

« UZINAGAZUS TECHNOCRATUS VEROLA »

QUEL SERVICE PUBLIC POUR LES RENSEIGNEMENTS ?

Les cahiers de doléance ont permis l'expression la plus large des agents sur leurs conditions de travail : mal être, perte de sens au travail, hiérarchie éloignée du terrain...

Les Assises du ministère prévues en novembre prochain doivent permettre, dans la continuité des cahiers de doléance, d'envisager les suites à donner et de réfléchir au service public et à l'administration que nous voulons.

La Direction Générale du Travail a proposé à l'ordre du jour du Comité technique ministériel du 25 octobre un projet d'observatoire (en pièce jointe) des services renseignements.

Ce projet est le produit d'un groupe de travail composé en toute opacité par la DGT qui a toujours refusé de donner la composition précise de ce groupe de travail, les comptes-rendus de réunions, ainsi que

les résultats de l'expérimentation menée dans le Limousin

Une des conséquences de ce groupe de travail est le projet de mise en place d'un outil informatique de saisi pour les services de renseignements : « Observatoire de la demande de renseignements » autrement appelé "Uzinagazus Technocratus Verola" une variante de virus informatique qui prolifère en toute impunité dans nos services.

En effet, à la lecture de ce projet, (accrochez-vous c'est presque drôle tellement c'est déconnecté du terrain) on constate que :

- l'observatoire comporte 14 informations à renseigner dont deux sont des items multicritères pouvant comporter trois réponses soit potentiellement 18 informations à renseigner *pour un seul entretien*. Pour une journée type (sachant que les services de renseignements sont organisés différemment en fonction de la demande locale et des effectifs...) : 7 réceptions du public **pour 25 téléphones, cela signifierait 576 points à renseigner pour une seule journée de travail, c'est-à-dire 2880 points à renseigner pour une semaine unique d'activité** ce qui est une source supplémentaire de pénibilité évidente.
- La DGT estime, quant à elle, à 3 millions le nombre de renseignements donnés par les services de renseignements à l'échelle nationale: faites chauffer la calculatrice, cela donne 18 items par 3 millions : **54 millions d'items à renseigner** par an pour 600 équivalents temps plein, soit **90 000 informations à saisir par agent** (*hypothèse très optimiste* au regard de l'estimation ci-dessus).
- Sans compter que l'outil sera partiellement inutilisable **car toute ou partie des informations demandées est inaccessible à l'agent car inconnu du salarié.**

- Cette obligation de saisie est, de plus, dangereuse pour le renseignement en face en face car elle amènera une charge mentale supplémentaire (recherche de code NAF, numéro de brochure de convention....) et **allongera la durée des entretiens et donc le temps d'attente** pour les usagers. L'allongement des temps d'attente crée des risques **supplémentaires d'incidents physiques ou d'agressions verbales** en face à face ou par téléphone avec les usagers ;
- En outre, il crée également des **risques supplémentaires de conflits** car certaines personnes ne voudront pas donner tout ou partie des renseignements pour des raisons de confidentialité (département, activité, taille de l'entreprise...) et cela de façon parfaitement légitime, ce qui, outre le risque de conflit avec l'utilisateur, créera à coup sûr des **conflits éthiques chez l'agent** qui devra arbitrer seul entre bâtonite et discrétion professionnelle.
- Cette pénibilité accrue (des items impossibles à renseigner sous pression d'une salle d'attente), du fait du détournement de l'attention de la problématique de l'utilisateur vers la bâtonite inflationniste est susceptible de créer un risque nouveau chez les agents de renseignements du fait de **la perte de sens du travail** (chercher un code NAF au lieu d'écouter et de renseigner l'utilisateur).
- La mise en place d'un outil informatique supplémentaire de travail chronophage en période de suppression d'effectifs (141 postes en 2013) **semble peu propice au retour de la sérénité nécessaire** dans nos services pour faire face à la détresse des usagers et confortera l'image grand public d'une administration « usine à gaz » composée de ronds de cuirs fabricants de statistiques, détachée des réalités du salarié.

Pour résumer, on vous promet la mise en place d'une belle usine à gaz informatique, entraînant, un allongement des temps d'attente des usagers, mobilisant l'attention des agents de renseignements sur une activité qui sera partiellement ou totalement impossible à faire, **accentuant les risques tant physiques que psychiques déjà existants des agents de renseignement et, cerise sur le virus, créant des risques nouveaux** (perte de sens et conflits éthiques). Enfin, il entraînerait de facto une diminution du service rendu aux usagers particulièrement mal venue en période de suppression d'effectifs.

En plus, d'être nuisible au service public et aux conditions de travail des agents, ces remontées sont parfaitement inutiles. Mais, pour les technocrates de notre ministère, il est nécessaire de mettre des chiffres en face des BOP, peu importe qu'ils soient absurdes, faux, inutiles.

Et puis personne n'ignore que notre administration pense que les renseignements seraient mieux rendus par le secteur privé. En créant cet outil, elle veut mettre en place les conditions nécessaires à l'établissement d'un cahier des charges. L'« Observatoire de la demande de renseignements » aurait aussi pu s'appeler « audit de la demande de renseignements ».

Sud appelle à une présence nombreuse des agents aux Assises Nationale du Ministère du Travail et de l'Emploi car c'est tous ensemble que nous devons discuter de l'administration que nous voulons et notamment des missions et des conditions de travail des agents des services de renseignement.

Assises Nationale du Ministère du Travail et de l'Emploi, les 21 et 22 novembre 2012 à la Bourse du travail, 3 rue du château d'eau – 75010 Paris (métro République)