Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Rémy Canuti le 25 septembre 2023

«Quand faut-il s'intéresser à l'organisation de ses services ?»



Le mandat de maire ou de président d'EPCI est déjà bien engagé et à mi-parcours, il est toujours intéressant de procéder à un bilan formel de son organisation. Qu'on l'appelle diagnostic de fonctionnement ou bilan organisationnel ou encore de manière un peu usurpée, audit organisationnel, la tâche consiste à vérifier auprès des directions et des services si leur manière de fonctionner correspond à la volonté politique et si des moyens d'améliorer les processus de production existent.

Et pratiquement cela ressemble à quoi ?
Pour ma part, et cette méthode n'engage que moi bien entendu, je procède à des entretiens individuels. Individuels, car pour que la parole soit la plus libre possible, il faut bien trouver un moyen de mettre en confiance. La parfaite confidentialité des entretiens rassure la plupart du temps. Ces entretiens sont assez longs. Il faut dire que je parle beaucoup, mais mon avis est que si l'on veut se montrer digne de

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839
Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Rémy Canuti le 25 septembre 2023

confiance, il faut donner un peu aussi.

> « Pour que la parole soit la plus libre possible, il faut bien trouver un moyen de mettre en confiance. »

Au cours de dialogue assez libre, on évoque autant que faire se peut les procédures utilisées, les méthodes de travail habituelles, on y teste la transversalité, le niveau de délégation acquis, et on y repère les stratégies mises en place pour éviter ou pour contourner les plus gênants des 'process' ou des autorités.
On peut retenir à ce sujet deux phénomènes assez commun : d'abord l'élaboration de stratégie individuelle visant à réduire la dépense énergétique de l'agent pour arriver à ses fins (cette dépense énergétique est à prendre dans le sens freudien du terme à savoir la recherche de l'utilisation la plus profitable à l'agent de sa propre énergie libidinale, dans le but, de maximiser son plaisir et de diminuer toute forme de souffrance ou d'accéder à son 'désir').

> « Il recherche l'efficience, c'est à dire l'économie des moyens pour atteindre ses buts. »

Autrement dit, il maximise à son profit toute procédure mise en œuvre dans le but de remplir l'objectif qui lui a été fixé par sa hiérarchie. En ce sens, en sus de rechercher l'efficacité, c'est à dire l'atteinte des buts fixés, il recherche l'efficience, c'est à dire l'économie des moyens pour atteindre ses buts.
Il est assez remarquable de constater que la plupart du temps cette recherche d'économie est étayée par de les principes fondateurs du service public (l'intérêt général, la continuité de l'action administrative etc.) et ce, de toute bonne foi. Néanmoins ce rappel aux grands principes de l'action administrative n'empêche pas certaines dérives dont nous reparlerons plus tard.
Ensuite, nous trouvons systématiquement, une stratégie de groupe. En effet, le service ou la direction, constitué en tant que groupe homogène élabore lui aussi, de manière plus ou moins directe une stratégie visant la recherche de l'efficacité et de l'efficience et donc la moindre dépense d'énergie.

Cette stratégie quand elle est consciente, c'est-à-dire volontaire et objective, prend parfois la forme d'un projet de service, rarement il est vrai. Plus généralement, cette stratégie s'est constituée avec le temps, par petites touches. Parfois de manière positive : des procédures et une organisation sont mises en place de manière à servir un but formalisé sous forme d'objectifs.
Parfois de manière négative en interprétant les voies possibles pour accéder à son objectif de manière à assurer de sa probité, de la légalité de son action et du sérieux de son intention et non plus dans un but d'efficacité pure : bref, en se couvrant.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Rémy Canuti le 25 septembre 2023

> « Une partie de l'énergie d'un service est dépensée dans le but de justifier de sa propre existence. »

C'est ici que l'on retrouve les procédures qui multiplient les validations, les signatures de responsables, d'élus, de directeurs, voire même de Maire ou de Président. Cette itération rassurante a donc comme fonction principale de montrer que le travail est bien fait. Elle a cependant une autre fonction. Elle permet de légitimer une certaine partie du travail du service et donc les moyens devant lui être alloués.

J'ai ainsi pu constater à de nombreuses reprises qu'une partie de l'énergie d'un service est dépensée dans le but de justifier de sa propre existence. En émettant des critères d'excellence qui n'ont qu'un rapport ténu avec la mission principale, il organise une partie de la dépense énergétique qui vise à faire se dépenser l'énergie présente. En d'autres termes, le calcul est le suivant : nous sommes 5 je dois donc trouver du travail à faire pour 5, même si la réalité du travail de mon service n'est égal qu'à 4.

Vous savez c'est la fameuse peur de manquer qui fit pendant des années dépenser aux services l'intégralité de leur budget de fonctionnement pour ne pas que celui-ci se voie dégradé, c'est à dire baissé l'année d'après. Si le hasard a fait que je me retrouve avec un agent supplémentaire, une partie de ma stratégie va être de lui trouver du travail à faire, sans que ce travail ne soit en fait nécessaire à l'atteinte de mes objectifs. Au lieu de faire profiter de cette 'ressource' la collectivité, c'est à dire potentiellement un service en manque de personnel, je garde pour moi ladite ressource et l'occupe à faire des trucs, plus ou moins utiles, plus ou moins demandés.
On peut imaginer que plusieurs années de ce régime peuvent mener à de sérieuses dérives.

> « Ce qui ajoute à la difficulté de procéder à la transformation. C'est que ça résiste. »

Ceci étant dit, je ne suis pas dans le jugement. J'ai connu assez de mécanismes plus ou moins conscients, élaborés par les services et les individus qui les composent pour savoir que la plupart du temps, tout ceci est fait en toute bonne foi.
Ce qui ajoute à la difficulté de procéder à la transformation. C'est que ça résiste. Ce que l'on entend par « on a toujours fait ça », c'est : « on a toujours fait ça et c'est pour une bonne raison ! ». Bref, le bilan sert à repérer ses dérives et à les faire diminuer ou cesser, selon leur ampleur.
Pour cela, il est vrai que le projet d'administration reste un outil pratique et parfaitement calibré. Car au lieu de s'attaquer directement aux dérives, on en passe par l'élaboration d'objectifs communs qui vont obliger les services et les cadres à se repencher sur leur manière de travailler.
Il est vrai cependant que cet ensemble d'actions viennent mettre au grand jour un certain nombre de dysfonctionnement qu'il faut être prêt à assumer. Ceci dit, les assumer avant qu'ils ne deviennent bloquants me paraît être une sage décision et un acte politique majeur.
Rajoutons à ceci que la parole des agents peut se voir libérer à l'occasion de cet exercice de diagnostic,

Ecrit par Rémy Canuti le 25 septembre 2023

qui joue le rôle d'une catharsis bienvenue.
La manière dont on peut procéder aux transformations est encore un autre sujet qui vaut à lui seul un article. A suivre donc !

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !