

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

## Zoom sur...

### Accueil du public, renseignement : La vitrine du service public

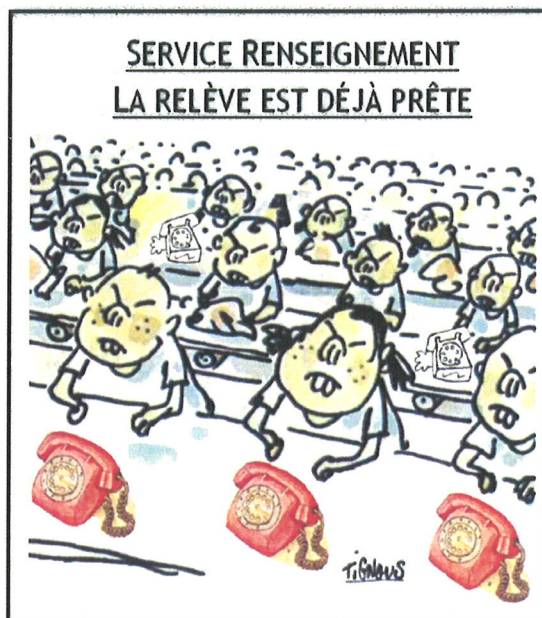
Le service public, c'est d'abord le service rendu au public et l'on n'est jamais aussi proche de lui que quand on répond à ses préoccupations immédiates. Dommage que la hiérarchie l'ait oublié depuis longtemps, cela lui aurait évité de casser les pieds aux agents qui s'y collent, comme elle l'a encore fait dernièrement dans l'une des unités concernées par la cyberlettre (la fausse) afin qu'un-e volontaire se 'désigne' pour y figurer et laisse ainsi accroire qu'au sein du service renseignement, de la DIRECCTE et de la fonction publique tout roule Raoul. Le manque de volontaires 'spontané-e-s' a d'ailleurs été si prononcé qu'il s'en est fallu de peu que la direction soit contrainte d'engager des intérimaires ou des acteurs pour que le rôle soit tenu et la photo prise ! Ce qui aurait sans doute été fait, car l'important ce n'est pas tant ce que les agents pensent de leur travail et comment ils le vivent, mais bien ce qu'on en montre.

La vitrine. Voilà le mot essentiel de cette cyberlettre. La vitrine au sens cache-misère tout d'abord : « ce qui représente favorablement un ensemble plus vaste » (définition tirée du petit Larousse). Faut faire plus beau, plus propre, plus solidaire, bref plus républicain que cela n'est devenu suite à la RGPP, même si cela doit détériorer encore davantage les conditions de travail des agents ! Alors, on réaménage l'espace d'accueil (prononcez espââââce d'accueil), dans certains cas à plusieurs reprises sur quelques années (là des sous on a su en trouver !), parfois en supprimant des bureaux... d'accueil (en France on n'avait déjà pas de pétrole, mais si en plus on n'a que des idées de ce calibre...). Ensuite, partout les collègues du service renseignement doivent montrer que tout va bien et que le service est en mesure d'accueillir plein de contribuables malgré tout, alors c'est 20mn pour chacun-e pas plus sur certains sites. Enfin, on met en place le label QualiMarianne, un référentiel d'engagements à tenir pour bien accueillir les gens, un protocole où, comme au restau, l'usager est roi et doit à tout prix être satisfait, qu'importe ce qu'il se passe en cuisine (à France Télécom/Orange, ils appelaient cela la relation-client, avec le succès qu'on connaît auprès des salarié-e-s !).

Mais la vitrine, c'est aussi là « où l'on expose les objets à vendre » ! (petit Larousse, toujours). Les renseignements à vendre peut-être ? Ne reste plus qu'à trouver un acheteur, à moins que ce ne soit déjà fait...

**SUD TAS**  
**Lorraine**

[dd-54.sud@travail.gouv.fr](mailto:dd-54.sud@travail.gouv.fr)  
<http://www.sud-travail-affaires-sociales.org>



n° 7

#### De QualiMarianne à KakiFrancois

L'année 2007 n'a pas été celle des agents de l'ex-DDTEFP de Meurthe-et-Moselle et ni celle de l'ex-DRCCRF de Moselle. Statistiquement, les chances que la foudre tombe deux fois au même endroit sont infinitésimales, et pourtant le label QualiMarianne a bien frappé la même année deux sites dans la même région. Depuis c'est le flicage permanent sur la manière de recevoir et de répondre, d'autant que rôde l'usager mystère qui téléphone anonymement et rend compte (mais uniquement aux chefs). Voilà de l'argent (500 € le coup de fil ou la visite anonyme) claqué dans le paraître alors qu'il aurait pu être investi utilement dans la formation des agents qui doivent assimiler jurisprudence et nouveaux champs de compétences sans formation sérieuse.

De plus, le flicage QualiMarianne ne dispense pas de l'évaluation, bien au contraire ! Un rapport a été remis dans ce sens à Eric WOERTH le 3 mars dernier par le député (UMP) de la Haute-Marne François CORNUT-GENTILLE, spécialiste des questions de Défense à l'Assemblée nationale et chargé ici d'identifier une liste d'indicateurs de qualité des services publics (la fonction publique aurait-elle besoin d'être mise au pas ou au garde-à-vous ?). Rapport de complaisance, un de plus. Que les trois-quarts des usagers aient une bonne image des services publics ne leur suffisent apparemment pas (100 % auraient-ils d'ailleurs été assez ?), il va falloir créer un baromètre de la qualité des services publics élaboré à partir de critères tels que le temps d'attente physique et téléphonique, l'amplitude des horaires d'ouverture, le délai de réponse apporté aux courriers, la qualité de la réponse, etc. Tout cela entrera en compte pour l'intéressement collectif. La boucle est bouclée.

Culture du résultat et satisfaction client main dans la main. Bienvenue dans le monde des risques psycho-sociaux !

#### Compte-rendu du groupe de travail

##### Accueil du Public

- « Les services publics sont la richesse de ceux qui n'ont rien » (un anonyme audacieux)
- Très bien, on leur appliquera aussi le bouclier fiscal. Qu'on leur en reprenne la moitié !