

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^{er} février 2008

Sommaire

1 - La méthodologie	1
2 - Les principaux enseignements	3
3- Les résultats de l'étude	6
A - Le regard du Grand Public.....	7
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 - Le regard des fonctionnaires.....	21
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 :	Publicis Consultants
Echantillon	- Echantillon de 5047 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. - Echantillon de 2553 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.
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 ?

(Question ouverte - réponses non suggérées)	Ensemble (%)
LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	61
• 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
UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS	38
• 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
UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	7
• 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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	61	41	15	6	4	4	4
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	61	42	14	6	4	5	4
Femme	62	41	16	6	5	4	3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE							
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE							
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION							
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
REGION							
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
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	38	23	7	5
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	38	21	6	7
Femme	39	24	9	4
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE				
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE				
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	37	20	9	5
Communes urbaines de province	38	24	6	6
Agglomération parisienne	41	25	7	5
REGION				
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	3	3	2	7	2
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	3	3	2	5	2
Femme	2	3	2	8	2
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE					
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	3	3	3	6	1
Communes urbaines de province	2	3	2	7	2
Agglomération parisienne	3	2	2	7	2
REGION					
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	2	2	1	10	5
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	1	1	1	11	5
Femme	3	2	2	10	4
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE					
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	2	1	2	11	3
Communes urbaines de province	2	2	1	10	5
Agglomération parisienne	2	2	2	11	5
REGION					
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 ?

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

(*) 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
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	56	37	28	21
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	59	41	26	21
Femme	53	33	30	21
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE				
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	56	36	26	21
Communes urbaines de province	56	37	28	21
Agglomération parisienne	54	38	33	20
REGION				
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 (%)
ENSEMBLE	18	9	2
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	15	9	3
Femme	21	9	2
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE			
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION			
Communes rurales	18	10	2
Communes urbaines de province	18	8	2
Agglomération parisienne	18	10	2
REGION			
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 (%)
LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	45
• 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
UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS	30
• 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
UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	28
• 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
TOTAL	(*)

(*) 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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	45	42	2	2	1
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	44	40	2	2	1
Femme	46	43	2	2	1
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE					
Agriculteurs	49	46	-	2	2
Artisans	49	47	2	2	2
Cadres	46	43	3	1	2
Intermédiaires	44	43	1	1	1
Employés	40	36	1	3	-
Ouvriers	41	38	2	1	1
Retraites	49	45	2	2	1
Autres	45	41	3	1	1
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
Agriculteurs	55	53	-	2	2
Artisans	47	45	2	2	1
Cadres	50	46	3	2	2
Intermédiaires	43	41	1	2	1
Employés	40	35	3	3	-
Ouvriers	40	37	1	1	1
Retraites	48	44	2	2	1
Autres	41	39	1	1	-
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	45	40	2	3	1
Communes urbaines de province	45	42	2	2	1
Agglomération parisienne	46	44	1	1	1
REGION					
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	30	20	4	3	3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	29	17	5	2	4
Femme	31	22	4	5	2
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE					
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	28	20	4	3	2
Communes urbaines de province	31	20	5	4	4
Agglomération parisienne	28	18	3	3	2
REGION					
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 AMELIORA TION DU TRAITEMEN T DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	Un traitement plus adapté au mérite	Un recrutement et une formation plus adaptés des agents
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	2	1	28	11	10
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	3	1	30	13	10
Femme	1	1	26	9	9
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE					
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE					
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION					
Communes rurales	2	1	26	10	8
Communes urbaines de province	2	1	28	10	10
Agglomération parisienne	3	1	32	14	12
REGION					
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	5	4	2	1	13	4
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	5	4	2	1	13	4
Femme	5	4	2	1	13	4
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
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
PROFESSION DE L'INTERVIEWE						
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
PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE						
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
CATEGORIE D'AGGLOMERATION						
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
REGION						
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	41	37	<u>46</u>	41
• Laïcité	38	<u>48</u>	35	34
• Qualité	32	29	34	33
• Responsabilité	31	31	33	29
• Egalité	29	<u>41</u>	31	22
• Continuité	27	<u>33</u>	28	23
• Efficacité	26	20	23	<u>30</u>
• Respect	25	19	27	28
• Solidarité	23	<u>27</u>	24	20
• Impartialité	20	<u>26</u>	19	18
• Adaptabilité	20	15	18	<u>23</u>
• Performance	10	8	11	12
• Transparence	10	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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	41	38	32	31	29	27	26
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	43	38	35	30	33	28	25
Femme	40	38	30	31	27	26	26
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
FONCTION PUBLIQUE							
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
CATEGORIE							
A	37	48	29	31	41	33	20
B	46	35	34	33	31	28	23
C	41	34	33	29	22	23	30
SECTEUR							
Education Nationale	36	56	27	31	36	25	18
Autre secteur	42	34	33	31	28	27	27
REGION							
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	25	23	20	20	10	10
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	24	22	26	17	11	10
Femme	26	24	17	21	10	10
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
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
FONCTION PUBLIQUE						
D'Etat	24	19	26	20	11	11
Territoriale	25	24	19	20	10	13
Hospitalière	27	30	11	19	9	7
CATEGORIE						
A	19	27	26	15	8	10
B	27	24	19	18	11	9
C	28	20	18	23	12	11
SECTEUR						
Education Nationale	25	24	19	16	7	7
Autre secteur	25	23	21	20	11	11
REGION						
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	40	41	37	40
• Qualité	37	36	31	<u>42</u>
• Transparence	35	35	<u>38</u>	31
• Compétence	30	<u>33</u>	29	26
• Respect	28	24	28	<u>35</u>
• Egalité	28	25	30	<u>31</u>
• Performance	26	28	24	24
• Solidarité	23	23	22	23
• Adaptabilité	22	22	23	22
• Responsabilité	22	23	22	21
• Impartialité	20	22	22	17
• Continuité	16	16	16	17
• Laïcité	7	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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	40	37	35	30	28	28	26
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	42	39	37	31	22	24	32
Femme	38	35	33	30	32	31	22
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
FONCTION PUBLIQUE							
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
CATEGORIE							
A	44	38	35	31	25	22	33
B	39	38	34	31	27	26	27
C	38	36	35	30	30	33	22
SECTEUR							
Education Nationale	43	32	33	33	29	27	29
Autre secteur	39	38	35	30	28	28	26
REGION							
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	23	22	22	20	16	7
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	23	21	24	20	17	9
Femme	23	23	21	20	16	6
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
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
FONCTION PUBLIQUE						
D'Etat	23	22	23	22	16	8
Territoriale	22	23	22	22	16	8
Hospitalière	23	22	21	17	17	6
CATEGORIE						
A	23	24	24	19	15	11
B	21	24	21	21	20	6
C	24	20	21	21	15	6
SECTEUR						
Education Nationale	23	21	19	18	15	13
Autre secteur	23	22	22	21	17	6
REGION						
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 (%)
UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	57
• 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
UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS	30
• 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
LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	22
• 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
TOTAL	(*)

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

Les évolutions souhaitées pour les services publics en France

	UNE AMÉLIORA- TION DU TRAI- TEMENT DES A- GENTS DU SER- VICE PUBLIC	Un recrute- ment et une formation plus adaptés des agents	Un meilleur management	Une réelle valorisation salariale	Plus de re- connaissance du travail et des compé- tences des agents	Un traitement plus adapté au mérite	Plus de transparence L'assurance de l'indépen- dance des agents
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	57	18	16	14	14	12	5
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	55	16	15	14	11	13	6
Femme	58	19	16	13	17	12	5
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
FONCTION PUBLIQUE							
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
CATEGORIE							
A	63	19	14	17	18	14	6
B	56	18	15	15	14	12	4
C	53	16	18	10	12	11	6
SECTEUR							
Education Nationale	60	20	14	14	22	14	4
Autre secteur	56	17	16	13	13	12	6
REGION							
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	30	4	14	5	5	3	1
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	35	4	16	7	6	2	1
Femme	27	3	12	4	5	3	1
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
FONCTION PUBLIQUE							
D'Etat	33	4	15	7	6	3	1
Territoriale	23	3	7	2	8	4	-
Hospitalière	30	3	16	4	3	2	1
CATEGORIE							
A	35	4	18	7	5	2	2
B	33	3	14	7	5	3	1
C	25	4	11	4	5	3	-
SECTEUR							
Education Nationale	32	4	14	7	8	1	-
Autre secteur	30	4	14	5	5	3	1
REGION							
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	1	22	17	3	3	2	13	4
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)								
Homme	2	22	16	3	3	1	14	5
Femme	1	22	17	2	3	2	12	4
AGE DE L'INTERVIEWE(E)								
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
FONCTION PUBLIQUE								
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
CATEGORIE								
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
SECTEUR								
Education Nationale	2	18	14	3	3	1	11	4
Autre secteur	1	22	17	2	3	2	13	5
REGION								
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	64	60	64	<u>67</u>
• Une rétribution des agents de la Fonction publique plus adaptée à leur mérite	49	45	49	<u>52</u>
• Un meilleur recrutement et une meilleure formation des agents	37	34	34	<u>40</u>
• La rapidité des réponses de l'administration aux demandes des usagers	36	33	<u>39</u>	35
• Une amélioration de la mobilité des agents et de leur perspective de carrière	30	28	27	<u>33</u>
• L'amélioration de l'efficacité du service rendu aux usagers	29	<u>34</u>	29	26
• L'égalité d'accès aux services publics sur tout le territoire	28	<u>34</u>	32	23
• Une définition plus claire des responsabilités des différents échelons	24	25	21	24
• L'égalité de traitement pour tous les citoyens	23	22	23	23
• Une rationalisation, une modernisation des services	22	<u>30</u>	22	17
• Un respect accru des citoyens et des usagers	18	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 (%)
ENSEMBLE	64	49	37	36
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	58	49	35	33
Femme	69	50	38	38
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
34 ans et moins	61	50	42	38
35 à 49 ans	66	52	35	33
50 ans et plus	63	44	34	38
FONCTION PUBLIQUE				
D'Etat	63	44	37	35
Territoriale	63	51	40	34
Hospitalière	67	56	35	38
CATEGORIE				
A	60	45	34	33
B	64	49	34	39
C	67	52	40	35
SECTEUR				
Education Nationale	66	48	39	30
Autre secteur	64	49	36	37
REGION				
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 (%)
ENSEMBLE	30	29	28	24
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	28	32	33	25
Femme	32	27	25	22
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
34 ans et moins	33	26	26	19
35 à 49 ans	33	29	26	22
50 ans et plus	22	32	36	30
FONCTION PUBLIQUE				
D'Etat	30	30	31	24
Territoriale	36	28	24	27
Hospitalière	26	28	27	20
CATEGORIE				
A	28	34	34	25
B	27	29	32	21
C	33	26	23	24
SECTEUR				
Education Nationale	27	28	34	25
Autre secteur	31	29	27	23
REGION				
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 (%)
ENSEMBLE	23	22	18
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	22	27	16
Femme	23	18	19
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
34 ans et moins	21	21	16
35 à 49 ans	22	23	16
50 ans et plus	25	22	22
FONCTION PUBLIQUE			
D'Etat	23	25	18
Territoriale	21	22	16
Hospitalière	24	18	19
CATEGORIE			
A	22	30	16
B	23	22	20
C	23	17	17
SECTEUR			
Education Nationale	20	22	18
Autre secteur	23	22	18
REGION			
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 (%)
UNE AMELIORATION DU TRAITEMENT DES AGENTS DU SERVICE PUBLIC	73
• 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
UNE AMELIORATION DANS L'ORGANISATION DES SERVICES PUBLICS	29
• 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
LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CITOYENS	2
• 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
TOTAL	(*)

(*) 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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	73	34	18	16	13	12	5
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	72	32	19	16	15	11	6
Femme	74	36	17	16	12	13	4
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
FONCTION PUBLIQUE							
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
CATEGORIE							
A	73	36	20	18	13	12	4
B	73	33	14	19	14	13	6
C	74	34	18	13	13	12	5
SECTEUR							
Education Nationale	71	35	16	18	11	16	2
Autre secteur	74	34	18	16	14	11	6
REGION							
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	29	19	5	4	1	1	1
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)							
Homme	31	20	5	4	2	1	2
Femme	28	18	6	4	1	1	1
AGE DE L'INTERVIEWE(E)							
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
FONCTION PUBLIQUE							
D'Etat	34	22	6	5	1	1	1
Territoriale	30	24	3	3	2	1	1
Hospitalière	22	11	6	4	1	-	1
CATEGORIE							
A	30	20	4	3	1	1	2
B	29	19	6	3	3	1	1
C	29	18	5	6	1	1	1
SECTEUR							
Education Nationale	32	26	3	4	1	-	1
Autre secteur	29	18	6	4	2	1	1
REGION							
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'améliora- tion de l'efficacité et de la qualité du service rendu	L'égalité d'accès aux services sur tout le territoire	Autres	NSP
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	2	1	1	13	7
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)					
Homme	3	1	1	12	5
Femme	2	1	-	14	8
AGE DE L'INTERVIEWE(E)					
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
FONCTION PUBLIQUE					
D'Etat	2	1	1	13	6
Territoriale	2	2	-	12	3
Hospitalière	3	2	1	13	10
CATEGORIE					
A	2	1	1	13	7
B	4	2	2	12	6
C	1	1	-	13	7
SECTEUR					
Education Nationale	2	2	-	15	6
Autre secteur	2	1	1	12	7
REGION					
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