 ans .....	42	39	3	1	1
25 à 34 ans .....	40	37	1	2	2
35 à 49 ans .....	43	40	1	2	1
50 à 64 ans .....	49	45	3	3	1
65 ans et plus .....	49	45	2	2	1
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>					
Agriculteurs .....	49	46	-	2	2
Artisans .....	49	47	2	2	2
Cadres .....	46	43	3	1	2
Intermediaires .....	44	43	1	1	1
Employes .....	40	36	1	3	-
Ouvriers .....	41	38	2	1	1
Retraites .....	49	45	2	2	1
Autres .....	45	41	3	1	1
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Agriculteurs .....	55	53	-	2	2
Artisans .....	47	45	2	2	1
Cadres .....	50	46	3	2	2
Intermediaires .....	43	41	1	2	1
Employes .....	40	35	3	3	-
Ouvriers .....	40	37	1	1	1
Retraites .....	48	44	2	2	1
Autres .....	41	39	1	1	-
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	45	40	2	3	1
Communes urbaines de province .....	45	42	2	2	1
Agglomération parisienne .....	46	44	1	1	1
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	48	45	2	1	1
Nord est .....	44	41	2	1	1
Nord ouest .....	44	40	2	3	1
Sud ouest .....	43	40	1	2	1
Sud est .....	46	42	2	1	1

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les actions prioritaires pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique

	UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS	L'augmentation des moyens et des effectifs	Une modernisation des services	La priorité donnée à certains secteurs clés	La réduction des effectifs et des coûts
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	29	17	5	2	4
Femme .....	31	22	4	5	2
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
18 à 24 ans .....	32	22	5	3	2
25 à 34 ans .....	29	20	4	2	3
35 à 49 ans .....	27	19	4	3	2
50 à 64 ans .....	33	23	4	3	2
65 ans et plus .....	30	16	4	6	5
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>					
Agriculteurs .....	28	22	6	-	-
Artisans .....	22	16	4	-	-
Cadres .....	31	21	6	2	4
Intermediaires .....	32	19	5	4	4
Employes .....	33	25	4	3	3
Ouvriers .....	26	18	4	3	1
Retraites .....	30	18	4	5	4
Autres .....	29	20	4	4	2
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Agriculteurs .....	31	25	4	-	-
Artisans .....	25	18	3	1	1
Cadres .....	29	20	5	2	3
Intermediaires .....	33	21	5	4	4
Employes .....	32	23	3	3	3
Ouvriers .....	28	20	5	3	1
Retraites .....	30	18	4	5	4
Autres .....	29	16	5	5	3
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	28	20	4	3	2
Communes urbaines de province .....	31	20	5	4	4
Agglomération parisienne .....	28	18	3	3	2
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	26	17	3	3	2
Nord est .....	32	22	5	4	4
Nord ouest .....	31	21	4	4	3
Sud ouest .....	32	21	6	2	3
Sud est .....	28	18	4	4	2

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les actions prioritaires pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique

	Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité	Une définition claire des responsabilités des différents échelons	UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	Un traitement plus adapté au mérite	Un recrutement et une formation plus adaptés des agents
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	3	1	30	13	10
Femme .....	1	1	26	9	9
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
18 à 24 ans .....	2	2	25	9	9
25 à 34 ans .....	1	2	22	8	8
35 à 49 ans .....	1	-	28	13	8
50 à 64 ans .....	3	1	27	8	9
65 ans et plus .....	4	-	35	15	13
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>					
Agriculteurs .....	-	-	35	12	8
Artisans .....	1	2	29	14	12
Cadres .....	1	1	36	14	14
Intermediaires .....	2	1	29	11	6
Employes .....	1	2	25	7	9
Ouvriers .....	2	1	21	8	8
Retraites .....	3	-	32	13	12
Autres .....	2	2	24	10	9
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>					
Agriculteurs .....	2	3	34	15	8
Artisans .....	3	2	26	15	10
Cadres .....	1	1	31	13	11
Intermediaires .....	2	2	28	10	7
Employes .....	2	2	26	7	9
Ouvriers .....	1	-	21	7	8
Retraites .....	3	1	31	13	12
Autres .....	1	2	25	11	11
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>					
Communes rurales .....	2	1	26	10	8
Communes urbaines de province .....	2	1	28	10	10
Agglomération parisienne .....	3	1	32	14	12
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	3	1	31	14	12
Nord est .....	1	1	23	9	7
Nord ouest .....	2	1	26	10	10
Sud ouest .....	3	2	33	11	9
Sud est .....	3	1	29	12	11

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les actions prioritaires pour améliorer la qualité du service rendu par les agents de la fonction publique

	Un meilleur management	Une réelle valorisation salariale	Plus de reconnaissance du travail et des compétences des agents	Plus de transparence L'assurance de l'indépendance des agents	Autres	NSP
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
Homme .....	5	4	2	1	13	4
Femme .....	5	4	2	1	13	4
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
18 à 24 ans .....	6	3	1	-	18	5
25 à 34 ans .....	4	3	2	1	22	4
35 à 49 ans .....	4	5	2	1	15	3
50 à 64 ans .....	6	3	3	1	9	3
65 ans et plus .....	5	8	3	-	6	5
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE</b>						
Agriculteurs .....	12	2	-	3	14	3
Artisans .....	4	1	-	-	18	1
Cadres .....	4	6	2	-	9	6
Intermediaires .....	7	7	4	1	11	2
Employes .....	5	2	2	1	14	2
Ouvriers .....	3	3	2	1	23	3
Retraites .....	5	6	3	1	6	5
Autres .....	4	3	1	1	18	5
<b>PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE</b>						
Agriculteurs .....	8	2	-	3	10	3
Artisans .....	1	3	1	-	20	4
Cadres .....	5	4	1	-	11	5
Intermediaires .....	6	8	3	1	12	2
Employes .....	7	2	2	1	16	2
Ouvriers .....	3	3	3	1	21	4
Retraites .....	5	6	3	1	7	5
Autres .....	4	2	-	1	18	4
<b>CATEGORIE D'AGGLOMERATION</b>						
Communes rurales .....	5	3	2	1	15	4
Communes urbaines de province .....	5	5	2	1	13	4
Agglomération parisienne .....	3	7	2	-	13	4
<b>REGION</b>						
Région parisienne .....	4	7	3	-	13	4
Nord est .....	4	3	2	1	13	4
Nord ouest .....	5	4	2	1	13	5
Sud ouest .....	8	6	1	2	15	2
Sud est .....	5	3	2	1	13	4

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

**- B -**

## **Le regard des fonctionnaires**

## Les valeurs incarnées par le service public et la fonction publique

**Question :** Quelles sont, pour vous, les valeurs les mieux incarnées aujourd'hui par le service public et la fonction publique, c'est-à-dire les administrations et les services qui dépendent de l'Etat, les hôpitaux et les collectivités locales ?

	Ensemble (%)	Catégorie hiérarchique		
		A (%)	B (%)	C (%)
• Compétence .....	<b>41</b>	37	<u>46</u>	41
• Laïcité .....	<b>38</b>	<u>48</u>	35	34
• Qualité .....	<b>32</b>	29	34	33
• Responsabilité .....	<b>31</b>	31	33	29
• Egalité .....	<b>29</b>	<u>41</u>	31	22
• Continuité .....	<b>27</b>	<u>33</u>	28	23
• Efficacité .....	<b>26</b>	20	23	<u>30</u>
• Respect .....	<b>25</b>	19	27	28
• Solidarité .....	<b>23</b>	<u>27</u>	24	20
• Impartialité .....	<b>20</b>	<u>26</u>	19	18
• Adaptabilité .....	<b>20</b>	15	18	<u>23</u>
• Performance .....	<b>10</b>	8	11	12
• Transparence .....	<b>10</b>	10	9	11
TOTAL .....	(*)	(*)	(*)	(*)

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses



## Les valeurs incarnées par le service public et la fonction publique

	Compétence	Laïcité	Qualité	Respon- sabilité	Egalité	Continuité	Efficacité
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>26</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	43	38	35	30	33	28	25
Femme .....	40	38	30	31	27	26	26
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
34 ans et moins .....	34	37	30	29	31	26	21
35 à 49 ans .....	41	40	32	29	29	27	26
50 ans et plus .....	50	36	35	35	29	27	31
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>							
D'Etat .....	40	43	30	30	32	25	24
Territoriale .....	45	33	33	29	28	25	32
Hospitalière .....	41	32	34	33	27	30	24
<b>CATEGORIE</b>							
A	37	48	29	31	41	33	20
B	46	35	34	33	31	28	23
C	41	34	33	29	22	23	30
<b>SECTEUR</b>							
Education Nationale .....	36	56	27	31	36	25	18
Autre secteur .....	42	34	33	31	28	27	27
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	39	42	31	27	29	29	23
Nord est .....	41	37	31	37	30	26	28
Nord ouest .....	42	33	32	33	27	27	29
Sud ouest .....	41	37	31	34	35	26	22
Sud est .....	42	38	35	28	33	24	24

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les valeurs incarnées par le service public et la fonction publique

	Respect	Solidarité	Impartialité	Adaptabilité	Performance	Transparence
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
Homme .....	24	22	26	17	11	10
Femme .....	26	24	17	21	10	10
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
34 ans et moins .....	27	23	19	18	10	10
35 à 49 ans .....	24	24	20	22	10	10
50 ans et plus .....	24	21	23	17	11	10
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>						
D'Etat .....	24	19	26	20	11	11
Territoriale .....	25	24	19	20	10	13
Hospitalière .....	27	30	11	19	9	7
<b>CATEGORIE</b>						
A	19	27	26	15	8	10
B	27	24	19	18	11	9
C	28	20	18	23	12	11
<b>SECTEUR</b>						
Education Nationale .....	25	24	19	16	7	7
Autre secteur .....	25	23	21	20	11	11
<b>REGION</b>						
Région parisienne .....	27	23	22	19	9	9
Nord est .....	22	22	17	19	12	10
Nord ouest .....	25	23	17	21	12	11
Sud ouest .....	20	24	19	26	12	11
Sud est .....	26	28	24	17	10	9

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les valeurs à développer dans le service public et la fonction publique de demain

**Question :** Quelles sont les valeurs que vous souhaiteriez voir se développer en priorité dans le service public et la fonction publique de demain ?

	Ensemble (%)	Type de fonction publique		
		D'Etat (%)	Territoriale (%)	Hospitalière (%)
• Efficacité .....	<b>40</b>	41	37	40
• Qualité .....	<b>37</b>	36	31	<u>42</u>
• Transparence .....	<b>35</b>	35	<u>38</u>	31
• Compétence .....	<b>30</b>	<u>33</u>	29	26
• Respect .....	<b>28</b>	24	28	<u>35</u>
• Egalité .....	<b>28</b>	25	30	<u>31</u>
• Performance .....	<b>26</b>	28	24	24
• Solidarité .....	<b>23</b>	23	22	23
• Adaptabilité .....	<b>22</b>	22	23	22
• Responsabilité .....	<b>22</b>	23	22	21
• Impartialité .....	<b>20</b>	22	22	17
• Continuité .....	<b>16</b>	16	16	17
• Laïcité .....	<b>7</b>	8	8	6
TOTAL .....	(*)	(*)	(*)	(*)

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

## Les valeurs à développer dans le service public et la fonction publique de demain

	Efficacité	Qualité	Transpa- rence	Compétence	Respect	Egalité	Perfor- mance
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>26</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	42	39	37	31	22	24	32
Femme .....	38	35	33	30	32	31	22
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
34 ans et moins .....	43	35	29	30	25	26	27
35 à 49 ans .....	40	40	37	28	30	29	28
50 ans et plus .....	38	35	37	35	28	28	23
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>							
D'Etat .....	41	36	35	33	24	25	28
Territoriale .....	37	31	38	29	28	30	24
Hospitalière .....	40	42	31	26	35	31	24
<b>CATEGORIE</b>							
A	44	38	35	31	25	22	33
B	39	38	34	31	27	26	27
C	38	36	35	30	30	33	22
<b>SECTEUR</b>							
Education Nationale .....	43	32	33	33	29	27	29
Autre secteur .....	39	38	35	30	28	28	26
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	42	36	35	33	25	26	27
Nord est .....	39	42	27	29	31	30	26
Nord ouest .....	41	36	34	31	29	28	25
Sud ouest .....	47	37	41	24	28	23	24
Sud est .....	33	35	38	31	28	33	28

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les valeurs à développer dans le service public et la fonction publique de demain

	Solidarité	Adaptabilité	Responsabilité	Impartialité	Continuité	Laïcité
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>7</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
Homme .....	23	21	24	20	17	9
Femme .....	23	23	21	20	16	6
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
34 ans et moins .....	22	25	16	18	15	6
35 à 49 ans .....	23	21	21	21	17	7
50 ans et plus .....	23	22	30	21	17	10
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>						
D'Etat .....	23	22	23	22	16	8
Territoriale .....	22	23	22	22	16	8
Hospitalière .....	23	22	21	17	17	6
<b>CATEGORIE</b>						
A	23	24	24	19	15	11
B	21	24	21	21	20	6
C	24	20	21	21	15	6
<b>SECTEUR</b>						
Education Nationale .....	23	21	19	18	15	13
Autre secteur .....	23	22	22	21	17	6
<b>REGION</b>						
Région parisienne .....	20	22	24	20	17	8
Nord est .....	25	22	17	17	17	7
Nord ouest .....	24	21	24	20	15	6
Sud ouest .....	18	22	21	23	12	9
Sud est .....	27	24	20	21	17	9

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les évolutions souhaitées pour les services publics en France

Question : Quelles seraient selon vous les principales évolutions à mener pour que ces valeurs soient mieux incarnées demain par le service public et la fonction publique ?

<i>(Question ouverte - réponse non suggérée)</i>	Ensemble (%)
<b>UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC .....</b>	<b>57</b>
• Un recrutement et une formation plus adaptés des agents .....	18
• Un meilleur management .....	16
• Une réelle valorisation salariale .....	14
• Plus de reconnaissance du travail et des compétences des agents .....	14
• Un traitement plus adapté au mérite .....	12
• Plus de transparence / L'assurance de l'indépendance des agents .....	5
<b>UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS .....</b>	<b>30</b>
• L'augmentation des moyens et des effectifs .....	14
• Une amélioration de la mobilité des agents et des carrières .....	5
• Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité ..	5
• Une modernisation des services .....	4
• Une définition claire des responsabilités des différents échelons .....	3
• La priorité donnée à certains secteurs clés .....	1
• La réduction des effectifs et des coûts .....	1
<b>LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS .....</b>	<b>22</b>
• L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu .....	17
• L'assurance d'égalité des services pour tous les citoyens .....	3
• L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire .....	3
• Un service public de proximité .....	2
• Autres citations .....	13
• NSP .....	4
<b>TOTAL .....</b>	<b>(*)</b>

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

## Les évolutions souhaitées pour les services publics en France

	UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC (%)	Un recrutement et une formation plus adaptés des agents (%)	Un meilleur management (%)	Une réelle valorisation salariale (%)	Plus de reconnaissance du travail et des compétences des agents (%)	Un traitement plus adapté au mérite (%)	Plus de transparence L'assurance de l'indépendance des agents (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>57</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	55	16	15	14	11	13	6
Femme .....	58	19	16	13	17	12	5
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
34 ans et moins .....	57	20	14	14	13	13	5
35 à 49 ans .....	56	17	18	12	15	11	5
50 ans et plus .....	57	17	14	16	14	14	5
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>							
D'Etat .....	58	21	16	14	16	11	5
Territoriale .....	61	18	15	15	14	13	7
Hospitalière .....	51	12	16	12	12	14	5
<b>CATEGORIE</b>							
A .....	63	19	14	17	18	14	6
B .....	56	18	15	15	14	12	4
C .....	53	16	18	10	12	11	6
<b>SECTEUR</b>							
Education Nationale .....	60	20	14	14	22	14	4
Autre secteur .....	56	17	16	13	13	12	6
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	58	18	16	15	13	12	5
Nord est .....	53	19	15	12	15	8	3
Nord ouest .....	59	16	17	16	14	17	5
Sud ouest .....	59	17	17	12	13	9	11
Sud est .....	52	17	14	10	17	10	5

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les évolutions souhaitées pour les services publics en France

	UNE AMELIORA- TION DANS L'ORGANISA- TION DES SER- VICES PUBLICS	Une modernisation des services	L'augmentation des moyens et des effectifs	Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité	Une améliora- tion de la mobilité des agents et des carrières	Une défini- tion claire des responsa- bilités des différents échelons	La priorité donnée à certains secteurs clés
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	35	4	16	7	6	2	1
Femme .....	27	3	12	4	5	3	1
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
34 ans et moins .....	31	6	13	5	5	4	1
35 à 49 ans .....	29	3	13	4	7	2	1
50 ans et plus .....	31	2	16	9	3	3	2
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>							
D'Etat .....	33	4	15	7	6	3	1
Territoriale .....	23	3	7	2	8	4	-
Hospitalière .....	30	3	16	4	3	2	1
<b>CATEGORIE</b>							
A .....	35	4	18	7	5	2	2
B .....	33	3	14	7	5	3	1
C .....	25	4	11	4	5	3	-
<b>SECTEUR</b>							
Education Nationale .....	32	4	14	7	8	1	-
Autre secteur .....	30	4	14	5	5	3	1
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	28	6	12	4	5	2	1
Nord est .....	32	3	15	6	3	4	1
Nord ouest .....	30	3	15	3	7	3	1
Sud ouest .....	25	-	13	4	8	1	3
Sud est .....	34	2	15	10	6	1	-

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



## Les évolutions souhaitées pour les services publics en France

	La réduction des effectifs et des coûts	LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu	L'assurance d'égalité des services pour tous les citoyens	L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire	Un service public de proximité	Autres	NSP
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>4</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>								
Homme .....	2	22	16	3	3	1	14	5
Femme .....	1	22	17	2	3	2	12	4
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>								
34 ans et moins .....	1	25	21	2	2	2	13	3
35 à 49 ans .....	1	18	14	3	3	2	15	6
50 ans et plus .....	-	25	19	3	5	1	10	3
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>								
D'Etat .....	1	20	16	2	3	2	11	6
Territoriale .....	-	18	16	1	3	1	15	5
Hospitalière .....	1	27	20	3	3	2	15	2
<b>CATEGORIE</b>								
A .....	2	20	15	2	4	1	9	4
B .....	1	21	18	4	4	1	14	4
C .....	1	23	17	2	2	2	15	5
<b>SECTEUR</b>								
Education Nationale .....	2	18	14	3	3	1	11	4
Autre secteur .....	1	22	17	2	3	2	13	5
<b>REGION</b>								
Région parisienne .....	1	22	15	4	4	1	11	7
Nord est .....	1	21	17	1	2	4	15	5
Nord ouest .....	1	22	19	1	3	-	11	3
Sud ouest .....	-	28	19	1	5	-	10	3
Sud est .....	2	19	15	5	2	3	19	3

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

# Les priorités d'amélioration pour les services publics en France

**Question :** Parmi la liste suivante, quelles devraient être selon vous les priorités d'amélioration pour les services publics en France ?

	Ensemble (%)	Catégorie hiérarchique		
		A (%)	B (%)	C (%)
• Une reconnaissance plus importante du rôle et du travail des agents de la Fonction publique .....	<b>64</b>	60	64	<u>67</u>
• Une rétribution des agents de la Fonction publique plus adaptée à leur mérite .....	<b>49</b>	45	49	<u>52</u>
• Un meilleur recrutement et une meilleure formation des agents .....	<b>37</b>	34	34	<u>40</u>
• La rapidité des réponses de l'administration aux demandes des usagers .....	<b>36</b>	33	<u>39</u>	35
• Une amélioration de la mobilité des agents et de leur perspective de carrière .....	<b>30</b>	28	27	<u>33</u>
• L'amélioration de l'efficacité du service rendu aux usagers .....	<b>29</b>	<u>34</u>	29	26
• L'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire .....	<b>28</b>	<u>34</u>	32	23
• Une définition plus claire des responsabilités des différents échelons .....	<b>24</b>	25	21	24
• L'égalité de traitement pour tous les citoyens .....	<b>23</b>	22	23	23
• Une rationalisation, une modernisation des services .....	<b>22</b>	<u>30</u>	22	17
• Un respect accru des citoyens et des usagers .....	<b>18</b>	16	<u>20</u>	17
TOTAL .....	(*)	(*)	(*)	(*)

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

## Les priorités d'amélioration pour les services publics en France

	Une reconnaissance plus importante du rôle et du travail des agents de la Fonction publique (%)	Une rétribution des agents de la Fonction publique plus adaptée à leur mérite (%)	Un meilleur recrutement et une meilleure formation des agents (%)	La rapidité des réponses de l'administration aux demandes des usagers (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>64</b>	<b>49</b>	<b>37</b>	<b>36</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	58	49	35	33
Femme .....	69	50	38	38
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
34 ans et moins .....	61	50	42	38
35 à 49 ans .....	66	52	35	33
50 ans et plus .....	63	44	34	38
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>				
D'Etat .....	63	44	37	35
Territoriale .....	63	51	40	34
Hospitalière .....	67	56	35	38
<b>CATEGORIE</b>				
A	60	45	34	33
B	64	49	34	39
C	67	52	40	35
<b>SECTEUR</b>				
Education Nationale .....	66	48	39	30
Autre secteur .....	64	49	36	37
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	61	53	42	35
Nord est .....	65	46	33	35
Nord ouest .....	65	51	35	36
Sud ouest .....	62	46	35	34
Sud est .....	67	45	33	38

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les priorités d'amélioration pour les services publics en France

	Une amélioration de la mobilité des agents et de leur perspective de carrière (%)	L'amélioration de l'efficacité du service rendu aux usagers (%)	L'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire (%)	Une définition plus claire des responsabilités des différents échelons (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>24</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	28	32	33	25
Femme .....	32	27	25	22
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
34 ans et moins .....	33	26	26	19
35 à 49 ans .....	33	29	26	22
50 ans et plus .....	22	32	36	30
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>				
D'Etat .....	30	30	31	24
Territoriale .....	36	28	24	27
Hospitalière .....	26	28	27	20
<b>CATEGORIE</b>				
A	28	34	34	25
B	27	29	32	21
C	33	26	23	24
<b>SECTEUR</b>				
Education Nationale .....	27	28	34	25
Autre secteur .....	31	29	27	23
<b>REGION</b>				
Région parisienne .....	33	28	24	23
Nord est .....	33	31	32	26
Nord ouest .....	26	28	27	24
Sud ouest .....	29	26	35	16
Sud est .....	27	30	32	24

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les priorités d'amélioration pour les services publics en France

	L'égalité de traitement pour tous les citoyens  (%)	Une rationalisation, une modernisation des services  (%)	Un respect accru des citoyens et des usagers  (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>18</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	22	27	16
Femme .....	23	18	19
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
34 ans et moins .....	21	21	16
35 à 49 ans .....	22	23	16
50 ans et plus .....	25	22	22
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>			
D'Etat .....	23	25	18
Territoriale .....	21	22	16
Hospitalière .....	24	18	19
<b>CATEGORIE</b>			
A .....	22	30	16
B .....	23	22	20
C .....	23	17	17
<b>SECTEUR</b>			
Education Nationale .....	20	22	18
Autre secteur .....	23	22	18
<b>REGION</b>			
Région parisienne .....	22	23	18
Nord est .....	18	21	14
Nord ouest .....	22	21	19
Sud ouest .....	32	22	17
Sud est .....	27	20	20

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les priorités souhaitées pour améliorer l'évolution professionnelle des agents

Question : Que faudrait-il changer selon vous en priorité pour améliorer l'évolution professionnelle des agents de la Fonction publique, c'est-à-dire des administrations et des services qui dépendent de l'Etat, des hôpitaux et des collectivités locales (Mairies, Conseil généraux et régionaux) ?

<i>(Question ouverte – Réponses spontanées)</i>	Ensemble (%)
<b>UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC .....</b>	<b>73</b>
• Un recrutement et une formation plus adaptés des agents .....	34
• Un traitement plus adapté au mérite .....	18
• Une réelle valorisation salariale .....	16
• Un meilleur management .....	13
• Plus de reconnaissance du travail et des compétences des agents .....	12
• Plus de transparence / L'assurance de l'indépendance des agents .....	5
<b>UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS .....</b>	<b>29</b>
• Une amélioration de la mobilité des agents et des carrières .....	19
• L'augmentation des moyens et des effectifs .....	5
• Une modernisation des services .....	4
• Une définition claire des responsabilités des différents échelons .....	1
• Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité ..	1
• La réduction des effectifs et des coûts .....	1
<b>LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS .....</b>	<b>2</b>
• L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu .....	1
• L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire .....	1
• Autres citations .....	13
• NSP .....	7
<b>TOTAL .....</b>	<b>(*)</b>

(\*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses



## Les priorités souhaitées pour améliorer l'évolution professionnelle des agents

	UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC (%)	Un recrutement et une formation plus adaptés des agents (%)	Un traitement plus adapté au mérite (%)	Une réelle valorisation salariale (%)	Un meilleur management (%)	Plus de reconnaissance du travail et des compétences des agents (%)	Plus de transparence L'assurance de l'indépendance des agents (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>73</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	72	32	19	16	15	11	6
Femme .....	74	36	17	16	12	13	4
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
34 ans et moins .....	69	38	12	17	12	9	2
35 à 49 ans .....	73	32	20	16	13	14	5
50 ans et plus .....	80	35	19	15	16	11	7
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>							
D'Etat .....	72	33	16	14	14	15	5
Territoriale .....	73	38	15	16	14	11	4
Hospitalière .....	76	33	22	19	11	8	5
<b>CATEGORIE</b>							
A .....	73	36	20	18	13	12	4
B .....	73	33	14	19	14	13	6
C .....	74	34	18	13	13	12	5
<b>SECTEUR</b>							
Education Nationale .....	71	35	16	18	11	16	2
Autre secteur .....	74	34	18	16	14	11	6
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	71	35	18	15	14	12	2
Nord est .....	74	31	20	12	15	13	6
Nord ouest .....	70	30	18	17	12	13	5
Sud ouest .....	78	37	12	22	10	11	5
Sud est .....	78	38	17	18	12	10	8

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs



## Les priorités souhaitées pour améliorer l'évolution professionnelle des agents

	UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS	Une amélioration de la mobilité des agents et des carrières	L'augmentation des moyens et des effectifs	Une modernisation des services	Une définition claire des responsabilités des différents échelons	Le maintien d'un réel service public face aux logiques de rentabilité	La réduction des effectifs et des coûts
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
Homme .....	31	20	5	4	2	1	2
Femme .....	28	18	6	4	1	1	1
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>							
34 ans et moins .....	35	24	6	5	1	1	1
35 à 49 ans .....	28	19	5	4	1	-	2
50 ans et plus .....	26	13	5	5	2	2	1
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>							
D'Etat .....	34	22	6	5	1	1	1
Territoriale .....	30	24	3	3	2	1	1
Hospitalière .....	22	11	6	4	1	-	1
<b>CATEGORIE</b>							
A .....	30	20	4	3	1	1	2
B .....	29	19	6	3	3	1	1
C .....	29	18	5	6	1	1	1
<b>SECTEUR</b>							
Education Nationale .....	32	26	3	4	1	-	1
Autre secteur .....	29	18	6	4	2	1	1
<b>REGION</b>							
Région parisienne .....	34	25	4	5	2	-	2
Nord est .....	31	19	8	4	1	1	-
Nord ouest .....	28	16	5	5	2	1	2
Sud ouest .....	25	21	2	1	1	2	1
Sud est .....	26	14	7	4	2	-	1

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

## Les priorités souhaitées pour améliorer l'évolution professionnelle des agents

	LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	L'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu	L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire	Autres	NSP
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
Homme .....	3	1	1	12	5
Femme .....	2	1	-	14	8
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>					
34 ans et moins .....	1	1	1	16	6
35 à 49 ans .....	3	2	1	13	8
50 ans et plus .....	2	1	1	7	7
<b>FONCTION PUBLIQUE</b>					
D'Etat .....	2	1	1	13	6
Territoriale .....	2	2	-	12	3
Hospitalière .....	3	2	1	13	10
<b>CATEGORIE</b>					
A .....	2	1	1	13	7
B .....	4	2	2	12	6
C .....	1	1	-	13	7
<b>SECTEUR</b>					
Education Nationale .....	2	2	-	15	6
Autre secteur .....	2	1	1	12	7
<b>REGION</b>					
Région parisienne .....	3	2	1	11	6
Nord est .....	2	1	-	15	6
Nord ouest .....	2	1	1	15	9
Sud ouest .....	1	-	-	9	4
Sud est .....	3	3	-	13	7

(\*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs