



# LANCEMENT DU FORUM DE L'ACTION PUBLIQUE

RÉINVENTONS LE SERVICE PUBLIC

24 novembre 2017





# Sommaire

<b>Ensemble, réinventons le service public .....</b>	<b>4</b>
<b>La démarche : un Forum citoyen pour réinventer les services publics.....</b>	<b>8</b>
<b>La démarche numérique : Une plateforme de consultation publique en ligne ouverte à tous, usagers et agents publics.....</b>	<b>9</b>
Espace usagers : un questionnaire ouvert au grand public .....	10
Espace agents : une consultation pour la transformation de la fonction publique .....	13
<b>La démarche territoriale : des « rendez-vous » près de chez soi.....</b>	<b>16</b>
De grands forums territoriaux ouverts à tous les acteurs de la société, usagers comme agents.....	16
Des débats territoriaux à l'initiative d'élus .....	17
6 ateliers de co-construction dédiés aux agents publics et organisés par la DGAFP .....	17
<b>La restitution : des contributions qui s'inscriront dans la dynamique de transformation publique initiée par le Gouvernement .....</b>	<b>20</b>

# Ensemble, réinventons le service public



Le Forum de l'Action publique est d'abord la concrétisation d'un engagement. Celui du Président de la République et du Premier ministre, qui ont souhaité réaffirmer la valeur et la richesse inestimables de nos services publics et des 5,4 millions d'agents publics qui concourent à leur mise en œuvre quotidienne au sein de l'État, des collectivités locales et des hôpitaux. En tant que ministre de l'Action publique, je considère qu'il n'est pas juste, et encore moins souhaitable, que les services publics ne soient à l'ordre du jour que lorsqu'ils dysfonctionnent. L'attachement que leur portent nos concitoyens va bien au-delà des caricatures. De même, les aspirations qu'ils formulent pour l'avenir des services publics n'en sont que plus profondes. C'est pourquoi nous avons souhaité libérer une parole constructive et ambitieuse qui permette à chacun de faire ses propositions, d'énoncer ses priorités et de partager ses idées pour réinventer nos services publics.

Ce Forum est également l'expression d'une conviction. Ces dernières années, nos administrations se sont beaucoup transformées. Je tiens à saluer l'engagement exemplaire de nos agents pour moderniser, simplifier et renforcer au quotidien l'utilité des services publics au bénéfice de leurs usagers. Comme citoyen et élu de terrain, je suis très attaché à ce que les changements qui façonneront les écoles, les hôpitaux ou les administrations de demain puisent avant tout leur inspiration auprès de ceux qui les expérimentent au quotidien. Cette volonté est au cœur du Forum de l'Action publique : faire des agents publics et des usagers les premiers contributeurs de la transformation publique initiée par le Gouvernement et qui rythmera les cinq années à venir.

Ce Forum est enfin la traduction d'une méthode. Dès la phase de préparation menée cet été, le Gouvernement a souhaité consulter l'ensemble des acteurs publics pour enrichir ses réflexions au cours de différentes réunions de travail.

Ce 24 novembre 2017, j'ai le plaisir d'annoncer avec Mounir Mahjoubi, le lancement du Forum de l'Action publique. Il durera trois mois et reposera sur deux piliers :

- un pilier numérique, avec une plateforme de consultation en ligne ouverte à tous pour donner une opportunité de parole libre aux Français - qu'ils soient agents ou usagers du service public - sur l'avenir des services publics ;
- un pilier territorial, avec une série de rencontres sur l'ensemble du territoire qui donneront l'occasion à des membres du Gouvernement, élus locaux, acteurs de terrain (chefs d'entreprise, associations, agents publics, etc.) ou encore étudiants de débattre sans cloisonnement et de contribuer aux réflexions de manière innovante.

Au-delà de l'opportunité offerte à chacun de s'exprimer, ce Forum a vocation à enrichir concrètement la transformation de l'action publique. Il viendra ainsi contribuer aux travaux menés au sein du programme « Action Publique 2022 » lancé le 13 octobre dernier par le Premier ministre. Car si les expertises mobilisées dans ce cadre sont indispensables à l'élaboration de politiques publiques renouvelées, elles gagneront plus encore en pertinence et en efficacité en s'appuyant sur la créativité et l'intelligence citoyennes.

Je souhaite vivement que les agents publics et l'ensemble de nos concitoyens s'emparent du Forum de l'Action publique pour émettre des propositions résolument innovantes. Je ne doute pas que leurs contributions bousculeront certaines certitudes et nous inciteront, collectivement, à porter plus loin encore nos ambitions pour la transformation publique que le Gouvernement entend mener au cours des cinq prochaines années.

Gérald Darmanin  
Ministre de l'Action et des Comptes Publics



Le Forum Action Publique 2022 que nous lançons avec Gérald Darmanin est un exercice essentiel.

Il illustre en effet la démarche que nous souhaitons mener dans le cadre d'AP 2022 : une démarche dont chacun peut s'emparer, agents publics et citoyens ; une démarche résolument ambitieuse et ancrée dans le réel ; une démarche tout à la fois digitale et qui s'incarne dans les territoires.

Dans cet exercice, le numérique occupe une place fondamentale, pour améliorer les services offerts à tous, repenser certaines de nos politiques publiques mais aussi intensifier le dialogue entre la puissance publique et les citoyens.

Je souhaite que chacun profite ainsi du Forum que nous ouvrons aujourd'hui pour exprimer, sur la plateforme en ligne, ses attentes, son ressenti, ses idées : quelle démarche nous faut-il numériser en priorité ? Quel nouveau service en ligne rêvez-vous de voir délivrer demain ? Et tant d'autres réflexions.

Vous êtes les mieux placés pour nous parler des nouveaux besoins qui émergent, notamment avec le numérique. Ce Forum est votre outil.

A vous.

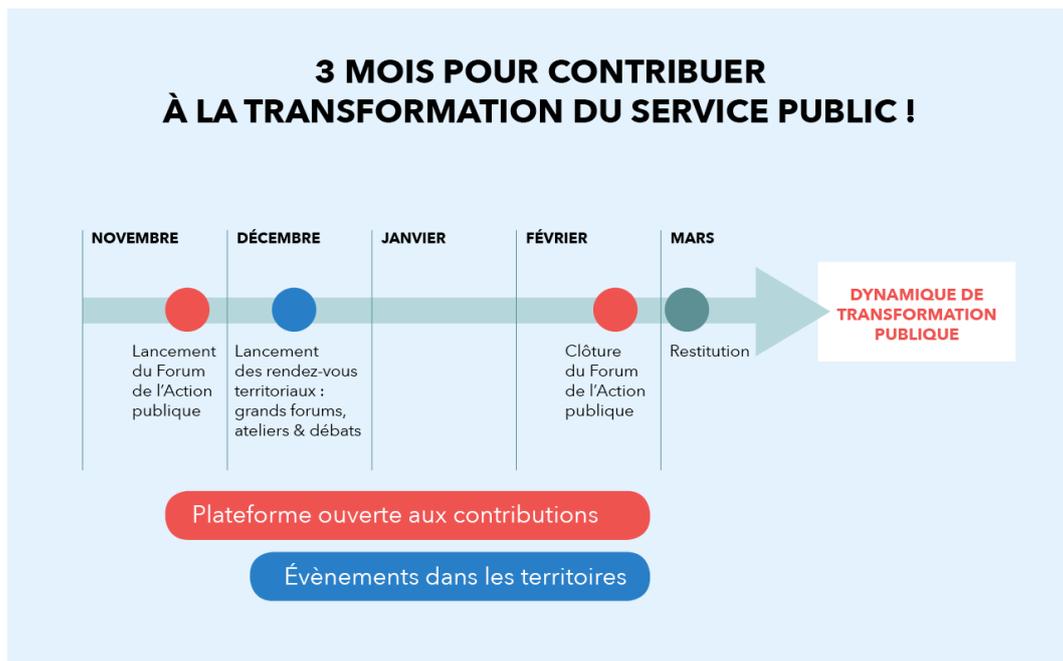
Mounir Mahjoubi  
Secrétaire d'Etat chargé du Numérique



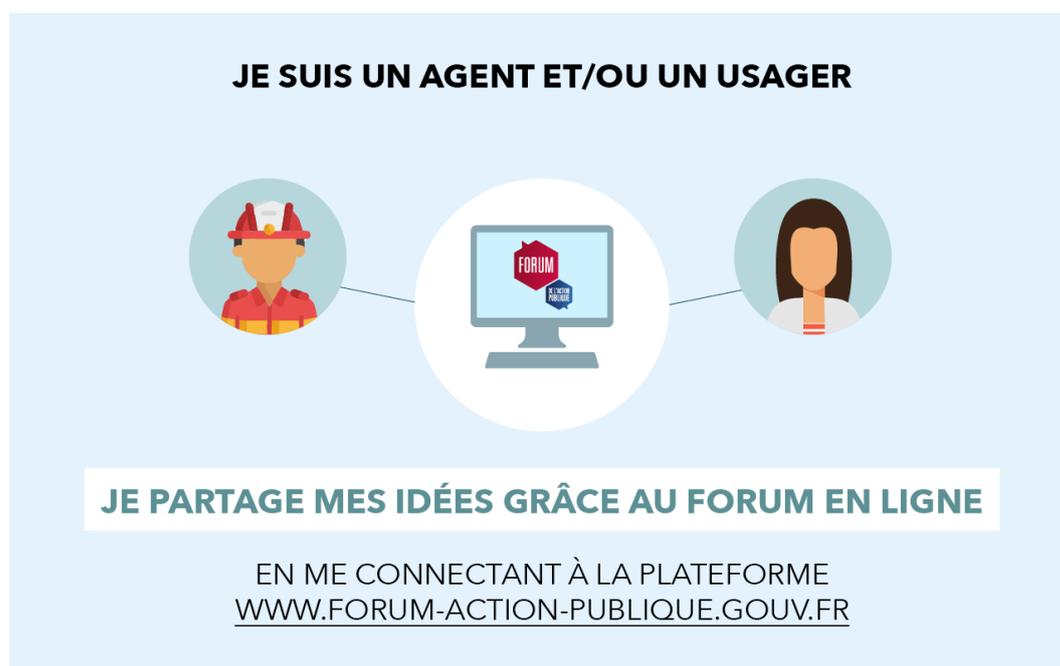
## La démarche : un Forum citoyen pour réinventer les services publics

Le Forum de l'Action publique est avant tout un moment citoyen qui donnera la parole à tous ceux – agents, usagers, citoyens, élus, associations, organisations syndicales, etc. - qui se sentent concernés par l'avenir des services publics et souhaitent partager leurs idées pour l'action publique de demain.

Chacun pourra exprimer directement ses souhaits et ses idées pour faire évoluer et réinventer les services publics grâce à une consultation numérique et au cours de rencontres de terrain qui se tiendront partout en France, entre fin novembre 2017 et fin février 2018.



## **La démarche numérique :** Une plateforme de consultation publique en ligne ouverte à tous, usagers et agents publics



**FORUM**  
DE L'ACTION PUBLIQUE

## Demain, quel service public pour vous ?

**Edito**

« Le Forum de l'Action publique est d'abord la concrétisation d'un engagement. Celui du Président de la République et du Premier ministre, qui ont souhaité réaffirmer la valeur et la richesse inestimables de nos services publics et des 5,4 millions d'agents publics qui concourent à leur mise en œuvre quotidienne au sein de l'État, des collectivités locales et des hôpitaux. En tant que ministre de l'Action publique, je considère qu'il n'est pas juste, et encore moins souhaitable, que les services publics ne soient à l'ordre du jour que lorsqu'ils dysfonctionnent. [...] »

[Lire la suite...](#)

— **Gérald Darmanin**, Ministre de l'Action et des Comptes Publics

**Usagers, agents publics, participez à la transformation de l'action publique !**

Composée de deux espaces de consultation, l'un destiné aux usagers du service public, l'autre aux agents de la fonction publique, cette plateforme vise à recueillir les avis de l'ensemble des personnes concernées par l'amélioration du service public.

[Je suis usager du service public](#) [Je suis agent public](#)

### Le Forum de l'Action Publique

Un grand temps de mobilisation de la société française autour de son service public

- 2 modalités de consultation**
  - Une consultation en ligne (grâce à cette plateforme)
  - Des événements sur l'ensemble du territoire (13 forums régionaux et des débats territoriaux ouverts à tous, 6 ateliers sur les problématiques RH)
- 3 objectifs**
  - Une plus grande qualité de service pour les usagers
  - De meilleures conditions de travail pour les agents
  - Des économies pour les Français
- 2 regards complémentaires**
  - Celui des usagers
  - Celui des agents publics

## Comment participer ?

Une inscription est nécessaire pour pouvoir participer à la consultation avec la création d'un compte (pseudonyme, adresse électronique et mot de passe)

[www.forum-action-publique.gouv.fr](http://www.forum-action-publique.gouv.fr)

## Espace usagers : un questionnaire ouvert au grand public

La plateforme numérique de consultation mise en place à l'occasion du Forum de l'Action publique comprend un questionnaire portant sur les attentes de nos concitoyens à l'égard du service public de demain.



## Les missions et l'action du service public



Publié par [Gouvernement](#), le 17 octobre 2017

Partager

### ÉTAPES

#### 1 Le service public en 12 questions

Du lundi 6 novembre 2017 au vendredi 1 décembre 2017

En cours

### INFORMATIONS RELATIVES

Participants

Corbeille

## Le service public en 12 questions

Vous souhaitez savoir comment participer ? Consultez [la page d'aide](#).

### 1. Parmi les valeurs du service public suivantes, lesquelles vous semblent les plus importantes ?

3 réponses maximum

- L'adaptation aux évolutions de la société
- La continuité des services
- Le sens de l'intérêt général
- Le devoir de neutralité
- Le respect de la laïcité
- La protection des plus fragiles
- L'égalité de traitement de tous
- Autre

Suivant

Powered by Sphinx

Participants 0

Inviter

Il n'y a pas encore de participants pour le moment.

Cette enquête est ouverte à tous et aborde, au travers d'une douzaine de questions, plusieurs thématiques : les valeurs associées au service public, son accessibilité, son efficacité, les perspectives liées à l'évolution de ses missions ou encore diverses pistes d'amélioration concrètes, notamment en matière de simplification administrative et de transformation numérique.

Cette plateforme a vocation à faire émerger aussi bien des retours d'expériences du quotidien et des constats sur le fonctionnement actuel des services publics que des pistes de solutions ou d'innovations. Elle ouvre le champ libre à l'expression des usagers du service public pour imaginer la transformation des services publics à partir de leur vécu et de leurs besoins.

Afin d'encourager le public à participer à cette consultation, des personnalités de différents horizons ont été sollicitées pour apporter leurs contributions. Leurs points de vue et éclairages viendront au fil des semaines nourrir la réflexion sur l'avenir du service public.

## Espace agents : une consultation pour la transformation de la fonction publique

Parce que leur expérience de terrain et leur expertise sont décisifs pour réussir la transformation des services publics, tous les agents publics relevant de la fonction publique d'État, de la fonction publique territoriale et de la fonction publique hospitalière seront appelés à prendre part à une consultation dédiée qui portera en particulier sur les questions de gestion des ressources humaines au sein du secteur public.

Instituteurs, personnels hospitaliers, agents de police, agents d'accueil, etc. : tous ceux qui souhaitent participer à cette consultation seront invités à :

- apporter leurs réponses à une série de questions portant sur le service public et la gestion des ressources humaines dans la fonction publique ;
- réagir aux propositions formulées par le Gouvernement et aux propositions et arguments des autres participants ;
- animer le débat en ajoutant leurs propres contributions et en réagissant à celles des autres participants, qui seront accessibles en temps réel.

L'enjeu de cette consultation sera de donner la parole aux agents publics sur les thèmes relatifs à leur vie professionnelle.

Ils pourront ainsi formuler des propositions dans les rubriques suivantes :

- Des parcours professionnels riches et diversifiés :

*Comment accompagner les évolutions des métiers et les reconversions professionnelles ? Comment faire évoluer la formation professionnelle pour mieux répondre aux besoins ? Comment favoriser l'affectation et la fidélisation des agents expérimentés dans les territoires les moins attractifs ? Comment favoriser l'accès aux responsabilités ?*

- Des employeurs publics attentifs aux agents, à la qualité de vie au travail et à l'innovation :

*Comment favoriser la participation des agents à l'amélioration du service public ? Comment favoriser la cohésion des collectifs de travail ? Comment mieux reconnaître l'investissement professionnel ? Comment améliorer les conditions de travail ? Comment mieux prendre en compte dans la rémunération des agents publics leurs qualifications, leur engagement professionnel et leurs responsabilités ?*

- Une offre de services renforcée :

*Comment mieux accompagner les agents dans leur vie professionnelle ? Comment tirer pleinement parti du numérique au sein de la gestion des ressources humaines ?*

Le principe même de cette consultation et l'ensemble des thèmes ont fait l'objet d'un dialogue social spécifique avec les organisations syndicales et les représentants des employeurs publics.

Chaque participant répondra aux items qu'il souhaitera, à tout moment durant les trois mois de consultation.

**Le Forum de l'Action publique constitue, par son ampleur et son ambition, une occasion inédite de permettre à tous les agents publics de s'exprimer pour favoriser l'évolution du secteur public et de ses politiques de ressources humaines. La mobilisation des agents publics autour de cette démarche sera importante pour prendre en compte toute la diversité des points de vue et des expériences.**

**Faire en sorte que la fonction publique soit plus à l'image de la société**

Publié par **Gouvernement** dans **Une fonction publique plus ouverte et plus attractive**, le 14 septembre 2017

11 contributions 3 votes 2 participants

Partager

**ÉTAPES**

1 **Consultation**  
Du jeudi 14 septembre 2017 au vendredi 15 décembre 2017

**INFORMATIONS RELATIVES**

Participants

Corbeille

**Consultation**

Vous souhaitez savoir comment participer ? Consultez la page d'aide.

**Problématique**

1 proposition

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 15:59 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:28

Épinglé

Comment faire en sorte que la fonction publique soit plus à l'image de la société ?

1 vote • 1 argument • 0 source

**Facteurs d'explication**

4 propositions

Tri ordonné puis aléatoire + Proposer

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 16:00 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:27

Épinglé

Une partie de la population estime que la fonction publique n'est pas faite pour elle

0 vote • 0 argument • 0 source

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 15:59 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:27

Épinglé

La méconnaissance des différents modes de recrutement

0 vote • 0 argument • 0 source

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 16:00 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:28

Épinglé

L'incompatibilité géographique d'un poste

0 vote • 0 argument • 0 source

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 16:00 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:28

Épinglé

La fonction publique est peu attractive

0 vote • 0 argument • 0 source

**Propositions**

4 propositions

Tri ordonné puis aléatoire + Proposer

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 16:01 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:29

Épinglé

Développer les viviers de recrutement

1 vote • 1 argument • 0 source

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 16:01 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:30

Épinglé

Mieux communiquer sur les possibilités de recrutement et d'emploi

0 vote • 0 argument • 0 source

Gouvernement • 14 septembre 2017 à 16:01 - modifié le 2 novembre 2017 à 12:30

Épinglé

Développer de nouveaux modes d'insertion dans la fonction publique

1 vote • 0 argument • 0 source

Gouvernement • 2 novembre 2017 à 12:31

Épinglé

Mieux prendre en compte la situation de l'agent dans le processus d'affectation

0 vote • 0 argument • 0 source

## À L'ISSUE DE LA CONSULTATION :

Les réponses à la consultation en ligne seront accessibles et téléchargeables sur [Data.gouv.fr](http://Data.gouv.fr)

## La démarche territoriale : des « rendez-vous » près de chez soi



### **De grands forums territoriaux ouverts à tous les acteurs de la société, usagers comme agents**

Les grands forums territoriaux de l'Action publique seront organisés de décembre 2017 à février 2018. Dans chaque grande Région, ils seront présidés par un(e) ministre et réuniront les acteurs territoriaux à partir d'un diagnostic partagé et d'une vision de l'avenir des services publics.

Ils mobiliseront des usagers des services publics, des représentants de collectivités territoriales, d'organisations syndicales, d'association d'usagers, des représentants de services publics locaux, des membres du Conseil économique et social régional, etc.

Les dates et informations utiles relatives aux grands forums territoriaux de l'Action Publique seront relayées dans la rubrique « actualités » de la plateforme [www.forum-action-publique.gouv.fr](http://www.forum-action-publique.gouv.fr).

## **Des débats territoriaux à l'initiative d'élus**

Afin que chacun puisse se saisir de ce débat sur l'avenir des services publics et prendre en compte la spécificité de chaque territoire, des débats territoriaux de l'action publique pourront également être organisés à l'initiative d'élus dans leur circonscription.

Les élus seront invités à se saisir de la démarche et à organiser des réunions qui mobilisent leurs administrés et des acteurs du territoire autour de la question des services publics et de leur avenir.

Un kit d'animation sera mis à leur disposition afin de les aider dans l'animation de ces débats et leur restitution.

## **6 ateliers de co-construction dédiés aux agents publics et organisés par la DGAFP**

Les préoccupations RH sont au cœur du chantier Action Publique 2022. C'est pourquoi il est fondamental d'écouter les aspirations des agents mais aussi d'échanger et de débattre sur les orientations prioritaires sur des thèmes concrets.

Au-delà de cette consultation, des groupes de travail opérationnels ont vocation à approfondir ces thèmes et formuler des propositions concrètes.

Ainsi, des agents seront réunis pour imaginer des projets ou des outils innovants.

Pour chaque atelier, 25 agents issus des trois versants de la fonction publique, toutes catégories confondues, en poste ou en formation initiale dans une école de service public, seront invités à formuler des propositions en matière de formation, qualité de vie au travail, d'investissement professionnel, d'évolution des métiers, de participation des agents à l'amélioration du service rendu aux usagers.

6 ateliers seront organisés en région sur une durée d'un jour et donneront lieu à une restitution le lendemain en présence du plus grand nombre (consulter la rubrique Actualités du Forum de l'Action publique).

Les ateliers seront organisés selon des méthodes de travail innovantes (inversions de rôle, mode projet accéléré, etc.) et seront l'occasion de produire des « livrables » différents, concrets et illustratifs.

La restitution de chaque atelier sera aussi l'occasion d'avoir un moment d'échanges, de rencontres, de débats avec des experts, et des praticiens notamment sous la forme de tables-rondes.

Les synthèses des ateliers et des débats tenus lors de chaque évènement régional RH seront mis en ligne sur la plateforme (rubrique Actualités).

**Exemples de techniques de créativité utilisées dans les ateliers :**

- «Brainstorm » inversé : aussi appelé « La pensée inverse », ce format vise à répondre à l'opposé de la problématique puis à inverser positivement les solutions trouvées. Par exemple, la question « Comment être plus proche de ses usagers ? », devient « Comment être encore moins proche de ses usagers ? ».
- Utilisation de « personas » : un « persona » est un archétype représentant un groupe de personnes dont les comportements, motivations et buts sont proches. Les « personas » sont utilisés pour permettre aux concepteurs de déterminer ce que le service doit faire et comment il devrait fonctionner. Cette technique pourrait être utilisée pour répondre à la problématique « Comment attirer de nouveaux talents dans la fonction publique ? ».
- Inversion des rôles : afin de répondre à la question « Comment favoriser la participation des agents à l'amélioration du service public? », l'atelier consistera à mélanger usagers et agents et à demander aux usagers de prendre le point de vue agent et réciproquement durant une phase d'échanges et d'argumentation.
- Sprint créatif : un sprint créatif consiste à concentrer l'intégralité des étapes de la méthode « Design Thinking » (faire preuve d'empathie, définir le besoin, rechercher des idées, prototyper des solutions, les tester) durant un période de temps très courte (1 jour). Exemple d'interrogation pouvant faire l'objet d'un sprint créatif : « Comment accompagner les évolutions des métiers et les reconversions professionnelles ? »



## DES RENDEZ-VOUS POUR ÉCHANGER SUR L'AVENIR DU SERVICE PUBLIC

DE FIN NOVEMBRE 2017  
À FIN FÉVRIER 2018



**GRANDS FORUMS  
TERRITORIAUX**

PRÉSIDENTS  
PAR DES MEMBRES  
DU GOUVERNEMENT



**ATELIERS DE  
CO-CONSTRUCTION**

AVEC DES AGENTS  
PUBLICS



**DÉBATS  
TERRITORIAUX**

ORGANISÉS  
PAR DES ÉLUS

**Le « Défi des écoles de service public » : offrir aux élèves des écoles de service public l'opportunité d'une participation spécifique.**

Deux types d'épreuves sont proposés aux équipes volontaires :

- L'épreuve « mission » : présenter sous une forme ludique le service public de 2027, en lien avec leur école ;
- L'épreuve « fonction publique » : présenter leur métier à l'horizon 2027 ou proposer une idée pour attirer les talents, donner envie de rejoindre la FP.

Comment ?

- soit sous forme de restitution orale au format « mon idée en 180 secondes »,
- soit par le biais d'un vidéo/ de photos animées (5 minutes au maximum).
- Un texte de 5 pages au maximum pourra compléter ces productions.

Les cinq meilleurs projets compte tenu de leur caractère innovant, original et réalisable seront retenus par un comité de sélection notamment composé de représentants de la DGAFP et des employeurs publics. Un événement de restitution organisé en mars en présence du ministre les mettra à l'honneur.

**Ce défi permettra de recueillir les attentes et les propositions des nouvelles générations de fonctionnaires, tous versants confondus.**

## La restitution : des contributions qui s'inscriront dans la dynamique de transformation publique initiée par le Gouvernement

Fin février, l'ensemble des contributions et idées qui auront été récoltées par les différents canaux du Forum de l'Action publique sera rassemblé pour faire l'objet d'une restitution publique. **Un évènement de restitution nationale aura lieu en mars 2018 pour rendre compte de l'ensemble de la démarche.**

Cette restitution aura vocation à alimenter l'ensemble des travaux menés dans le cadre du programme Action Publique 2022 à 2 niveaux :

- par les différents ministères, dans le cadre de leurs contributions pour leurs périmètres spécifiques ;
- dans le cadre des plans d'action interministériels relatif notamment à la transformation numérique ainsi qu'à la simplification administrative et l'amélioration de la qualité de service.

L'objectif est de faire en sorte que les différentes expertises mobilisées au service de la transformation de l'action publique tiennent compte des expériences et propositions recueillies auprès des usagers et des agents publics.

### **Des contributions prises en compte dans la rénovation du cadre des ressources humaines**

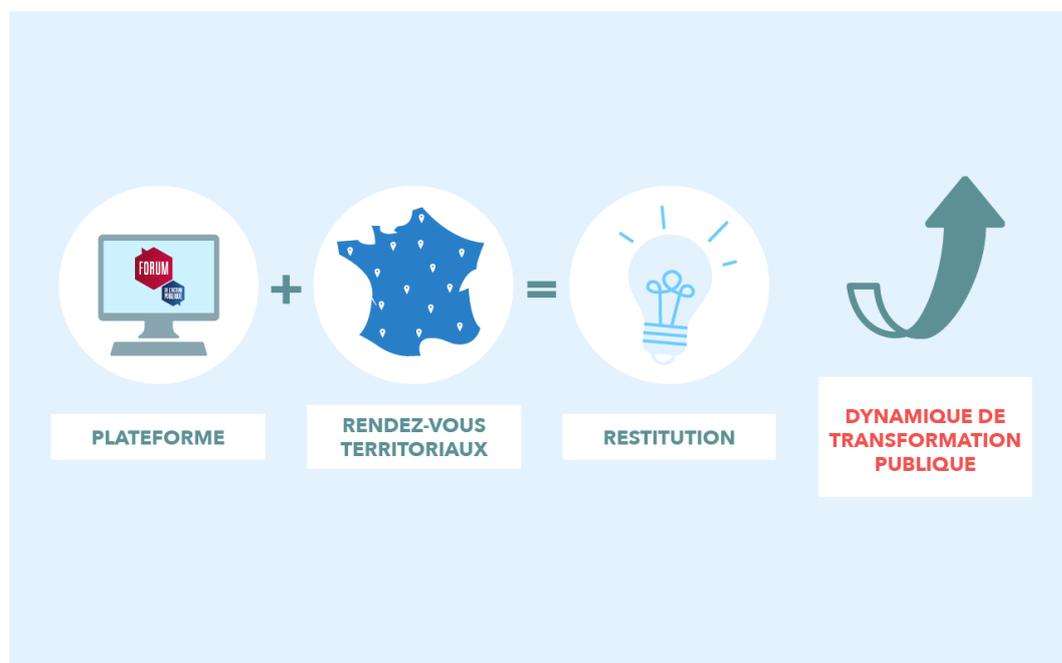
Le Gouvernement porte une ambition particulière en matière de ressources humaines pour offrir aux femmes et aux hommes qui composent le service public un cadre de travail modernisé. La rénovation du cadre des ressources humaines s'appuiera sur une feuille de route RH qui portera, pour le quinquennat, la vision stratégique des RH publiques et des actions concrètes.

Cette feuille de route est actuellement en cours de conception et son pilote administratif, la direction générale de l'Administration et de la Fonction publique travaille actuellement avec les ministères et les acteurs de la fonction publique territoriale et la fonction publique hospitalière.

Il est essentiel que les agents se mobilisent par une participation importante, afin que l'attachement à notre modèle de service public soit réaffirmé et que les évolutions soient menées avec eux.

Le Gouvernement prendra en compte ces contributions de manière continue à l'occasion de points d'étape réguliers, afin que la feuille de route RH soit la plus riche et partagée possible.

**Un évènement de restitution nationale aura lieu en courant mars 2018 pour rendre compte de l'ensemble de la démarche.**









**PARTICIPER, S'INFORMER**

[www.forum-action-publique.gouv.fr](http://www.forum-action-publique.gouv.fr)

Suivre l'actualité du Forum

#ForumAP2022