

Les agents de la Fonction publique et la crise sanitaire, un an après...

Réalisé par BVA pour la CASDEN Banque Populaire, un sondage montre l'impact de la crise sur les agents de la Fonction publique. Ils se sentent utiles, mais peu reconnus.

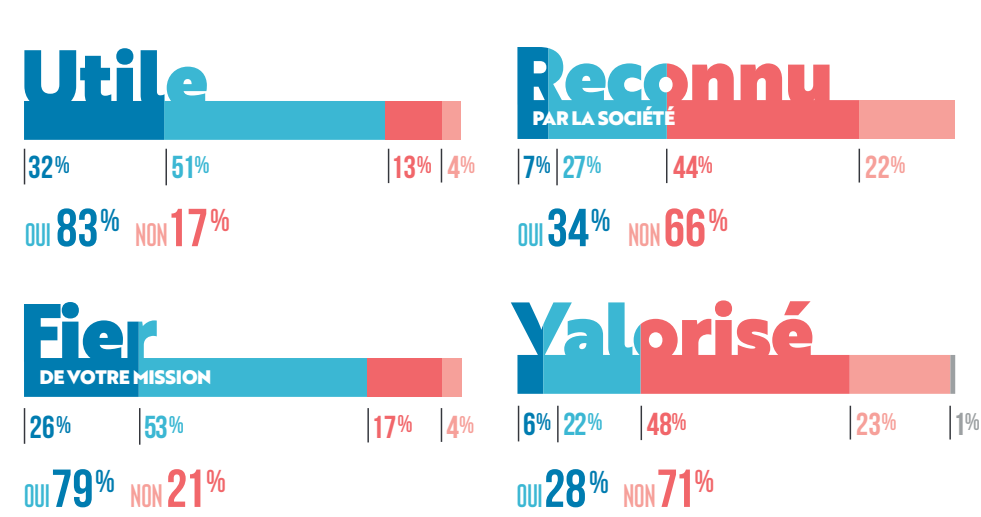
Comment les agents de la Fonction publique vivent-ils la crise sanitaire ? Et se sentent-ils plus – ou moins – utiles auprès des usagers ? Après une première édition en 2020, le sondage réalisé par BVA pour la CASDEN Banque Populaire confirme la tendance. Majoritairement présents sur leur lieu de travail (59 %) et plutôt contents d'y être, ils s'estiment très largement utiles pour la société (83 %, soit + 11 points qu'en 2020), se disent fiers de leur mission (79 %, 6 points de plus)... mais perçoivent un décalage croissant avec l'opinion de la population. Les agents de la Fonction publique ne se sentent ni reconnus par la société (66 %) ni valorisés (71%). Un pessimisme qui s'aggrave, alors qu'il y a un an le pays traversait pourtant la phase si particulière du premier confinement.

D'autres indicateurs montrent également une perception contrastée de la situation au sein de

Méthodologie : enquête réalisée auprès d'un échantillon de 1 001 fonctionnaires sur Internet, du 26 avril au 3 mai 2021. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, type de Fonction publique et catégorie hiérarchique.

DEPUIS LE DÉBUT DE LA CRISE SANITAIRE, VOUS SENTEZ-VOUS ...

Base à tous (1001)



leur corps de métier. Ils se sentent ainsi très soutenus par leurs collègues (85 %), un peu moins par le public (61 %) et moins encore par leur hiérarchie (51 %). Ce chiffre, en chute de 10 points, appelle sans doute à la réflexion sur le management dans la Fonction publique. Concernant leur regard sur l'avenir, les résultats sont très partagés. 51 % seulement se disent optimistes, à l'égal du chiffre 2020. Ils sont majoritairement pessimistes sur l'évolution du fonctionnement de la Fonction publique (74 %), sur son image auprès des Français (72 %), sur la reconnaissance de leur travail (69 %) ou l'attractivité des métiers (67 %). Si 60 % estiment que les réformes en cours ne vont pas dans le bon sens, on notera cependant que 80 % se disent prêts à continuer leur mission actuelle, 12 % exprimant le souhait d'une mobilité et 8 % d'une réorientation de carrière.

Fonction publique : innover pour réussir... et conquérir

Banque coopérative de la Fonction publique, la CASDEN Banque Populaire accompagne le mouvement d'innovation porté par les agents auprès de la Fonction publique, notamment axé sur la révolution numérique. Voici huit exemples qui illustrent la diversité des projets déployés au service du public.

Simplifier les procédures, rapprocher les publics de leurs droits, lutter contre la fracture territoriale, accélérer les procédures de décision et d'attribution, améliorer la compréhension des organisations... Loin de la vieille image d'Épinal d'une technocratie éloignée des usagers, la Fonction publique n'en finit plus de se réinventer. Sous l'impulsion du progrès technologique, la plupart des corps publics s'investissent dans des projets innovants. Plateformes Internet interactives, services publics mobiles dans les territoires, intégration de l'intelligence artificielle (IA) pour une gestion stratégique de la donnée, développement d'e-services pour Smartphone... derrière les progrès techniques, ce sont surtout les organisations humaines qui sont « challengées ». Avec, au cœur de chaque projet, des dispositifs d'évaluation qui montrent que les agents de la Fonction publique ne craignent plus de s'étalonner au gré de la satisfaction des usagers. « Satisfaction des usagers, satisfaction des clients, innovation, digitalisation, transformation du travail, engagement dans la transition écologique, les enjeux des structures publiques et privées convergent et nous pouvons nous nourrir des expériences des uns et des autres. En tant que banque coopérative de la Fonction publique, nous avons à cœur d'accompagner ses mutations structurelles, accélérées par la crise sanitaire », souligne Isabelle Rodney, Directrice générale de la CASDEN Banque populaire. « Accompagner tous les agents de la Fonction publique dans leurs projets professionnels et personnels, être à leurs côtés à chaque moment clé de leur vie, c'est la vocation de la CASDEN. C'est d'autant plus justifié dans le mouvement de transformation qu'ils vivent aujourd'hui », affirme de son côté Claude Jechoux, Président.

« En tant que banque coopérative de la Fonction publique, nous avons à cœur d'accompagner ses mutations structurelles. » Isabelle Rodney, Directrice générale de la CASDEN Banque Populaire

Pourtant, en dépit de cette transformation systémique, la Fonction publique peine à recruter. Les effectifs des candidats aux concours ont fondu en vingt ans, passant de 650 000 en 1997 à 228 000 en 2018. Un déficit d'image chronique ? Peut-être pas. A la question « Après la crise, seriez-vous prêts à rejoindre le secteur public ? » (Étude Profil Public, novembre 2020, en partenariat avec Makesense, Switch Collective et la CASDEN), 71 % des répondants se disaient prêts à le faire... mais pas à n'importe quelles conditions. Il est évident que la Fonction publique doit construire davantage sa notoriété. Elle doit mieux faire connaître sa capacité à innover, notamment pour séduire les plus jeunes. Il faut travailler la « marque employeur », insister sur les possibilités d'évolution de carrière, mieux décrire la valeur ajoutée des différents métiers. Et, enfin, il faut savoir raconter les belles histoires humaines, liées aux prouesses technologiques.

Thiérache, Sambre et Oise : un service public itinérant et géolocalisé



Comment améliorer l'accès aux services publics dans un territoire très rural, où les habitants habitent loin des centres urbains où ils sont concentrés ? C'est pour répondre à ce défi que la communauté de communes Thiérache, Sambre et Oise propose depuis 2017 une solution itinérante. « Nous disposons d'un camping-car qui se déplace sur le territoire », explique François-Xavier Favaudon, Directeur général des Services de l'intercommunalité. Grâce à deux agents spécialement formés, c'est un guichet unique qui favorise l'accès aux principaux services publics. « Afin d'améliorer encore le service, une appli vient d'être créée, qui permet en trois clics de géolocaliser le camping-car et de connaître

par avance son itinéraire, mais aussi tous les services publics disponibles à proximité. « Le but est notamment de toucher un public plus jeune, plus sensible à la culture numérique, mais qui souvent connaît mal ses droits sur le plan social », précise le DGS. Une nouvelle fonctionnalité est en préparation : la prise de rendez-vous en ligne, via une plateforme de type Doctolib. « Nous travaillons également sur un dispositif de coffre-fort numérique sécurisé, où chacun pourra conserver les documents requis pour toute démarche administrative », indique François-Xavier Favaudon.

Sapeurs-pompiers : un hub pour l'innovation



Permettre la création d'une structure dévolue à l'innovation pour tous les services de secours, tel est l'objectif de l'association Atraksis. L'ouverture d'un laboratoire destiné à l'expérimentation, le Lab Secours, est l'un des points clés de cette stratégie. Ce Lab Secours sera fonctionnel dès septembre dans le cadre d'un appel à projets lancé aux côtés de la Région Ile-de-France et de la BPI. « Nous souhaitons nous inspirer d'autres

structures d'accélération d'innovation, en permettant le financement d'innovations destinées à améliorer les opérations menées par les sapeurs-pompiers, expose Thibaut Reffay, Président d'Atraksis. Les premiers projets que nous soutenons visent à optimiser la prise en charge des victimes, à renforcer la sécurité des sapeurs-pompiers ou la gestion des opérations. » Faisant largement appel aux technologies numériques, ils ont pour but de fluidifier le partage d'informations en temps réel, mais également d'anticiper les situations à risque. « Parce qu'ils connaissent les contraintes du terrain, les services de secours sont les mieux placés pour intégrer, en collaboration avec des porteurs de technologies, l'innovation dans leurs pratiques professionnelles au service de la mission », ajoute Thibaut Reffay.

Métropole européenne de Lille (MEL) : l'IA au service du mieux-vivre ensemble

Dotée depuis 2015 d'une direction Recherche et Développement, la Métropole européenne de Lille mise sur l'« intelligence collective » pour améliorer la pertinence de ses politiques publiques. « Nous avons créé notamment une mission IA, relève Doriane Huart, DG adjointe des Pôles Ressources humaines, Innovation et Dialogues. Elle vise à exploiter le potentiel de données analysées par l'intelligence artificielle, dans le but d'améliorer la qualité de nos services pour les usagers et de renforcer l'implication de nos agents. » L'IA est ainsi utilisée par la direction de la Voirie pour aider à mieux qualifier le risque d'accidents sur les carrefours dangereux. Et la direction Vie de l'agent teste également cette technologie pour faciliter la mobilité interne, grâce à une meilleure exploitation des compétences et des fiches de poste. « Nous avons d'autres projets à venir, par exemple une gestion plus intelligente des déchets selon les tonnages prélevés, l'évaluation des aménagements territoriaux en fonction des attentes des habitants et de données quantitatives (déplacements, densité, structure de la population...). Sont également en cours d'expérimentation un outil de détection des anomalies sur les toitures ou encore un dispositif d'analyse des comportements touristiques d'après les notifications laissées sur les sites Internet », détaille Doriane Huart. Cette initiative témoigne de



Paris 2024 : une exposition CASDEN sur les valeurs du sport

Partenaire des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la CASDEN Banque Populaire s'engage dans le volet Héritage et propose le programme pédagogique « Histoire, Sport & Citoyenneté 1894-2024 », conçu par le Groupe de recherche Achac. Une initiative qui devrait faire date, comme l'explique Sandrine Lemaire, professeur d'histoire en classe préparatoire à Reims : « Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 constituent une réelle opportunité pour souligner les valeurs d'égalité et de solidarité portées par le sport et par le mouvement olympique. » L'exposition circule déjà dans les collèges et lycées de France et sera diffusée gratuitement dans 4 000 lieux d'ici à 2024. « On y raconte l'histoire des 30 olympiades de l'ère moderne, à travers 30 panneaux, dont chacun

« Être aux côtés des agents de la Fonction publique à chaque moment clé de leur vie, c'est la vocation de la CASDEN. » Claude Jechoux, Président de la CASDEN Banque Populaire.

l'appétence de la métropole pour l'innovation, qui lui a permis d'être désignée « Capitale mondiale du design en 2020 ».

Police nationale : un commissariat en ligne

Faciliter l'accès des usagers aux services de la Police nationale... sans sacrifier aux exigences de la proximité et d'un traitement personnalisé des requêtes, tel est le défi relevé par moncommissariat.fr, une plateforme Internet composée d'une page Web, d'un parcours usagers destiné à orienter au mieux les citoyens et d'un tchat leur mettant en relation avec des agents spécialisés. « Nous avons d'abord lancé le tchat en mars 2020, pour faire face au confinement, relate la Commissaire Caroline Mougnaud, chef du projet. Avec 65 000 conversations en deux mois, le succès rencontré nous a incités à pousser plus loin la démarche en construisant une solution complète. » Les internautes peuvent déposer des pré-plaies (avec un rendez-vous sous trois semaines dans des commissariats à proximité de chez eux), échanger en ligne sur des plateformes spécifiques en fonction de leur demande (violences sexuelles et sexistes, trafic de drogue, signalement djihadiste, signalement d'escroqueries sur Internet...). Joignable 7 jours/7 et 24 heures/24, moncommissariat.fr garantit un accès à un agent en moins de deux minutes. « Nous travaillons sur l'évolution de la prochaine version, qui, en 2022, sera multilingue, responsive pour un accès par les tablettes et les Smartphone et aisément accessible pour les publics fragiles », annonce la Commissaire.

Education nationale : des cellules de veille au service de l'innovation

Elles ont pour nom Cellule académique recherche-développement en innovation et expérimentation pédagogique (CARDIE). Présentes dans chaque académie, ces instances ont pour mission d'accompagner les établissements dans le développement de projets pédagogiques innovants. « Il existe de nombreuses initiatives sur le terrain, portées par des dirigeants d'établissement et des enseignants motivés par de nouvelles formes pédagogiques », observe Jean-Charles Diry, Inspecteur d'académie et chargé de la CARDIE de l'académie de Lyon. Mais il leur est souvent difficile de les faire connaître, d'obtenir des financements ou de mesurer la portée de leurs initiatives. » La CARDIE de l'académie de Lyon s'appuie sur l'expertise d'ingénieurs, de chercheurs et de consultants pour aider les porteurs de projet. Financement, communication, organisation événementielle, évaluation... l'innovation pédagogique doit se servir d'outils et de supports adaptés pour se faire entendre. « Tous les projets que nous soutenons répondent à un enjeu capital, celui de mieux servir la réussite de tous les élèves, quels que soient leurs parcours et leurs possibilités », assure Jean-Charles Diry.

CNRS : primé pour son projet User First

En mars 2020, le CNRS était lauréat du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP), appel d'offres proposé par la Direction interministérielle de la Transformation publique, avec son projet User First. Avec, à la clé, pour le CNRS, une subvention de 4,2 millions d'euros, couvrant près de la moitié des 8,8 millions d'euros budgétés pour ce projet. « User First, c'est un véritable projet de transformation, qui vise à faciliter le quotidien des équipes de recherche, à mieux partager les informations et à les accompagner au cœur du paysage de plus en plus complexe de la recherche », indique Claire Werlen, qui co-pilote la démarche. Il va permettre, par exemple, de créer un portail d'information et d'échanges pour les équipes de direction des laboratoires. » Avec des économies équivalentes au coût moyen de 191 emplois, l'initiative permettra de déléter les personnels de certaines tâches administratives et de réorienter leur activité au profit de leurs travaux de recherche. « Nous allons également créer un portail qui facilitera l'accès aux données utiles pour le pilotage des laboratoires et les projets de recherche », ajoute-t-elle. Lancé dès juin 2021, User First doit s'achever en fin d'année 2023.

Gendarmerie nationale : une Covid-Box destinée au dépistage

En mars 2020, la Gendarmerie scientifique s'interroge : comment peut-elle répondre présent et contribuer à la lutte contre la pandémie, au moment où s'impose le premier confinement ? En lien avec l'hôpital de Garches (Hauts-de-Seine), la réponse vient de son Institut de recherche criminelle (IRCGN). « Nous avons eu l'idée de



prolonger les travaux que nous avons déjà menés pour la conception de notre laboratoire mobile breveté pour détecter l'ADN sur les scènes de crime, raconte le Lieutenant-Colonel Sylvain Hubac, à l'origine du projet. Nous l'avons adapté pour détecter le Covid-19. » Conteneur mobile de 25 mètres carrés une fois déployé, nécessitant seulement trois agents formés, la Covid-Box a permis de réaliser 20 000 tests PCR pour l'AP-HP au début du confinement, avec des résultats fournis en vingt-quatre heures. Ce dispositif est proposé à l'international par l'industriel français TRACIP, chargé de sa production, et intéresse de nombreux pays. « Le procédé a également été utilisé par l'aéroport de Roissy pour le dépistage des voyageurs provenant de pays à risque », précise Sylvain Hubac. C'est une solution particulièrement adaptée dans un contexte d'urgence, mais également pour des territoires où l'écosystème local des soins ne permet pas un dépistage de masse. »

Hôpitaux : la force de l'approche populationnelle

Casser le fonctionnement en « silo », développer la prévention et l'éducation à la santé, mieux organiser la prise en charge collective en visant le maintien de la santé tout au long de la vie... les défis structurels du système de santé sont connus, la pandémie les rend encore plus aigus. Depuis 2017, la Fédération hospitalière de France (FHF) expérimente et développe une pratique innovante : la responsabilité populationnelle. « L'idée est de fédérer l'ensemble des acteurs de santé d'un territoire donné autour d'un projet collectif de santé pour deux catégories de patients, les personnes diabétiques ou à risque et les personnes atteintes d'insuffisance cardiaque ou à risque », explique Franck Laureys, Directeur de la Stratégie, de la Communication et des Affaires médicales au centre hospitalier de Douai. Notre établissement a été choisi parmi les cinq sites d'expérimentation. » L'objectif est d'élaborer de façon collective des programmes d'excellence clinique, basés sur le développement de la prévention, sur la qualité des parcours de soins et sur le suivi de la qualité de vie des patients. « Les premiers résultats sont très encourageants, et ils dessinent l'avenir d'un système de santé plus efficient, visant à fournir le bon soin, au bon patient et au bon moment », conclut-il.

