

Nous sommes conviés à une réunion du CTSD Auvergne- Rhône-Alpes le 18 mai prochain, avec pour ordre du jour un point unique : « *Présentation du rapport d'étude final réalisé par les missionnaires du projet AURA en collaboration avec le cabinet Bearing Point* ».

Le rapport d'une équipe projet, une recette lean management

Prenez un objectif (par exemple : réduire les effectifs d'une administration). Mélangez-le avec des statistiques opaques sur l'activité des services (estimez-vous heureux qu'on ne vous chronomètre pas). Ajoutez-y des enquêtes de terrain au plus près des agents (sous forme d'entretiens entre chefs de service). Retirez de cette pâte tout ce qui n'est pas politiquement correct (« *la DIRECCTE dans son utilité et dans son fonctionnement fait sens, et n'est en aucun cas un sujet de controverse* » / « *tous les autres sujets qui n'ont pas été abordés n'appellent aucun commentaire ni aucune critique* ». Touillez avec la novlangue habituelle (« *vers plus de transversalité, de qualité et d'implication des agents pour "faire système"*). Beurrez un grand moule à démagogie (« *Nos usagers, ce sont aussi nos propres agents à qui, au travers du secrétariat général, nous devons assurer un service* »). Faites cuire dans le grand four à idées de nos directeurs préférés. Dégustez !

Qui sont ces « missionnaires »ⁱ du projet AURA ?

Monsieur Marc FERRAND, « *l'équipe projet* » (des RUT), avec « *l'aide précieuse* » de « *Diane de Pompignan et l'équipe de consultants de Bearing Point* ». Leur mission ? La « *réflexion autour de l'adéquation missions moyens, la gouvernance et les relations UD-UR* ».

Et Bearing Point, c'est quoi ?

Une société de conseil en management, issue de KPMG Consulting, cotée en bourse, dont les membres éminents participent à l'édition de chefs d'œuvre littéraires comme « *Vélocité – Un roman d'entreprise – Comment combiner le Lean, le Six Sigma et la Théorie des Contraintes pour booster vos performances* » ou « *Le meilleur de la stratégie et du management* ».

Nos cadres se sont donc entourés des meilleurs, pour imaginer la DIRECCTE de demain, dégraissée, désossée, mais boostée, propulsée vers les sommets de la compétitivité et de la performance administrative.

Et Diane de Pompignan ?

Aucune idée, on s'en fout. Avec un nom pareil, probablement quelqu'un qui connaît bien les salariés, les conditions de travail en entreprise, la précarité.

Pourquoi ce rapport sur le « projet AURA » ?

Il s'agit d' « *apprécier la pertinence de l'allocation des ressources par mission au regard de l'activité constatée* », et d'identifier les « *sources de gains potentiels en effectifs* ». Ceux qui ont trop de personnel et pas assez de travail, dénoncez-vous.

Bon, mais finalement, il y a quoi dans ce rapport ? Des témoignages rares et poignants : paroles de directeurs.

Lors de cette enquête de terrain, n'ont été interrogés que des directeurs départementaux ou régionaux. Alors, que pensent-ils de nos services ? (exemples choisis)

- **Des « privilégiés » qui ont beaucoup trop de personnel** (eu égard à des « normes » qui anticipent depuis des années les baisses d'effectif): « *les ratios assistant / nombre d'agents de contrôle dans l'ensemble de la*

- *région sont supérieurs à la norme préconisée au niveau national » ; « UD 03 : nombre d'ETP affecté à l'inspection du travail élevé eu égard à la moyenne » ; « UD 07 : nombre d'ETP affecté à l'insertion par l'activité économique fort eu égard à la moyenne », etc.*
- **La distribution des bons et des mauvais points** : Les UD de la région Rhône-Alpes ont « *fustigé l'action et décrié le service rendu* » par le secrétariat général ; « *l'action du pôle 3^E de la région Rhône-Alpes a été jugée par certaines unités départementales comme interventionniste et/ou venant en doublon de celles des unités du département* » et « *nombre de ces collègues ont émis des réserves sur l'action du service économie de proximité* » ; « *Le pôle T de la DIRECCTE Rhône-Alpes a été unanimement cité pour sa qualité* » ; « *a contrario, alors qu'en Auvergne le travail du secrétariat général et du pôle 3^E avait été remarqué, celui du pôle T a subi des reproches et notamment sur son caractère interventionniste* » ;
- **Des solutions innovantes** :
 - **la mutualisation !** (dont on nous rebat les oreilles depuis des années) : « *étudier la faisabilité de dispositifs de renseignement téléphonique et / ou courriels mutualisés entre plusieurs UD* » ; « *autre sujet de mutualisation [...] : la création d'un secrétariat général commun à plusieurs unités* » ; « *instruire les modalités d'une mutualisation d'émissions des titres professionnels* » ; « *étudier les possibilités de déléguer à une UD la gestion d'un domaine d'intervention pour le compte de toutes les UD* » ;
 - **des suppressions de sites non « primordiaux » ?** : « *S'interroger sur la nécessité des implantations actuelles au regard des impératifs de proximité, et garantir la pérennité des sites considérés comme primordiaux* » ;
 - **des procédures, des objectifs, des chiffres, de la communication !** : « *mettre en place des procédures permettant d'augmenter la qualité du service rendu aux usagers (exemple : suivi des délais de réponse, suivi des délais de traitement de dossiers)* » ; « *mettre en place des indicateurs de qualité* » ; « *fixer des objectifs précis quantitatifs et qualitatifs aux agents, à l'instar de l'expérience de l'UD 43 où les CDET ont dans leurs objectifs un nombre de visites d'entreprises à faire par an* » ; « *accroître la lisibilité, en interne comme vers l'externe, de l'activité et mesurer les écarts entre objectifs et résultats* » ;
 - **ou d'autres trucs incompréhensibles** : « *développer les modes projet intégrés* ».

Et pendant ce temps, dans les services, des agents subissent la réforme territoriale, perdent des missions ou leur poste, d'autres croulent sous le boulot et sous la pression des directives ministérielles ou des ambitions de leur chef, il faut faire un e-learning pour photocopier et il faut aller à Lyon pour passer des concours.

Et pendant ce temps, l'expertise risques psychosociaux demandée le CHSCT n'est toujours pas faite.

Et pendant ce temps, dans la vraie vie, une nouvelle fois avec la loi El Khomri les droits des salariés sont revus à la baisse, ceux des fonctionnaires suivent en général au nom de l'égalité public privé, c'est la dèche dans tous les services publics, la répression frappe Nuit Debout et les militants, les riches placent leurs sous au Panama, les banques se sucent avec l'aval des gouvernements, on refoule les réfugiés hors d'Europe.

Mais pendant ce temps, nos directeurs s'auto congratulent : « *La mission qui nous fût confiée était difficile* », nous explique-t-on humblement, « *nous avons tous quatre à assumer la direction de nos unités respectives et la charge qui nous incombe ordinairement est lourde. Il nous a donc fallu dégager du temps* ». Merci patrons !

ⁱ Missionnaire : religieux envoyé dans des contrées lointaines pour prêcher la bonne parole et éventuellement convertir les populations autochtones à sa religion.