



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

La Poste

Question écrite n° 99653

Texte de la question

M. Michel Vauzelle attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur les signes de plus en plus extrêmes du désarroi des acteurs du service public face aux réorganisations purement comptables. Ainsi, les vagues de suicides alarmantes à la Poste, mais également dans la police ou l'éducation nationale, ainsi que la multiplication d'opérations de protestations radicales telles les grèves de la faim dans des secteurs du service public jusque-là peu habitués à manifester de la sorte leur opposition comme la police, sont les signes d'une désorientation profonde des employés du service public. La révision générale des politiques publiques amène une dégradation des conditions de travail dans la fonction publique, et plus généralement dans nos services publics, absolument inédite en temps de paix dans notre pays. Il lui demande donc quelles mesures il compte prendre afin d'apporter aux signes parfois extrêmes qu'envoient les agents du service public une réponse à la hauteur de l'enjeu.

Texte de la réponse

La révision générale des politiques publiques a, depuis son lancement, été soumise à deux impératifs complémentaires : l'impératif de responsabilité et l'impératif d'écoute des agents publics. Impératif de responsabilité d'abord. Il est du devoir du Gouvernement de faire évoluer son administration en fonction des attentes des Français. Ces derniers, nous le savons, ont de fortes attentes vis-à-vis du service public, attentes qui ne sont pas toujours satisfaites. Si, entre octobre 2007 et mars 2008, 400 000 visiteurs ont suivi la Conférence nationale sur les valeurs, missions et métiers de la fonction publique, c'est bien que les Français attendent toujours plus et mieux de leur administration. Cette réforme nécessaire, le Président de la République l'a portée dans son programme présidentiel et la met en oeuvre depuis quatre ans. Il a souhaité qu'elle s'inscrive également dans la recherche d'une plus grande efficacité de l'État, dans un contexte budgétaire où la responsabilité du pouvoir public est de mettre en oeuvre les moyens d'une réduction de ses dépenses. Les citoyens le savent : ils seraient les premiers à payer les frais d'un statu quo. Impératif d'écoute des agents publics également. Il ne peut y avoir de modernisation de l'État sans que les agents soient intimement associés à la réforme. Ils sont les acteurs essentiels de la modernisation de l'administration. À ce titre, ce sont les premiers à féliciter et à encourager. C'est pourquoi le Gouvernement a souhaité qu'ils soient associés, collectivement et individuellement, à la conception et à la mise en oeuvre de la réforme. Collectivement, les fonctionnaires, avec l'ensemble de leurs représentants, sont, depuis le début, acteurs de la réforme. Les organisations syndicales ont été intimement associées à la rédaction du livre blanc de Jean-Ludovic Silicani sur la modernisation de la fonction publique, pierre angulaire de la révision générale des politiques publiques. Cette association se poursuit par les travaux réguliers des conseils supérieurs de la fonction publique, des réunions de la Commission de modernisation des politiques publiques et par les nombreux groupes de travail thématiques RH animés par la DGAFFP. Ce sont autant d'instances qui permettent une évaluation transparente et rigoureuse de l'avancement des chantiers de la réforme. Mais surtout, les agents publics sont accompagnés individuellement dans la réforme. Dans le cadre de la RGPP, des outils de gestion des ressources humaines ont été développés : charte de gestion, bourses régionales d'emploi, plates-formes régionales d'appui

interministériel à la gestion des ressources humaines, développement de la gestion personnalisée des carrières par le déploiement d'une fonction de conseil de mobilité et de carrière pour les agents, création d'un droit à la formation, etc. Accompagner les agents, c'est également leur garantir la santé et la sécurité sur leur lieu de travail. C'est par un consensus inédit que le premier accord sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique a été signé le 20 novembre 2009 par sept organisations syndicales, la Fédération hospitalière de France (FHF), l'Association des maires de France (AMF), l'Association des régions de France (ARF), et l'Assemblée des départements de France (ADF). C'est notamment par le biais d'actions lancées par cet accord que nous souhaitons que 2011 soit l'année du déploiement de la prévention des risques psycho-sociaux dans la fonction publique. Des outils vont être développés pour mieux identifier et prévenir les risques psycho-sociaux. Ils feront l'objet de guides méthodologiques opérationnels fournis aux employeurs. À ce titre, l'encadrement intermédiaire sera formé pour accompagner les agents dans le changement. C'est également dans ce sens que les comités d'hygiène et de sécurité auront à connaître des conditions de travail, et notamment des questions relatives à la santé physique et mentale des agents ; ils pourront à ce titre proposer toute mesure de prévention nécessaire. Ce n'est que parce que ces deux impératifs se soutiennent mutuellement que la modernisation de l'État peut porter ses fruits. La modernisation de l'État est en bonne voie. Quelques exemples concrets le montrent. Entre 2008 et 2010 l'évaluation de la complexité des démarches perçues par les usagers a baissé de cinq points (Étude BVA - Interrogation d'usagers fin 2010 ayant réalisé des démarches auprès de services publics au cours des deux dernières années, recrutés à partir d'un échantillon de 4 476 Français représentatif de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus [Méthode des quotas]). Afin d'assurer un meilleur accès aux services publics, 65 % des démarches prioritaires des usagers sont réalisables en ligne contre 30 % en 2007. Les délais de traitement ont aussi été réduits : les passeports sont mis à la disposition des demandeurs en dix jours en moyenne après le dépôt de la demande en mairie. Visant à faciliter les démarches administratives, le site « mon.service-public.fr » a déjà enregistré 2 millions de comptes depuis son ouverture officielle en octobre 2009. La performance accrue du service rendu aux usagers, c'est également 10 Mdeuros de gains programmés par le budget 2011-2013, dont 3 Mdeuros pour la masse salariale, 2 Mdeuros sur les dépenses de fonctionnement et environ 5 Mdeuros sur les dépenses d'intervention. La révision générale des politiques publiques, qui, comme tout changement, peut engendrer des inquiétudes et perturber les habitudes, est une réforme à la fois ambitieuse et équilibrée, fondée sur les valeurs de confiance et de responsabilité. Le Gouvernement appelle chacun à respecter les efforts mis en oeuvre par les agents publics, afin qu'ils puissent être fiers du service qu'ils rendent aux usagers.

Données clés

Auteur : [M. Michel Vauzelle](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (16^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99653

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'État

Ministère attributaire : Fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 février 2011, page 1112

Réponse publiée le : 9 août 2011, page 8630