



# UTILE AUJOURD'HUI UTILE DEMAIN

Débat national sur le service public de proximité

ORGANISÉ  
PAR



Être utile est un beau métier



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CONSEIL SUPÉRIEUR  
Fonction • Publique • Territoriale



**Alain Gianazza**  
président général  
de la Mutuelle  
Nationale Territoriale

Alain Gianazza, président de la MNT depuis juin 2013, a effectué la quasi-totalité de sa carrière dans la fonction publique territoriale notamment à la ville de Toulouse. Il s'est aussi engagé en mutualité pour faire vivre les solidarités entre agents des services publics locaux. Il est également administrateur de la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF) depuis 2009, de la Mutualité Fonction Publique (MFP) depuis 2010, et de l'UMG ISTYA depuis 2011. Il siège au Conseil supérieur de la Mutualité française et, depuis 2016, à l'UNOCAM. Depuis la création de l'union de groupe mutualiste *Territoires d'avenir* avec SMACL Assurances, il en assure la présidence.



**Jean-Luc  
de Boissieu**  
président du conseil  
d'administration  
de SMACL  
Assurances

Élu président du conseil d'administration de SMACL Assurances en 2015, Jean-Luc de Boissieu, après avoir intégré l'École nationale d'administration (ENA), a poursuivi une carrière marquée par le service de l'État et le mutualisme. Il a été secrétaire général du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA) de 1998 à juin 2014. Il est, aujourd'hui, vice-président de l'UGM *Territoires d'avenir*.

## SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ: PROMOUVOIR, MOBILISER, INNOVER

Interview croisée d'Alain Gianazza, président général de la Mutuelle Nationale Territoriale, et de Jean-Luc de Boissieu, président de SMACL Assurances.

La MNT et SMACL Assurances coorganisent, avec le concours du Conseil supérieur de la fonction publique territoriale, le débat national sur le service public de proximité « *Utile aujourd'hui – utile demain* ». Motivations, messages, publics visés... tour d'horizon à deux voix.

**Organiser un colloque sur les services publics locaux à un mois des élections présidentielles, est-ce une manière pour la MNT et SMACL Assurances de participer au débat ?**

**J.-L. B. :** Nous sommes deux mutuelles créées et administrées par des territoriaux pour des territoriaux. Que ce soit la santé et la prévoyance des agents pour la MNT, ou l'assurance des biens et des activités des collectivités pour SMACL Assurances, la fonction publique territoriale et les services publics de proximité sont par nature au centre de notre action, de nos préoccupations. Or, nous constatons périodiquement, particulièrement en période électorale, que le débat relatif à la baisse des dépenses publiques se réduit bien souvent à la diminution des effectifs de fonctionnaires, et la fonction publique territoriale est particulièrement visée. C'est anxiogène pour les agents, pour les

collectivités et leurs responsables, celles et ceux justement pour lesquels nous œuvrons au quotidien. Ceci nous interroge également sur l'avenir de nos métiers. Pour nous faire une idée précise, et au-delà du discours politique, nous avons voulu mesurer ce que nos concitoyens pensent réellement de leurs services publics de proximité. Aujourd'hui, avec l'enquête réalisée en partenariat avec l'IFOP<sup>(1)</sup>, nous avons des éléments chiffrés qui vont venir nourrir cette réflexion.

**A. G. :** Cette démarche conjointe est destinée à éclairer le plus largement possible sur ce que pensent nos concitoyens de leurs services publics de proximité. Elle s'adresse particulièrement à nos membres, nos adhérents, nos mandataires, mais au-delà, aux acteurs publics locaux, à l'ensemble du monde territorial. Et si nos décideurs politiques actuels ou à venir pouvaient s'en inspirer,

[1] Enquête menée par l'IFOP auprès de 4 047 personnes du 13 au 22 février 2017.

nous en serions ravis ; nous souhaitons donner une résonance durable à notre mobilisation, au-delà des échéances électorales, en nous basant sur les résultats d'une enquête auprès des Français et en permettant aux acteurs publics de débattre de manière un peu plus concrète du service aux citoyens.

#### Quelle image du service public de proximité souhaitez-vous mettre en avant ?

**A. G. :** Tout simplement celle que perçoivent nos concitoyens. Un service utile (pour 92% des Français), de qualité (67 %), auquel ils sont attachés (83 %), au service des citoyens (73 %) et dont l'image s'améliore avec la proximité (de la région à la commune). 84 % des personnes interrogées sont favorables au maintien voire à l'augmentation de l'offre de services publics de proximité. Ce qui semblait faire débat ne le fait plus.

**J.-L. B. :** Au-delà des grands discours des candidats, nous pensons qu'il faut revenir au réel, à la vie quotidienne des Français, à l'utilité sociale des services publics locaux. Depuis toujours, les collectivités locales rendent des services publics de proximité, très variés et de première nécessité. Avec ce sondage, on voit bien que les Français sont très attachés aux services publics de proximité.

#### Comment espérez-vous faire évoluer les débats actuels autour du service public ?

**J.-L. B. :** Nos sociétaires et adhérents (collectivités territoriales, agents et monde associatif) vont être les premiers destinataires de cette enquête d'opinion. À eux de la relayer et de la faire rayonner dans leur environnement s'ils jugent qu'elle répond aux préoccupations du moment. Elle peut également donner aux élus des éléments de réflexion sur les attentes de

leurs concitoyens vis-à-vis des services publics locaux.

**A. G. :** Les agents sont fiers de leur métier et se sentent utiles au quotidien dans leur travail. Les Français plébiscitent cette utilité sociale. Nos partenaires et réseaux de la fonction publique territoriale, qui souhaitent s'emparer des résultats de notre enquête, sont désormais les meilleurs relais de l'image positive du service public local. Nous pouvons ainsi poursuivre sereinement notre travail collectif pour construire son avenir et permettre des innovations au service des usagers. La déclinaison régionale de cette mobilisation qui va suivre en est un gage. Elle témoigne de notre volonté d'apporter un accompagnement adapté à chaque réalité locale. ■



## LES FRANÇAIS ET LEUR SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ

L'enquête d'opinion conduite par l'IFOP pour la MNT et SMACL Assurances étudie le rapport des Français au service public de proximité. Quel regard portent-ils ? Quel est leur attachement à ces services et à leurs agents ? Retour en chiffres.

Enquête menée par l'IFOP auprès de 4 047 personnes du 13 au 22 février 2017.

> Retrouvez l'intégralité des résultats de l'enquête sur [www.utiledemain.fr](http://www.utiledemain.fr)

Les Français jugent que le service public de proximité et ses agents leur sont utiles au quotidien, et participent à leur qualité de vie et à leur bien-être.



**8** FRANÇAIS<sup>(1)</sup>  
POUR + DE  
**SUR 10**  
LES AGENTS DE LA FONCTION  
PUBLIQUE TERRITORIALE  
SONT UTILES

**9** FRANÇAIS<sup>(2)</sup>  
**SUR 10**  
CONSIDÈRENT LES SERVICES  
PUBLICS DE PROXIMITÉ  
**UTILES** SUR LEUR  
TERRITOIRE

(1) p. 100 de l'enquête IFOP, version intégrale (83 %).

(2) p. 65 de l'enquête IFOP, version intégrale (moyenne de l'ensemble des services, soit 92 %).

Les Français sont très attachés aux différents services publics de proximité et ont une bonne image des agents qui les exercent. Ils sont d'ailleurs en majorité favorables au maintien ou à l'augmentation de l'offre qui leur est proposée. Cet attachement spontané est d'autant plus important que l'on détaille concrètement les services rendus par les collectivités territoriales.

POUR CHACUN  
DES SERVICES PUBLICS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



DES FRANÇAIS S'Y DÉCLARENT  
**ATTACHÉS** EN MOYENNE

**7** FRANÇAIS  
SUR 10  **SONT ATTACHÉS** <sup>(4)</sup>  
AU SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ



**9**  FRANÇAIS <sup>(6)</sup>  
SUR 10  
SOUHAITENT LE MAINTIEN OU  
L'AUGMENTATION  
DES MOYENS DU SERVICE  
PUBLIC DE PROXIMITÉ

Les services publics sont globalement considérés comme de qualité satisfaisante, efficaces et utiles. La question de leur caractère innovant fait davantage débat.

**43%**   
DES FRANÇAIS <sup>(8)</sup>  
JUGENT LE SERVICE  
PUBLIC DE PROXIMITÉ  
**INNOVANT**

**62%**  <sup>(7)</sup>  
DES FRANÇAIS  
CONSIDÈRENT LE SERVICE  
PUBLIC DE PROXIMITÉ  
**EFFICACE**

**?** <sup>(9)</sup>  
PRÈS  
DE **LA MOITIÉ**  
DES FRANÇAIS S'ESTIMENT  
**MAL INFORMÉS**  
SUR LEUR SERVICE PUBLIC  
DE PROXIMITÉ

(3) p. 46 de l'enquête IFOP, version intégrale (moyenne de l'ensemble des services).

(4) p. 10 de l'enquête IFOP, version intégrale (69 %).

(5) p. 131 de l'enquête IFOP, version intégrale.

(6) p. 137 de l'enquête IFOP, version intégrale (89% des Français, à partir d'une moyenne des services).

(7) p. 14 de l'enquête IFOP, version intégrale.

(8) p. 14 de l'enquête IFOP, version intégrale.

(9) p. 43 de l'enquête IFOP, version intégrale (54 %).





## FORMER, IMPLIQUER, INNOVER: LES ENJEUX DE DEMAIN

Interview de Philippe Laurent, maire de Sceaux, président du Conseil supérieur de la fonction publique territoriale.

**Qu'est-ce qui vous a motivé dans le thème du colloque « Utile aujourd'hui - Utile demain » ?**

Le choix français a été de faire assurer les fonctions collectives par le service public. Ce choix est au cœur de notre modèle de société, solidaire, humaniste et animé par une notion d'intérêt général. Mon engagement politique est tourné vers cela et le CSFPT appelle par le dialogue social aux mêmes objectifs. Ce colloque se veut un temps d'échange non-partisan et innovant. Il s'inscrit dans une large réflexion tournée vers l'utilité et l'évolution de la fonction publique de proximité sans bloquer sur une logique de chiffres.

**Selon vous, le management a un rôle décisif à tenir dans les évolutions en cours. Quels en sont les enjeux ?**

Le rapport du CSFPT sur le temps de travail<sup>(1)</sup> montre bien que la plupart des dysfonctionnements résultent d'un pilotage inefficace. La fonction publique territoriale vit un mouvement de professionnalisation identique à ce qu'ont pu connaître les établissements d'enseignement supérieur après l'accès aux responsabilités et aux compétences élargies. L'enjeu principal est donc de former et d'impliquer davantage encore les élus et les cadres pour répondre aux enjeux des nouvelles technologies et de la dématérialisation et

aux exigences élevées des usagers. La gestion des ressources humaines me semble être le grand domaine qui a le plus à gagner à innover. Cela passe par des perspectives accrues en matière de formation et de mobilité. La fonction publique doit s'adapter à l'évolution des besoins mais également mieux accompagner les hommes et les femmes tout au long de leur carrière. ■

<sup>(1)</sup> Remis à la ministre de la Fonction publique en mai 2016.



## L'INNOVATION: UN ATOUT POUR LE SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ DE DEMAIN

Interview d'Estelle Grelier, secrétaire d'État chargée des Collectivités territoriales.

**Que vous évoque notre étude ?**

Je me réjouis de l'attachement des Français à leurs services publics de proximité et je note le décalage de cette analyse avec les propositions de certains candidats à l'élection présidentielle, notamment la suppression de dizaines de milliers de postes de fonctionnaires, y compris d'agents territoriaux. Réduire les effectifs territoriaux revient à sacrifier les services publics de proximité qu'ils assurent et à méconnaître le principe de libre administration des collectivités locales que la Constitution garantit.

**35 ans après la première loi de décentralisation<sup>(1)</sup>, quel bilan en tirez-vous et quelle priorité estimez-vous nécessaire pour le futur ?**

La décentralisation est une dynamique continue d'émancipation des territoires et le meilleur service à rendre à ce mouvement progressif, c'est de continuer à le penser. Les principes qui l'animent restent les mêmes : rapprocher la décision du citoyen, remettre l'habitant au cœur des politiques publiques, porter l'action publique à la bonne échelle. La réforme territoriale menée durant ce quinquennat n'a pas fait autre chose. Il faut poursuivre cette dynamique.

<sup>(1)</sup> Loi de décentralisation du 2 mars 1982.

**En quoi l'innovation peut-elle être un atout pour le service public de proximité de demain ?**

Si nos services publics de proximité sont efficaces, c'est justement parce qu'ils ont su innover, comme en témoigne chaque année la Semaine de l'innovation publique. Lors de sa dernière édition, j'ai souhaité valoriser les initiatives des collectivités car elles manquent encore de visibilité. Et j'ai tenu à soutenir l'innovation en matière de démocratie locale en associant les collectivités françaises au Sommet mondial du Partenariat pour un gouvernement ouvert. S'il reste beaucoup à faire, nombreuses sont les collectivités qui ont engagé des démarches innovantes : *open data*, budgets participatifs, logiciels libres, et tant d'autres. ■



Retrouvez sur [www.utiledemain.fr](http://www.utiledemain.fr) l'ensemble des résultats de l'enquête, tous les comptes rendus des débats, les participants aux tables rondes...

Cette démarche sera également déclinée localement, avec notamment plusieurs enquêtes régionales afin de comprendre l'attachement des Français à leur service public de proximité sur leurs territoires.



Suivez l'actualité d'Utile aujourd'hui - utile demain et participez au débat sur twitter [#Utiledemain](https://twitter.com/Utiledemain)