

► Michel, ministère de la Justice, Paris

“J’essaye d’apporter une meilleure compréhension de la justice aux usagers.”

Le « **cormod** » est un correspondant de modernisation, placé au sein de chaque ministère. Au ministère de la Justice, il se prénomme Michel. Il a 59 ans et a longtemps été agent du greffe, avant de coordonner l’ensemble des directions et des services de la Justice, pour dérouler la feuille de route des réformes gouvernementales. Le Cormod fait la liaison avec la Direction interministérielle à la transformation publique et les directions. Au quotidien, Michel, fonctionnaire bien connu des agents de la place Vendôme et de ceux de la porte d’Aubervilliers, joue le rôle d’expert ès concertation avec ses collègues. Mais, son travail n’est pas toujours évident. « On a parfois

l’impression que ses propres actions ne sont pas suivies d’effets. Alors même que l’on déploie beaucoup d’énergie » confie-t-il. La mission de Michel est très politique car la feuille de route du gouvernement peut vite changer en fonction des aléas électoraux et il doit s’adapter. Un des axes de cette feuille de route consiste à rendre plus rapides les échanges et les consultations des usagers à travers des projets de dématérialisation. Parmi les nombreuses missions du Cormod, on peut noter l’adaptation des

formulaire CERFA dans un langage compréhensible par les usagers. Néanmoins, la dématérialisation ne s’oppose pas à l’accès par d’autres canaux de communication afin de ne pas élargir la fracture numérique. Cette démarche a transformé le fonctionnement des services du ministère de la Justice : « Cela a impliqué pour nos services de mieux connaître les attentes de nos concitoyens, en s’aidant d’enquêtes réalisées annuellement auprès de ces derniers ou sur l’ensemble des réseaux du ministère de la justice » récapitule Michel. « Chaque direction est aujourd’hui maîtresse de sa propre enquête. Des experts ont été chargés d’aider les fonctionnaires du ministère à construire

leurs questionnaires et à analyser leurs résultats », explique-t-il. Récemment, une très grosse enquête a été lancée sur les bureaux d'aide aux victimes, mais elle a été sous-traitée à l'extérieur, faute de personnel interne en ressources humaines. À la suite de ces enquêtes, la satisfaction des usagers a permis aux fonctionnaires d'améliorer le service rendu. « C'est une forme de richesse qui consiste à faire gagner du temps aux usagers dans leurs démarches, pour un service public de qualité répondant aux attentes. Ce n'est pas une richesse sonnante et trébuchante. Mais c'est un confort qui a son prix » estime Michel. Sur l'ensemble des réformes, c'est le même principe. À chaque directive gouvernementale, l'administration essaye d'évaluer une mise en place avec les services concernés et d'aller au devant des citoyens. ■

“Un syndicat comme la CFDT veille à une égalité de traitement entre les fonctionnaires et les contractuels, pour faciliter le recrutement de fonctionnaires.”

Michel est aujourd'hui à la tête d'un département de 24 salariés équivalents temps pleins mais il indique qu'il a des difficultés à recruter, ce qui nécessite de faire parfois appel à des sous-traitants. En cause : l'inégalité de traitement entre les fonctionnaires et les contractuels. « Comment expliquer aux candidats que les salaires aillent du simple au double, pour des tâches identiques dans un contexte où les salaires sont gelés ? » déplore Michel. Celui-ci souligne que « même si le barème des primes (IFSE) est identique pour toute la fonction publique d'Etat, la fourchette appliquée aux agents varie très largement d'un ministère à l'autre et cette situation est très pénalisante pour recruter ». Sans compter que le déménagement en 2015 des 3 directions métiers et du secrétariat général à la porte d'Aubervilliers, a excentré les agents et a rallongé le trajet domicile/travail, ce qui implique une heure, voire une heure et demie de transport pour les futures recrues. L'insécurité des lieux est aussi un facteur aggravant. En effet, entre station RER et de Tramway, il a été nécessaire de positionner plusieurs vigiles. Michel reconnaît que la CFDT, syndicat auquel il adhère, essaye d'harmoniser les primes. Il concède que sa position est délicate entre l'obéissance et la volonté de faire avancer les choses. Les agents osent venir lui parler du fait de son ancienneté et de son type de management, qui est sans jugement. Quand des situations délicates, comme le harcèlement ou la souffrance au travail, lui sont exposées, il en réfère à la CFDT. Il fait part de la situation et les militants interviennent au bénéfice de l'agent. Il leur est parfois difficile d'arriver à se faire entendre, mais les syndicats font de leur mieux, la façon dont ils sont écoutés dépend de la place que les ministres successifs réservent au dialogue social.