



« Administrations : quand modernisation rime avec déshumanisation.

Écoute, renseignement, orientation... »

Attention :

Les lignes suivantes ont été écrites par une personne du « sérail administratif » : certaines observations sont intéressantes par la personnalité, qui les formule, et par leur pertinence dans le contexte actuel de bouleversements RGPP et REATE et de mise en cause des retraites, *même si à l'UNSA notre position est plus sévère et condamne fermement la remise en cause actuelle des acquis sociaux et du statut général.*

Mais, à votre avis, qui les a écrites ?

« A quelques rares exceptions près, les organisations de travail considèrent l'accueil des clients, visiteurs, usagers comme une fonction secondaire, au mieux annexe, au pire négligeable. L'administration ne dérogeant pas à cette règle est souvent perçue comme un lieu anxigène. La considération actuellement portée à l'accueil est pourtant inversement proportionnelle à son importance et sa difficulté.

L'accueil demeure le point d'entrée de l'utilisateur dans le circuit et déterminera la suite de son parcours. Il est d'abord le lieu d'écoute où l'utilisateur recherche une oreille attentive à son histoire personnelle, probablement semblable à tant d'autres, mais pour lui nécessairement singulière.

Octobre 2010



L'écoute requiert deux denrées devenues rares : du temps et de l'empathie. Il est ensuite le premier lieu de renseignement et d'orientation pour un usager qui ignore tout ou partie du fonctionnement interne de l'administration, des démarches à effectuer, de ses droits ... c'est un des paradoxes de notre société dite de l'information qui multiplie les canaux de communication mais où il n'a jamais été aussi difficile de trouver la bonne information au bon endroit au bon moment.

***Une administration à l'écoute apporte un apaisement :
une administration sourde rajoute une crispation supplémentaire chez l'utilisateur résolu
à se faire entendre et prompt alors à hausser le ton.***

Cette mission d'accueil et de traitement des réclamations est de plus en plus déportée sur les nouvelles technologies de l'information, plateformes téléphoniques et boîtes mails notamment.

Je peine à y voir un quelconque progrès : chacun a pu faire l'expérience un jour ou l'autre de l'inefficacité des répondants téléphoniques où après avoir obéi quelques instants au « tapez 1 tapez 2 tapez 3 » de la voix enregistrée, vous vous impatientez et désirez vous entretenir avec un conseiller directement ... qui ne sera finalement joignable qu'au bout de 20 minutes d'attente.

***Je doute surtout de la pertinence du principe et rejoins Lapalisse pour affirmer
Qu'en termes d'écoute, un être humain sera toujours mieux disposé qu'un ordinateur.***

De manière générale, j'invite à repenser l'utilisation des nouvelles technologies au sein de nos administrations pour que la dématérialisation n'aille de pair avec une déshumanisation du service public. Certains aspects techniques peuvent indéniablement être traités par une administration électronique. L'informatisation des greffes de certains tribunaux par exemple permet incontestablement de gagner en qualité et en rapidité.

Octobre 2010

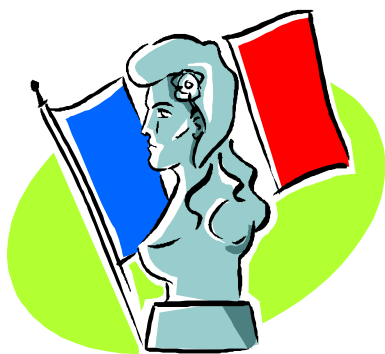


Croire que l'on peut passer au 100 % numérique reste toutefois une chimère. Comme il est illusoire de croire que le traitement de masse rendra obsolète tout traitement au cas par cas. Les technologies sont des facilitateurs au service de l'humain ; elles ne doivent pas être une barrière supplémentaire entre l'utilisateur et le fonctionnaire.

Autrement, derrière un vernis technologique et un discours moderniste louant la proximité, nous ne verrons nul progrès, mais au contraire la réintroduction de ce réflexe pavlovien d'autoprotection qui veut que l'administration préfère le confort du système au confort d'un citoyen qu'elle continuera de maintenir à distance respectable. »

Jean-Paul Delevoye - Médiateur de la République

Septembre 2010



QUELLE SOCIÉTÉ VOULONS-NOUS ALORS?

Alors que l'application de la RÉATE, de la RGPP I, et bientôt de la RGPP II, promet en définitive de briser définitivement le statut des fonctionnaires, nous sommes tous appelés à élire les syndicats qui siègeront aux CTP des DDPP.

Nous espérons tous beaucoup de cette représentation syndicale aux CTP, **car les enjeux de la bataille à venir pour le maintien de nos acquis sont cruciaux.**

Octobre 2010



La mise en place de cette politique illisible a des conséquences immédiates pour nous tous, alors que **la stabilité du fonctionnement et de l'organisation des services est remise en question de manière permanente.**

Aujourd'hui, la peur de ces réorganisations insensées est palpable et les agents, qui sont considérés depuis des années comme des « charges » pour les finances publiques, ne trouvent plus de sens à leur travail.

Combien de temps faudra-t-il encore pour que les formes les plus précaires du contrat de travail soient proposées aux agents de l'État ? A quand l'embauche, d'intérimaires et d'auto-entrepreneurs pour pallier les inévitables carences des services ? Et avec cette logique, combien de temps faudra-t-il pour que l'Etat soit sanctionné directement devant les prud'hommes pour travail dissimulé ou discrimination ? Qui de nous arrive encore à retrouver sa vocation pour le service de l'État dans ce marasme ?

Avec vous, l'UNSA se bat pour que les agents aient des conditions de travail satisfaisantes au sein de chaque service.

À écouter la rhétorique du gouvernement qui voudrait faire croire que le déficit public est dû aux étrangers et aux fonctionnaires, on en viendrait à oublier que derrière ces sigles DIRECCTE, DDI, DDPP, DDCSPP, DRIRE, DRCE, DRCA, il y a avant tout des gens de qualité et d'expérience qui veulent œuvrer pour cette grande aventure qu'est le service public : le service du public.

Aucune logique d'économie de bout de chiffon, ne peut rendre compte de la véritable valeur du service public car certaines choses ne se calculent pas : les valeurs de la République, les intérêts fondamentaux de la Nation, la continuité du service.

La mise en œuvre d'un service public de qualité n'est pas seulement un objectif, c'est une obligation de l'État.

Avec vous, l'UNSA se bat pour la continuité d'un service public de qualité et pour la défense du statut des fonctionnaires

Octobre 2010



Mais, que peut-on espérer d'une politique spectacle qui réforme à outrance, sans jamais revenir sur les conséquences de ses décisions sur notre vie et sans prendre même le temps d'évaluer l'impact des réformes précédentes ?

Face aux difficultés que beaucoup d'entre nous auront à affronter, face à cette catastrophe savamment organisée, ne pensez pas que ces changements sont inéluctables car vos représentants élus au CTP auront besoin de vous pour défendre les acquis les plus élémentaires de notre statut.

Ne laissez plus « les autres » décider pour vous !

**Imposez par votre choix un syndicalisme
différent :**

**Ni accompagnement docile,
ni contestation stérile
mais une défense toujours vigilante.**

Tels sont les principes de l'UNSA

LE MARDI 19 OCTOBRE

