



*Département Opinion
et Stratégies d'Entreprise*

pour



Observatoire de la modernisation de l'État

8^{ème} enquête : Les nouveaux modèles du service public

Mai 2010



Étude réalisée par l'Ifop pour : **Acteurs Publics**

Échantillon : Échantillon de **371 agents de la fonction publique de catégorie A.**

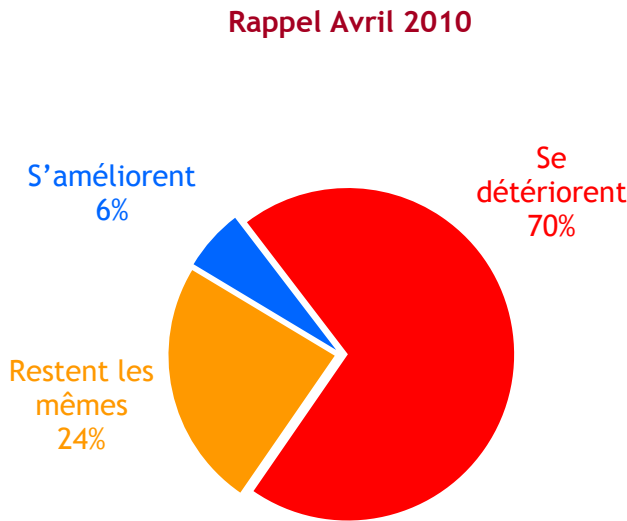
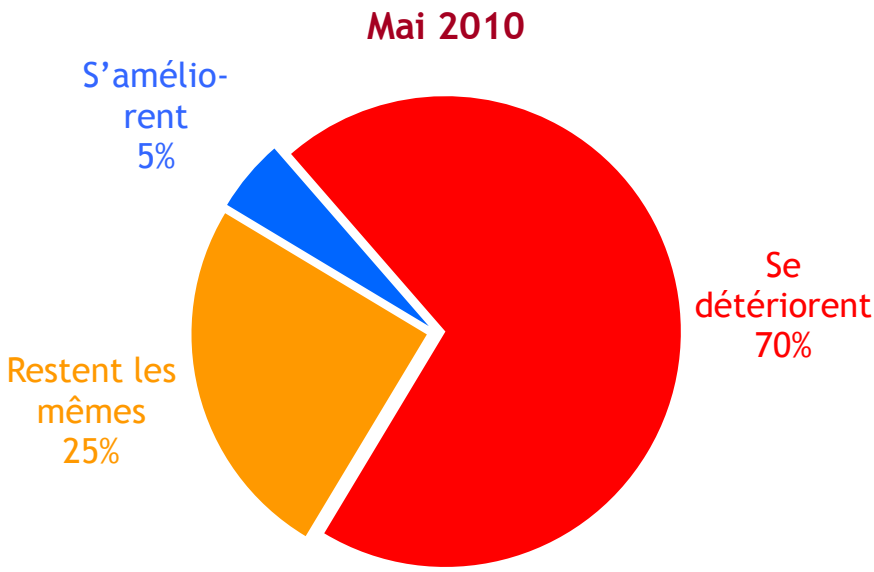
Cet échantillon a été extrait du panel d'acteurs publics de l'Observatoire de la modernisation de l'État mis en place par *Acteurs publics* et l'*Ifop* en partenariat avec *Ineum Consulting*.

Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (*CAWI - Computer Assisted Web Interviewing*).

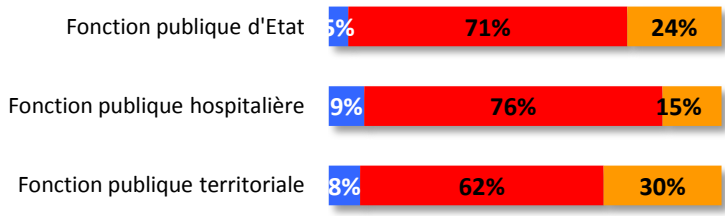
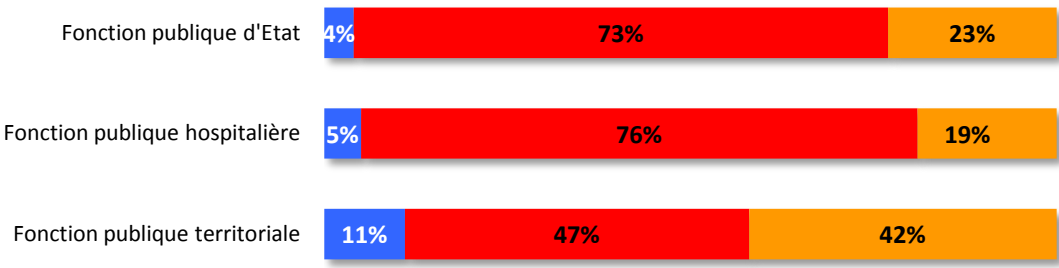
Dates de terrain : Du 12 mai au 19 mai 2010.

A | Indicateurs permanents

Question : D'une manière générale, diriez-vous qu'avec les réformes en cours dans le service public, votre environnement et vos conditions de travail s'améliorent, se détériorent ou restent les mêmes ?

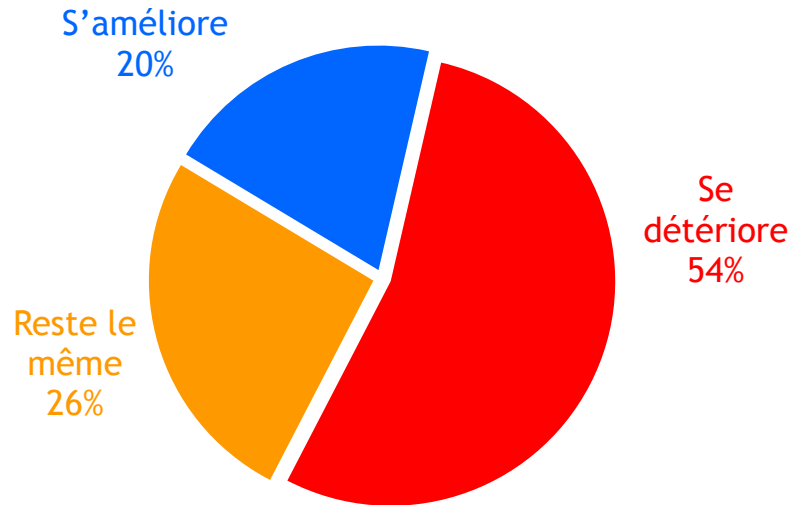


Selon le type de fonction publique :

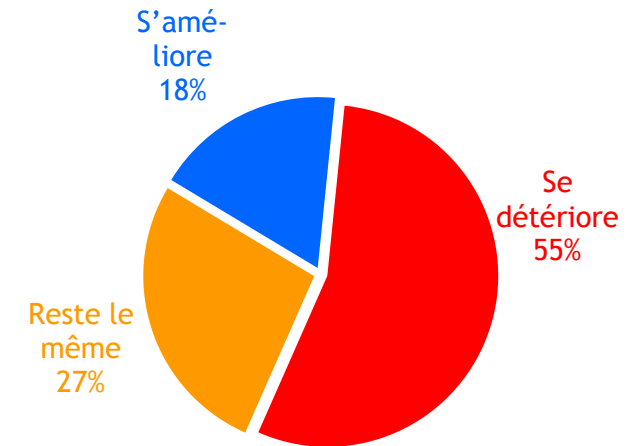


Question : Et diriez-vous qu'avec les réformes en cours dans le service public, le service rendu aux usagers s'améliore, se détériore ou reste le même ?

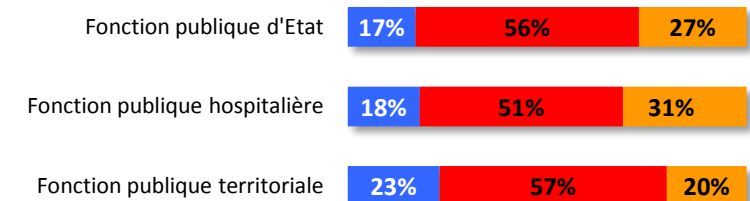
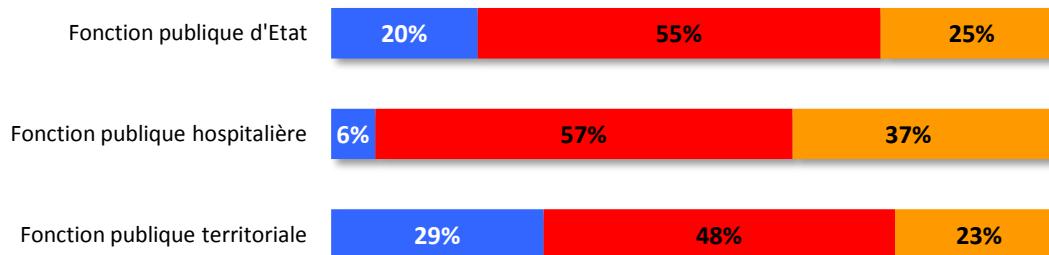
Mai 2010



Rappel Avril 2010

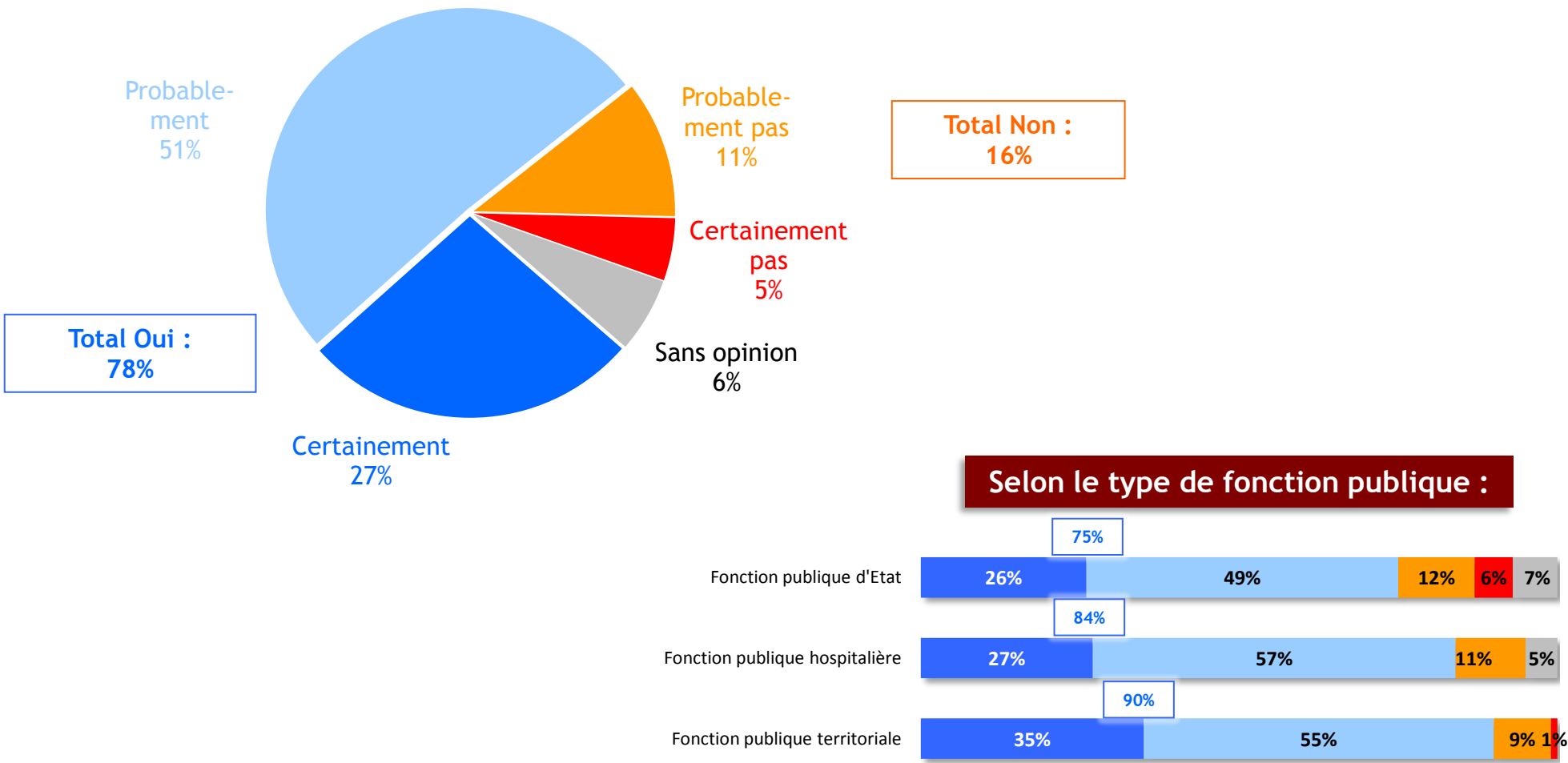


Selon le type de fonction publique :



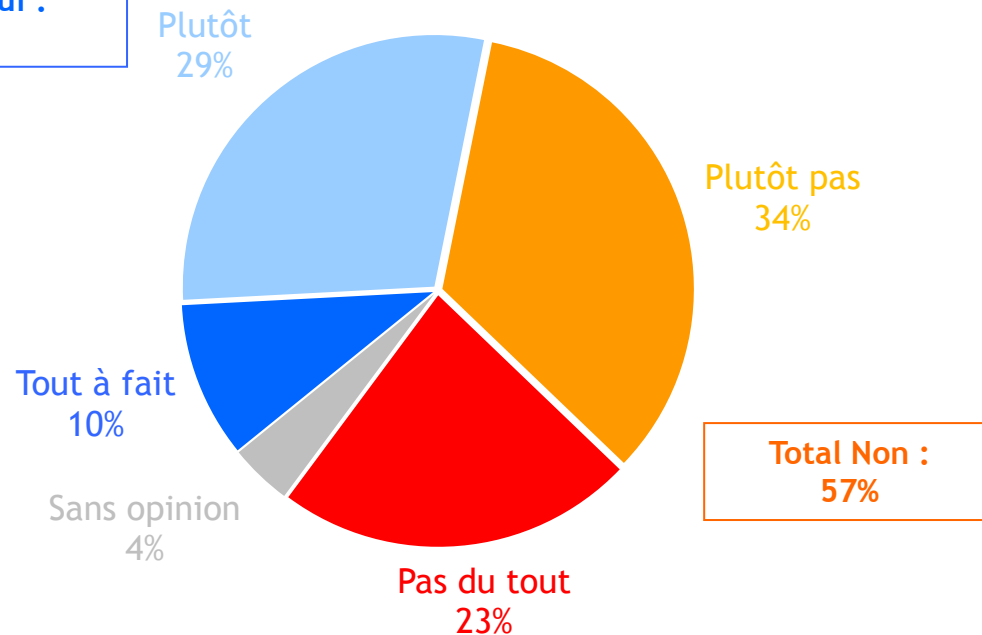
B | Le développement de services publics 2.0

Question : A votre avis, le développement de « services publics 2.0 » (c'est-à-dire de services publics s'appuyant sur les fonctionnalités de l'internet 2.0 : espaces collaboratifs, réseaux sociaux, etc.) constitue-t-il un moyen pour améliorer à l'avenir le service rendu aux usagers ?

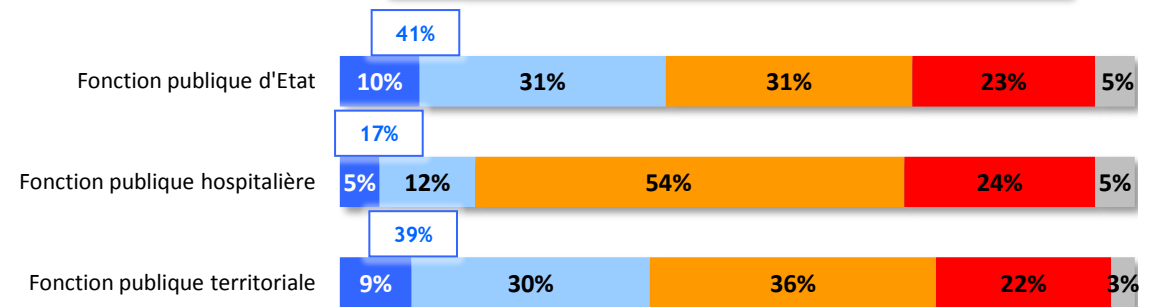


Question : Vous personnellement, estimez-vous disposer dans votre service des compétences nécessaires au développement de services publics 2.0 ?

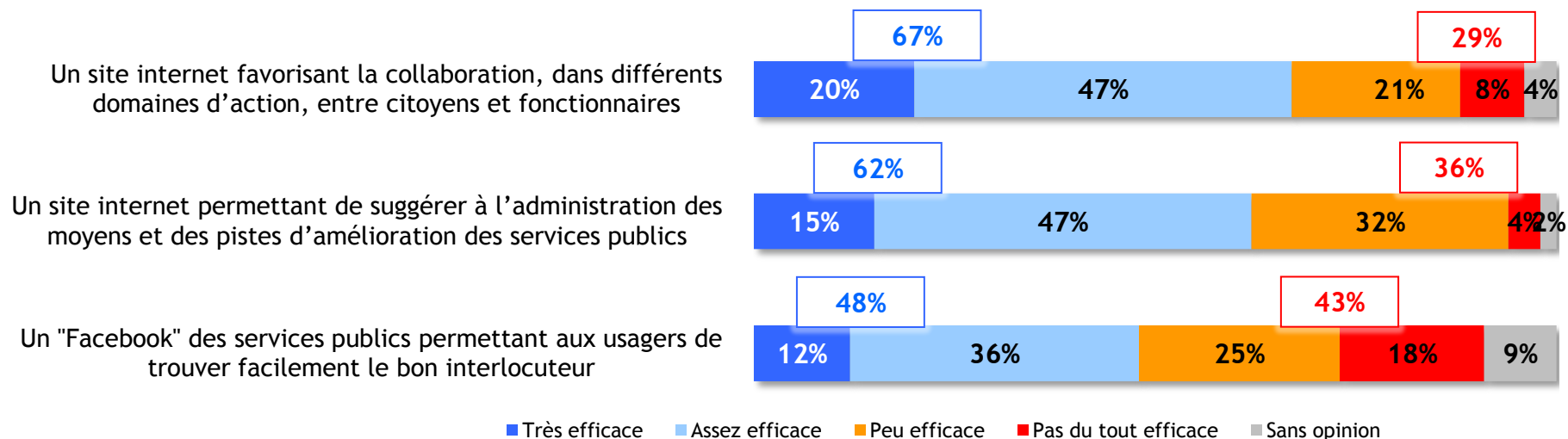
Total Oui :
39%



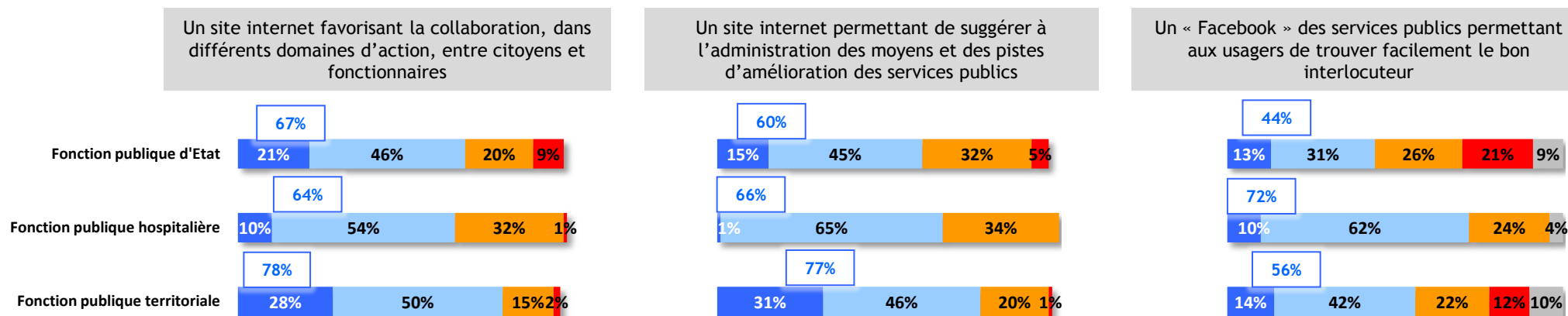
Selon le type de fonction publique :



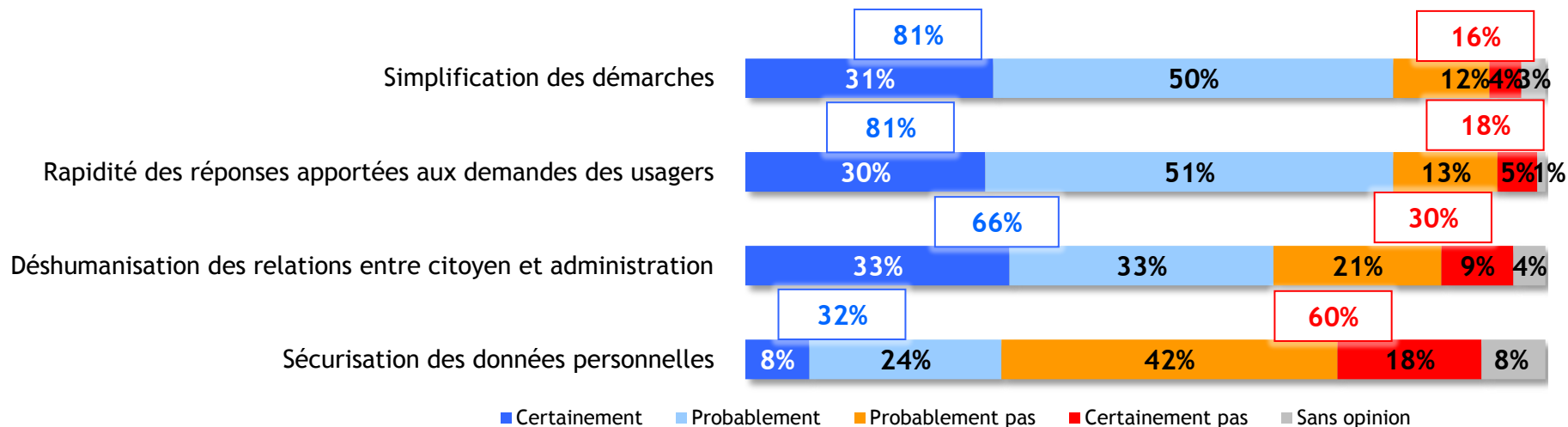
Question : Pour chacune des pistes suivantes pouvant permettre de développer des « services publics 2.0 », dites si elle vous paraît très, assez, peu ou pas du tout efficace pour mieux améliorer le service rendu aux usagers.



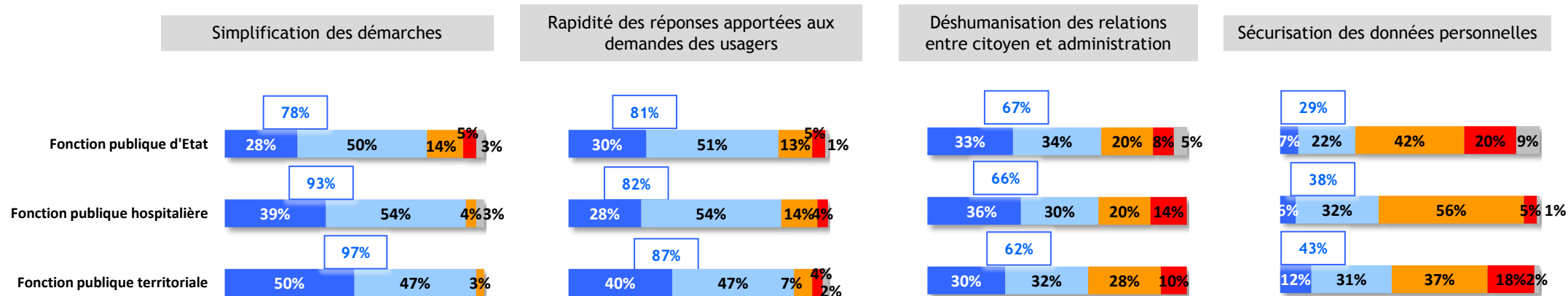
Selon le type de fonction publique :



Question : Dans la relation entre les citoyens et l'administration, pensez-vous que le développement de l'usage de l'internet 2.0 puisse être un facteur de... ?



Selon le type de fonction publique :



Question : Pour terminer, quelles sont toutes les remarques que vous souhaiteriez ajouter à propos des services publics à l'heure de l'internet 2.0 ? (Question ouverte - réponses spontanées)

- « Comme pour toute nouveauté ,il convient avant de généraliser de tester à une petit échelle et surtout ne pas oublier que les personnels de l'administration actuellement ne maitrisent pas les techniques et les nouvelles technologies à part un petit nombre par leur poste ou par intérêt personnel. Il ne faut pas oublier les restrictions des budgets informatiques et de formations dans certains ministères» (Fonction publique d'Etat)
- « Le développement des services publics 2.0 passe par la formation des managers à l'utilisation des avancées du web.2. Il convient de sortir de cette sorte d'illettrisme numérique » (Fonction publique d'Etat)
- « La technologie est un moyen mais ne remplace pas le contact humain ni l'accès multi-modal indispensable aux services publics. Concilier réforme et équilibre des relations » (Fonction publique d'Etat)
- « Il est incontestable que ces outils peuvent constituer une voie d'amélioration extrêmement efficace cependant ils ne s'adressent qu'à une partie des usagers car une proportion n'ont pas internet » (Fonction publique d'Etat)
- « C'est bien de penser aux Services Publics 2.0, mais il faudrait un back-office à la hauteur, motivé, organisé et pérenne, ce qui est tout le contraire de la tendance actuelle. Vaut mieux ne pas se ridiculiser ! » (Fonction publique d'Etat)
- « Un véritable enjeu CULTUREL pour l'administration - à lier avec une nécessaire évolution des modes de savoir-faire internes en termes de management - Internet 2.0 reste un outil, au service de politiques publiques et de services concrets à rendre aux citoyens, il ne faut pas en faire une fin en soi» (Fonction publique d'Etat)
- « Il faudra des efforts particuliers de formation des agents pour utiliser au mieux cette nouvelle technique de communication » (Fonction publique d'Etat)
- « Si j'en juge par ce que je vois dans mon administration, j'ai peur que le fonctionnement interne des ministères ne se ringardise de plus en plus, par manque de culture "2.0" justement. Il n'est aucunement question ici de réseaux sociaux entre agents du même métier, d'annuaire "pages jaunes" pour trouver des experts, d'espaces collaboratifs 2.0, etc. » (Fonction publique d'Etat)

Question : Pour terminer, quelles sont toutes les remarques que vous souhaiteriez ajouter à propos des services publics à l'heure de l'internet 2.0 ? (Question ouverte - réponses spontanées)

- « Tout dépend de l'utilisation faite et des moyens mis en œuvre pour obtenir un outil vraiment utile. Il doit rester néanmoins des êtres humains serviables et à l'écoute de l'utilisateur » (Fonction publique hospitalière)
- « Avec les coupes sombres qui s'annoncent, attention à ne pas aller vers un service public complètement déshumanisé ». (Fonction publique hospitalière)
- « L'informatisation des systèmes d'informations reste encore réservé à certaines personnes, comment toucher les usagers dans leur ensemble ? De plus, l'investissement pérenne en matière d'informatique dans les hôpitaux n'est pas optimum. » (Fonction publique hospitalière)
 - « Rien ne remplacera jamais le contact visuel ou éventuellement auditif, même si internet 2.0 permet de trouver efficacement un interlocuteur et même si cela permet d'éviter des agressions de tous types, remplacer un humain par une machine n'est et ne sera jamais faire progresser l'humanité. Mais si internet 2.0 donne des outils adéquats et puissants aux interlocuteurs, en privilégiant l'aide de la machine et en gardant le contact humain, alors peut être y trouverons-nous un sujet de satisfaction. (Fonction publique hospitalière)
- « Les services 2.0 doivent demeurer un complément à l'offre de services des services publics ; ils ne doivent en aucun cas s'y substituer. La relation entre les hommes est le postulat permettant à toute société de se développer ; la relation humaine doit être au cœur des services publics. Je m'inquiète quand à la protection des individus (respect de la confidentialité des données, durée de la sauvegarde...) » (Fonction publique territoriale)
- « Il restera toujours à se préoccuper des usagers les plus démunis et les moins armés à se mouvoir dans les procédures, et qui n'ont pas d'accès internet » (Fonction publique territoriale)
- « L'accompagnement des agents (encadrement compris) dans le cadre d'une méthodologie de projet appropriée et étalée dans le temps me semble indispensable. Il faut aussi une communication adaptée vis à vis des usagers de l'administration. Les moyens matériels doivent pouvoir suivre (difficile en période de contraintes budgétaires accrues) et les personnels les plus engagés dans la démarche doivent être reconnus et valorisés par le biais du régime indemnitaire. » (Fonction publique territoriale)

La modernisation de l'État comporte de multiples dimensions sur lesquelles *Acteurs Publics* et *l'Ifop*, en partenariat avec *Ineum Consulting*, interrogent chaque mois leur panel de haut-fonctionnaires issus des trois fonctions publiques. Pour cette nouvelle enquête, le questionnement portait sur les opportunités représentées par le développement de services publics 2.0.

A l'heure où les initiatives se multiplient pour optimiser la qualité des services publics, une très large majorité de fonctionnaires interrogés (78%) voient dans les services 2.0 une véritable opportunité d'améliorer le service rendu aux usagers. En dépit d'une appréciation de cet éventuel projet qui reste très positive, les fonctionnaires d'Etat et les plus anciens (sans doute du fait d'une familiarité plus malaisée avec l'outil Internet) se montrent sensiblement plus réservés quant aux bénéfices que l'on serait en droit d'attendre de la mise en place de tels services.

Toutefois se fait jour un hiatus frappant entre la légitimité accordée au développement de services publics 2.0 et les moyens et compétences dont pensent disposer nos décideurs pour parvenir à cet objectif. En effet, une majorité d'entre eux (57%) affirme qu'à l'heure actuelle les services dans lesquels ils évoluent ne disposent pas des compétences nécessaires pour développer ce type d'alternatives. Sur ce point, les résultats révèlent des disparités très marquées d'une fonction publique à l'autre : seuls 17% des répondants issus de la Fonction publique hospitalière s'estiment armés pour mettre en œuvre de tels services alors que les fonctionnaires d'Etat semblent plus à même de pouvoir relever ce défi (41%). Ce décalage entre d'un côté un assentiment fort et des bénéfices d'emblée reconnus à l'égard de ces projets et de l'autre le sentiment de ne pas être en mesure de les piloter atteste d'un besoin de formation important pour accompagner ces évolutions.

Dans ce cadre, parmi les pistes envisagées pour développer des services publics 2.0, les fonctionnaires affichent une préférence pour un site Internet favorisant la collaboration, dans différents domaines d'action, entre citoyens et fonctionnaires. 67% d'entre eux s'accordent à penser que ce type de service pourrait se révéler efficace pour accroître la proximité des agents avec les usagers.

La possibilité laissée au citoyen de suggérer lui-même des moyens et pistes d'amélioration via un espace dédié sur Internet séduit une part également importante de décideurs (62%). En revanche, seule une minorité (48%) plébiscite « un facebook » des services publics, dont l'efficacité est mise en cause par 43% des répondants.

Les nuances de jugements portés sur l'efficacité de ces différentes pistes témoignent de besoins variés d'une fonction publique à l'autre. Les agents de la Fonction publique territoriale et dans une moindre mesure ceux issus de la Fonction publique d'Etat soutiennent davantage les initiatives apparentées à des sites internet alors que ceux de la Fonction publique hospitalière valorisent davantage les réseaux (72% jugent qu'un « facebook » du service publique pourrait être efficace contre seulement 44% au sein de la Fonction publique d'Etat).

Invités à évaluer l'impact du développement de l'usage de l'Internet 2.0 dans la relation entre les citoyens et l'administration, les fonctionnaires de catégorie A anticipent au même fort niveau de citation (81%) deux effets positifs : en termes de simplification des démarches administratives et de gain en rapidité dans le traitement des demandes des usagers, deux dimensions au cœur de la qualité de service et dont on sait qu'elles suscitent de fortes attentes de la part des usagers. Pour autant, les fonctionnaires de catégorie A se montrent lucides et vigilants quant à la déshumanisation potentielle des relations entre citoyens et administrations que de tels outils pourraient engendrer.

Enfin, si les services 2.0 sont perçus comme des moyens de communication performants et efficaces pour lever certaines critiques associées aux structures administratives (lenteur de prise en compte des demandes, difficultés à identifier le bon interlocuteur...), leur usage pose ensuite la question pour de nombreux décideurs interrogés de la sécurisation des données personnelles, point d'achoppement fréquent lorsqu'il s'agit d'Internet.

Magalie Gérard

Directrice d'études au Département Opinion de l'Ifop