Baromètre de la complexité des démarches administratives

Administration centrale - DITP - 2017

Les agents de la Fonction Publique s'expriment sur la complexité des démarches administratives internes. Découvrez le rapport de la DITP.

Conduite du changement
Île-de-France
Premier Ministre

Description du projet

La direction interministérielle de la transformation publique a lancé une enquête en décembre 2017 auprès de 3755 agents toutes fonctions publiques confondues afin de mesurer les points de complexité professionnelles. Un jugement globalement positif mais une attention à porter à certaines démarches comme la santé et l'évolution professionnelle.

Objectifs et finalités

Réaliser une étude auprès de l'ensemble des agents de la fonction publique (dans ses 3 versants : Etat, hospitalière et territoriale) permet de :

- mesurer la complexité ressentie (l'effort à fournir ou la satisfaction) lors des événements de la vie professionnelle les plus courants (« j'intègre la fonction publique », « je me forme », « je deviens manager », « j'engage une démarche de mobilité », « je fais valoir mes droits à la retraite », etc.)
- prioriser les événements de vie à simplifier ou améliorer de manière prioritaire au niveau global « fonction publique » et d'identifier, le cas échéant, des spécificités par versant de fonction publique (Etat, territoriale, hospitalière) ;
- recueillir les raisons de cette complexité afin, dans un deuxième temps, d'identifier les solutions idoines ;
- mettre en place des solutions de simplification ou d'amélioration.
- suivre l'évolution de cette complexité dans le temps, afin de mesurer l'efficacité des solutions de simplification ou d'amélioration mises en place (à l'instar des baromètres de la complexité réalisés chaque année alternativement auprès des particuliers et des entreprises).

Une fois les priorités identifiées grâce à l'enquête quantitative, des études plus qualitatives (cartographies de parcours, ateliers de co-construction avec les agents) pourraient être enclenchées au cas par cas quand cela semble nécessaire pour comprendre les raisons d'insatisfactions et imaginer des pistes de solutions opérationnelles ;

Le livrable est un rapport de l'étude barométrique quantitative conduite auprès d'un échantillon représentatif de 3 000 agents issus des 3 versants de la fonction publique (Etat, territoriale, hospitalière), avec le cas échéant une pondération par effectif (1 320 agents pour l'Etat, 1 050 pour la territoriale, 630 pour l'hospitalière).
Cette étude contient notamment des représentations graphiques permettant à chaque versant de la fonction publique de visualiser rapidement et de manière claire les thématiques à forts enjeux, en termes de volumétrie ou de complexité.
De plus, des modules spécifiques seront mis à disposition pour chaque évènement de vie testé (par exemple : « j'intègre la fonction publique », « je me forme », « je suis managé/je deviens manager », « je demande une mobilité », etc.