

Face à la catastrophe, l'administration va plus loin !

MONTREUIL > 25 SEPTEMBRE 2023

EN MAI 2023, un rapport inter-inspections (IGA, IGAS, IGEDD, CGAEER et IGS-DGC-CRF) était rendu concernant l'évaluation de l'organisation et du fonctionnement des secrétariats généraux communs départementaux (SGCD), trois ans après leur mise en place. Ce rapport a été transmis aux représentantes du personnel fin août 2023.

UN ÉCHEC SUR TOUTE LA LIGNE

Avant même la mise en place des SGCD dans le cadre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État, les organisations syndicales et la CGT avaient largement alerté sur les risques de la réforme: complexité accrue, dysfonctionnements à venir, perte de proximité, déshumanisation, surcharge de travail tant pour les agent·es des SGCD que pour celles et ceux des services soutenus...

Deux ans après, et de l'avis même des inspections générales, **le résultat est sans appel: c'est la catastrophe totale.**

Cela ne surprendra personne et en tout cas ni les agent·es des DDI confronté·es à des **incidents de paye**, des **interruptions d'accès informatique**, des **problèmes matériels** (véhicules, bureaux...) ou **RH** (badgeuse, congés, prestations sociales...) sans réponse, ni celles et ceux des SGCD face à leur **surcharge de travail** et face à une désorganisation kafkaïenne et bureaucratique.

Les seuls titres et sous-titres de partie du rapport donnent le ton et méritent d'être cités un peu longuement (on rappelle qu'on cite un rapport d'inspecteurs et d'inspectrices généraux, pas un tract syndical): « deux ans après sa mise en place, **la réforme n'a pas atteint les objectifs** qui lui étaient assignés », « l'ampleur des dysfonctionnements rencontrés alimente **un retour d'expérience négatif** chez l'ensemble des acteurs », « les acteurs de la réforme ont vécu une **dégradation de la qualité de service** », « ce vécu est corroboré par de **nombreux dysfonctionnements** », « l'objectif de renforcer les directions métier se heurte à l'incapacité des SGCD à assurer toutes leurs missions », « **l'épuisement des équipes en SGCD est manifeste** »...

UNE DÉGRADATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Sans qu'il soit possible d'être exhaustif, la mission inter-inspections, qui considère que seul **un quart des structures dispose d'un fonctionnement correct**, note notamment:

— **une perte de proximité** induite par l'éloignement des SGCD, renforcée par la pratique du ticketing ou des boîtes fonctionnelles, l'absence d'interlocuteur·trice humain identifié et l'absence accès aux bâtiments abritant ces services;

— **une complexité de gestion** induite par la réforme et la création des SGCD;

— **des problèmes informatiques**: le délai moyen de traitement d'une demande passe de 41,7 heures en 2021 à 79,5 heures en 2022 pouvant occasionner des interruptions de service (défaut d'approvisionnement en papier, imprimante, ...);

— des dysfonctionnements pour payer les fournisseurs: **l'État paye des intérêts moratoires** (pénalités de retard) **pour 11 % des factures payées par les SGCD en 2022** (jusqu'à 300000 euros dans un seul département: la Guyane!);

— **l'organisation des élections professionnelles de décembre 2022** dans les DDI a été si catastrophique (incapacité de l'administration à fiabiliser les listes électorales) qu'elle a conduit à revenir en urgence au vote à l'urne sans possibilité de procuration ou de correspondance, **empêchant ainsi des milliers d'électrices et électeurs d'exercer leur droit de vote**;

- **un report de charge vers les services soutenus** (la mission parle principalement des directeurs et directrices des DDI dont 93 % estiment passer plus de temps aux fonctions supports qu'auparavant mais ne soyons pas dupes le report de charge s'effectue sur les autres agent·es des DDI également...).

DÉSORGANISATION GÉNÉRALISÉE

Cet échec n'est absolument pas imputable aux agentes et agents des SGCD qui se démentent comme elles et ils le peuvent dans un contexte extrêmement difficile. **Les postes vacants** (20 % de la dotation cible à la création), le turn-over, l'absence de tuilage ainsi que **la concomitance avec une autre réforme des DDI** et de l'organisation de l'État (création des DDETS-PP) ont rendu les choses plus difficiles. **Le « pilotage » a été défaillant**, tant au niveau du corps préfectoral que des directeurs de DDI.

Les différences entre les départements (concernant le nombre d'agents suivis en RH, d'ordinateurs pour les services informatiques, de m2 pour la logistique) sont énormes.

Mais surtout, c'est **le concept même d'un service support externalisé, très largement dématérialisé** (boîtes mails fonctionnelles, ticketing) qui a rendu les choses impossibles. Au surplus, les agentes et agents des différents ministères appartiennent à des corps différents et exercent des missions très différentes: l'harmonisation ne pouvait pas fonctionner car comme le dit le bon sens populaire « on ne fait pas rentrer des carrés dans des ronds ».

En Outre-Mer, en Île de France, en PACA, quand on a voulu mutualiser davantage de services (par exemple apporter aussi un appui aux directions régionales), la situation est encore pire: particulièrement en Guyane avec le big-bang de l'organisation de l'État (OSE, une version XXL de l'OTE).

SOUFFRANCE AU TRAVAIL ET ÉPUISEMENT

La situation des collègues des SGCD est extrêmement préoccupante. De l'aveu même des inspections générales « l'épuisement est manifeste ». Tous les indicateurs sont dans le rouge. 50 % des départements sont concernés par au moins une situation de **risques psychosociaux**: 61 % des agentes et agents des SGCD se disent **négativement impactés par la réforme**, 76 % considèrent leur **charge de travail trop importante**.

ALLER PLUS LOIN ?

Face à cette catastrophe, le plan d'action proposé par l'administration est presque caricatural: recruter une haute fonctionnaire pour piloter les SGCD, passer les emplois de directrices et directeurs en emplois fonctionnels, créer des groupes de travail et une organisation « type ». Surtout, elle propose de **pérenniser la structure actuelle**.

Pour la CGT, au contraire, il est plus indispensable que jamais de revenir à un fonctionnement qui avait fait ses preuves. Il faut réintégrer les services supports dans les directions métiers, avec des moyens matériels et humains qui permettent d'exercer les missions (logistique, informatique, RH, action sociale).

Il faut revenir à des directions départementales de périmètre ministériel, en finir avec les directions interministérielles qui sont une gabegie bureaucratique et des machines à broyer les agents.