

# Plan d'Urgence – Fiche Fe – SOCIAL

## – Rétablir une relation humaine entre les Citoyens et l'Administration par affectation directe du dossier à un agent du service public

### Eclairage

La relation *fonctionnaire / usager* est une histoire ancienne. **Deux tendances lourdes**, assez récentes mais irréversibles, sont de nature à en modifier les conditions et à rendre encore plus impersonnelle la communication entre l'agent du service public et le citoyen porteur d'un « dossier » :

- La concentration continue des établissements de service au public (productivité) qui :
  - d'une part accroît la distance d'accès pour l'utilisateur,
  - et d'autre part réduit considérablement les relations de proximité. Ces deux facteurs défavorisent la compréhension réciproque du contenu du dossier.
- La numérisation progressive des procédures de l'administration et notamment la messagerie électronique comme moyen privilégié de l'échange avec le service public concerné. Ce qui déshumanise la relation et la rend même inaccessible pour au moins 20% de la population.

**La mesure Fe, telle que proposée, implique une intervention précise dans l'organisation spécifique de chacun des Organismes. Une formulation de l'objectif plutôt que de la mesure elle-même** permettrait une meilleure adaptation à la diversité des situations :

- **Le but de cette mesure est de réintégrer l'humain dans la relation. Rétablir un contact humain, réel, en face à face avec toujours le même interlocuteur pour un même dossier, sauf incompatibilité d'humeur. Les bureaux des organismes doivent être de taille humaine et décentralisés. La numérisation progressive doit être un outil supplémentaire et complémentaire.**
- **De plus « Rendre facilement compréhensible par l'utilisateur/citoyen le processus permettant de traiter utilement une question (« dossier ») dans les meilleurs délais »**

*Nota : les tendances lourdes (concentration et numérisation) sont aussi le fait des organismes privés : commerce, finances, etc.) ; les besoins de commodité de l'échange pour les clients sont de même nature ; cela ouvre un large champ de solutions pour progresser en même temps que les réorganisations des organismes et/ou entreprises.*

Cette mesure remet donc en cause la tendance lourde de concentration des administrations. En revanche, elle n'implique qu'une adaptation, pouvant certes être profonde, des outils numériques.

## Actions

1. Arrêt immédiat du processus de concentration des administrations locales. Retour en arrière pour les projets en cours non-finalisés. Réouverture des bureaux fermés lorsque c'est faisable. Ouverture de nouveaux lieux d'accueil éventuellement partagés ou mobiles.
2. Double accès systématique à toutes les démarches soit avec un interlocuteur humain ou bien via un outil numérique.
3. Recenser (et imaginer) les mesures pertinentes d'amélioration. Une évaluation des performances de ces solutions permettrait d'orienter vers les plus efficaces.  
Exemple positif : La direction des Impôts (messagerie sécurisée) répond très rapidement en indiquant nom et téléphone de l'agent ayant répondu.  
Exemple négatif : Beaucoup de sites offrent un accueil virtuel pour **tchat d'aide** à l'interlocuteur.  
Le but étant un accueil téléphonique performant avec un agent au bout du fil qui va :
  1. soit répondre à votre question.
  2. soit vous diriger vers une personne qui va prendre en charge votre dossier de A à Z.Libre aux usagers d'utiliser les tchats ou messagerie déjà existante.
4. Hiérarchiser en termes d'urgence, des segments homogènes **Organismes/citoyens ou problématique** (liste à établir) pour définir un projet de mesures, adaptées et réalisables, pour chaque segment.
5. Bâtir et piloter un Plan d'Action, en fonction des ressources disponibles et escomptées, de façon à apporter en premier lieu des améliorations significatives pour les citoyens/usagers les plus pénalisés par la modernisation des processus d'échange organismes publics/citoyens usagers. On privilégiera les mesures réalisables le plus rapidement.

## Prolongements et compléments

La sauvegarde des « services publics », menacée en continu par des gouvernants néolibéraux peut-elle trouver un allié dans **la qualité de l'accueil, de l'écoute, de l'aide personnalisée** à la maîtrise d'un dossier ? C'est une responsabilité politique des décideurs de fixer cet objectif à toute réforme d'organisme public de **SERVICE**. Et d'en contrôler bien sûr la mise en œuvre effective.

Pour un mouvement politique :

- **choisir les cibles** les plus prometteuses : justice ? aides sociales ? fiscalités diverses ? ;
- **engager les recherches** sociologiques de l'existant ou de projets sensibles ;
- **promouvoir les actions publiques de mise sous pression des responsables de toute « réforme de l'Etat » pour éviter leurs**

**sabotages**, via des entités du mouvement associatif ou assimilé (Attac, Anticor, Syndicats, etc.).