

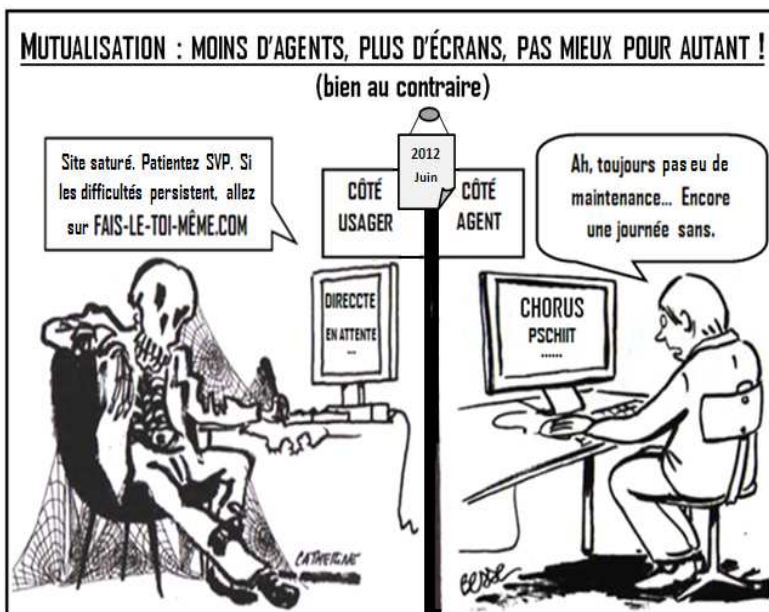
Loose Letter
sur la mise en place
de la DIRECCTE en Lorraine

Zoom sur...

Les fonctions support :
"un service au service des autres"

Les neuf agents réunis à l'occasion de la cyberlettre sur le thème des fonctions support (informatique, documentation, gestion du personnel, des achats, des finances, du parc automobile...) ont été unanimes, et auraient déclaré: « Sans fonctions support nous ne pouvons pas exercer nos missions ». Ici, on ne peut qu'acquiescer: sans sa base, il est vrai qu'un édifice s'effondre (la baisse du nombre d'agents de catégorie C pose d'ailleurs le même souci).

Reprise entre guillemets dans la cyberlettre, on présume qu'il s'agit là d'une affirmation approuvée par le Direccte. On imagine donc que celle qui va suivre, qui n'est en fin de compte qu'une reformulation, le sera tout autant : « Avec moins de fonctions support nous ne pouvons pas exercer aussi bien nos missions ». En rétrécissant la base d'un édifice, celui-ci devient bancal. Logique, c'est de la physique. Ainsi, la mutualisation (puis la régionalisation, puis la fusion, puis l'externalisation ?) des services support et la réduction de moyens qui l'accompagne entraîneront inmanquablement une dégradation des conditions quotidiennes de travail des agents et du service rendu aux usagers. Là aussi, on est tout à fait d'accord.



L'État sera donc moins efficace, moins réactif et moins proche qu'avant. Alors, pourquoi procéder à la mutualisation-régionalisation-fusion des activités support si cela doit aboutir à l'exact inverse de ce qu'on nous affirme rechercher ? Y'aurait pas tromperie sur la marchandise ?

SUD TAS Lorraine

dd-54.sud@travail.gouv.fr
<http://www.sud-travail-affaires-sociales.org>



n° 8

L'ordinateur, planche de salut ou de
sapin du service public ?

A l'instar d'un Bruce Willis sauvant l'humanité avec la découverte du Cinquième Élément, le haut fonctionnaire voit dans le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC pour les intimes) le remède miracle pour revigorer le service rendu aux usagers.

En effet, 78% des « décideurs publics » sondés le mois dernier par l'Ifop pour le compte de l'Observatoire de la modernisation de l'État (en ce moment, ils doivent davantage en observer la décomposition) jugent que les fonctionnaires dans les services publics, c'est plutôt un handicap pour la qualité du produit fini, et qu'il vaudrait mieux confier l'affaire aux ordinateurs (*). Développer les sites à distance pour rapprocher l'agent de l'usager, fallait y penser, et surtout oser !

Faut dire qu'en ce moment, les plateformes de service et les réseaux informatiques sont présentés comme la solution à tous les problèmes de l'administration. Ils permettraient, à qualité de service constante, de réduire les coûts, de simplifier les démarches, de gagner en rapidité... ce qui nous semble possible, au mieux, dans les rares cas où le traitement du dossier ne requiert ni marge d'appréciation, ni production de documents, ni modifications des données pré-enregistrées. Mais gare à l'erreur car, en l'absence d'interlocuteur direct, galère assurée pour la rattraper.

Quant au problème de sécurisation des données personnelles saisies sur Internet, ou l'impact de la déshumanisation des relations entre citoyens et administrations d'une part, et entre agents d'autre part, les sondé-e-s en sont conscient-e-s mais demeurent « enthousiastes » à l'idée de développer ces outils. Ça ne fera pas que des malheureux, nous voilà rassurés !

(*) <http://www.acteurspublics.com/article/31-05-10/les-services-publics-2-0-plebiscites>

BRICE HORTEFEUX PREMIER DÉFENSEUR
DE LA MUTUALISATION

Les services de gestion, quand y en a un, ça va, c'est quand y en a beaucoup que ça pose problème.

