

## *UN TEMPS DE REFLEXION...*

### **LE BURN OUT ADMINISTRATIF**

La famille des épuisements psychologiques en tout genre est heureuse de vous annoncer la naissance de son petit dernier : l'épuisement administratif !

Non, il ne s'agit pas là de l'épuisement des agents de la Fonction Publique, mais de l'épuisement de ses usagers.

Le Défenseur des Droits avait déjà alerté sur ce phénomène, alors sans nom, dans un rapport de 2017. De plus en plus de citoyens renonçaient à exercer leurs droits par complexité, par méconnaissance des procédures administratives ou encore par la non-maîtrise des outils informatiques (internet, smartphones...etc...). Depuis longtemps, Solidaires Finances Publiques a dénoncé le dévoiement que l'Administration fait de ces outils dits de « nouvelle technologie » : les tristement célèbres TIC...

Et, comme chacun sait, TIC ne va pas sans TAC.

Ainsi, l'internet remplace partout l'humain. Ajoutons à cela la spécificité de la construction de l'Administration française, entièrement bâtie sur le contrôle de sa population, et non sur la défense de ses droits.

Résultat, si le prélèvement est automatisé à outrance et ne demande aucun CERFA, l'accès au droit lui, doit faire l'objet d'une demande et c'est là que les ennuis commencent ...

Entre complexité, redondance des justificatifs à fournir, la multiplication des interlocuteurs et la méconnaissance pure et simple de ses droits, le cerveau du citoyen usager surchauffe rapidement. Cette saturation psychique a pour conséquence l'abandon pur et simple de la démarche dans les cas les « moins graves », et peut aller jusqu'au suicide où l'assassinat dans les cas les plus dramatiques. L'immolation d'un homme par le feu devant la Caisse d'assurance retraite de Marseille en 2016 en est sans doute la démonstration la plus terrifiante...

Maintenant, regardons quelles populations sont les plus concernées par ce burn-out administratif. Sans surprise, ce sont d'abord les plus précaires

qui sont touchées. Ces populations sont les premières concernées par la complexité des demandes et la non- maîtrise des outils informatiques.

Certes, depuis quelques années a émergé un nouveau métier : le travailleur social. Ces travailleurs sont souvent eux-mêmes précaires en termes de revenus surtout, et s'ils connaissent peu ou prou la matière administrative, ils ne maîtrisent pas toujours l'internet administratif... Parfois c'est l'inverse !

Et que fait l'Administration pour aider ces populations ? Elle ouvre un peu partout des Maisons France Service (MFS).

Ces entités sous dotées en moyens humains sont censées apporter l'Administration (du moins certains services publics, pas tous...) à la portée du citoyen.

C'est faux ! Leur seule « utilité » au-delà de ramener un semblant de service public dans des zones défavorisées (urbaines ou rurales), c'est d'expliquer comment faire sa demande sur les différents portails internet des administrations. En aucun cas ces MFS n'ont été créées pour accompagner et renseigner les usagers quant à leurs droits.

Il n'est pas question ici de jeter l'opprobre sur les personnels de ces MFS. Nous sommes même certains que nombre d'entre eux vont fortement s'impliquer pour rendre le meilleur service public possible.

Disons-le tout de suite, ils vont s'épuiser à courir dans le labyrinthe administratif des demandes en tout genre, et ils s'exposeront eux même à un burn-out...

Prenons maintenant de la hauteur de vue. Pourquoi les normes administratives sont si complexes en France ?

Nos politiques dénoncent régulièrement les Hauts fonctionnaires et la haute administration en général. A les entendre, ces ronds de cuir n'ont qu'un seul but dans la vie : pourrir celle des citoyens !

En revanche, ils ne trouvent rien à redire sur leurs Lois, Ordonnances et autres Règlements... Nan ! C'est la faute de la Haute Fonction Publique ! Haro sur l'ENA ! Remettons de la

## UN TEMPS DE REFLEXION...

diversité sociale dans la Haute Fonction Publique !

Nous commencerons à y croire quand Fatima, issue de l'Immigration et des banlieues populaires ou bien Kevin, issu d'une bourgade rurale reculée située en « zone blanche » sera Haut fonctionnaire ! On peut toujours rêver...

Non, mesdames et messieurs les élus de la République, ce ne sont pas nos Hauts fonctionnaires qui causent toute cette complexité. Ils ne font qu'essayer d'appliquer le fatras de Lois que vous votez allègrement au parlement. Ces Lois qui s'accumulent et se cumulent, se contredisent ou se chevauchent. De la norme, de la norme et encore de la norme ! Et les simplifications ? Où sont-elles ? Non qu'elles n'existent pas. Il y en a. Plein même !

Et elles visent toujours la collecte des ressources de l'État. JAMAIS ses dépenses.

Ainsi, la course au RSA, aux papiers administratifs en tout genre, aux droits divers, continue à être un parcours d'obstacle sur terrain boueux où les participants concourent dans un sac à patate !

A la DGFIP, le prélèvement à la source a été élevé en Champion de la simplification de la norme fiscale. Cette réforme a été saluée comme LA réforme du siècle (ou peu s'en faut) par la Cour des Comptes. En revanche, la simplification en matière de déduction (travaux, pensions, aides à domicile...etc...) attendra encore ! Du coup, le gouvernement actuel a inventé le OUPS ! Et l'internet à outrance pour se justifier de ne pas s'attaquer au fonds du problème !

Et problème il y a, car ce burn out administratif est une réalité qui empoisonne la vie sociale bien plus qu'on ne peut le penser.

C'est un poison lent qui corrompt la Justice sociale et fiscale à laquelle nos citoyens ont droit. Un droit universel gravé dans la déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen, préambule à notre Constitution.

Un poison qui frappe les plus fragiles d'entre nous, les plus précaires, les moins diplômés et

les moins bons français comme dirait les partisans de la Z compagne...

Et l'amalgame peut se faire en douceur : droits sociaux=pauvres=étrangers. N'est-ce pas la population majoritaire que l'on voit poireauter parfois des heures devant les guichets (là où ils existent encore) de la CAF, la Sécu ou dans nos services fiscaux ? Et que dire de tous ces assistés ! Mais ceci est une autre histoire...

Revenons à notre burn out administratif. L'affaire est devenue tellement sérieuse qu'un groupe de députés (AGIR) a rédigé une proposition de résolution invitant le gouvernement à reconnaître le risque d'épuisement administratif des Français (texte [ici](#)).

Une preuve du retour sur terre de nos élus ? Pas si sûr...

En effet, la recette du remède reste la même. On agit en aval mais jamais en amont.

Nous autres, pauvres agents d'exécution que nous sommes, avons droit à des formations anti-stress ou de gestion des conflits pour faire face aux réformes des méthodes de travail et autres joyusetés comme le nouveau réseau de proximité (NRP). Pour l'utilisateur, la grande révolution sera de reconnaître ses problèmes comme une maladie !

Car c'est lui le malade ! Pas l'État !

Jamais nos élus ne reconnaîtront qu'ils sont à l'origine des problèmes... Ils en sont même l'Alpha et l'Omega (non, non ce ne sont pas des variants du Covid-19 !!). A croire que leur orgueil passe avant toute autre considération. Pourtant, un mea culpa n'a jamais fait de mal à personne, sauf à Cahuzac, mais il l'avait bien cherché !

Maintenant, imaginons que cette résolution soit appliquée par le Gouvernement, que se passera-t-il pour le citoyen burn-outé ? Devra-t-il faire une demande en 25 exemplaires à l'ARS (Agence Régionale de Santé) pour faire reconnaître sa pathologie ?

Devra-t-il passer en commission médicale pour être admis en soins intensifs ?

## *UN TEMPS DE REFLEXION...*

Devra-t-il faire une demande de subventions à la Sécu pour pouvoir payer ces soins (ben oui, c'est un pauvre, il n'a pas de mutuelle...) ?

Ou bien l'État envisage-t-il de rembourser à 100 % les tentatives de suicides ?

Au final, ce sera toujours la faute du malade, jamais celle de celui qui l'a rendu malade.

Nous qui ne souffrons pas trop d'amnésie, nous ne connaissons que trop bien les ravages que nos administrations subissent. Réformes ici, transfert de missions au privé par là, et suppressions de postes et de services pour toutes. Avec mention spéciale pour la DGFIP. Celle-là même que notre Ministre de tutelle a qualifié d'administration d'élite !

Voyez-vous, le monde change et évolue inexorablement ; c'est un fait qui est martelé à l'envi par les décideurs de tout bord. Et si le monde avance, alors l'Homme doit avancer avec lui, qu'il le veuille ou non. Si l'Homme trébuche, ce n'est pas à cause de la peau de banane qu'on lui a glissé sous les pieds, mais à cause de sa maladresse.

C'est la Loi de l'Inaptitude. Si tu n'avances pas assez vite, c'est parce que tu es inapte !

Vous n'êtes toujours pas convaincu ? Alors posons le problème autrement. Pourquoi le Gouvernement (et pas que celui de la France d'ailleurs) ne s'attaque pas sérieusement aux problèmes d'injustice (ou d'inégalité) sociale ou fiscale ?

Déchéance néo-libérale ? Déracinement des élites ? Realpolitik ?

Rien de tout cela.

Un gouvernement travaille pour une majorité, pas pour une minorité.

Ainsi, la partie de la population souffrant -ou qui est menacée- d'épuisement administratif représente, à la louche, entre 7 et 10 % de la population. Toujours la même, constituée des plus jeunes, des plus vieux, des plus précaires. Pourquoi s'en préoccuper ?

Burn out, bore out, brown out, épuisement administratif... L'épuisement est en train, doucement mais sûrement, de devenir la peine la plus partagée par les citoyens.

L'épuisement amène soit à la dépression, soit au ras le bol !

Dans le premier cas, le citoyen disparaît de la circulation au sens propre ou en sens figuré selon la gravité de son état général.

Dans le second cas, il se révolte, fait sécession, se regroupe avec celles et ceux qui pensent comme elle/lui. Et les autres -tous les autres- qui ne pensent pas comme elles/eux deviennent des ennemis.

C'est humain. Quand le monde ne nous convient plus, soit on le quitte, soit on cherche à le renverser.

Les réseaux sociaux ont ainsi permis de remplacer les masses solidaires dites « de gauche » en agglomérat d'individus cimenté par la haine des autres. Et bien sûr, ces « groupes » sont tous convaincus de détenir la solution ultime. Pour ne pas dire la solution finale...

« Du passé faisons table rase » chante l'Internationale. Malheureusement, cette maxime colle désormais parfaitement à l'extrême droite actuelle.

Ses « idées » infusent et touchent maintenant la moitié de nos concitoyens. Plus largement, 3 français sur quatre sont « convaincus » par des idées disons de la droite « forte »...

Alors, oui, vouloir se préoccuper de ce petit problème relationnel entre la population et son administration est louable, mais nos députés gagneraient à s'attaquer au cœur du problème. L'Administration, c'est le miroir de l'État dans lequel se mire la population. Et si l'image qu'elle leur renvoie est déformée, alors c'est l'État lui-même qui est menacé.

C'est pourquoi nous, les petits soldats de la Fonction publique, devons tout faire pour que vive notre Etat démocratique, appuyé sur la solidarité et l'égalité dues à nos concitoyens. A la DGFIP, se battre pour ces valeurs doit être l'évidence même.

Si la loyauté est notre devoir auprès de l'État, la défense des citoyens doit être notre honneur.

Tous responsables, tous solidaires !

A bon entendeur