

Intervention sur l' évaluation du Contrat d'avenir provincial (Séance du Conseil provincial du 27 mars 2009)

Comme d'autres, je voudrais commencer par une fleur en adressant un bon point pour l'évaluation : le principe de l'évaluation et la culture de l'évaluation. Je souligne aussi la bonne qualité d'ensemble des rapports d'évaluation. [Je voudrais aussi reconnaître une certaine franchise dans les points de vue exprimés dans ces rapports]. Bravo aux services provinciaux pour cela !

[L'évaluation semble d'ailleurs plus réussie que le Contrat d'Avenir Provincial (CAP). Mieux, l'évaluation montre à quel point le CAP était mal emmanché :

- Précipitation d'où incompréhension du personnel ;
- Pas d'objectifs définis, de vision claire pour TOUS les services (p.ex., certains services transversaux avaient été oubliés) ;
- Manque de clarté des objectifs quand ceux-ci avaient été fixés (pas SMART) ;
- Indicateurs toujours pas définis ;
- Le climat d'incertitudes demeure car le Collège n'a toujours pas posé ses choix, ne sait toujours pas ce qu'il veut collégialement.]

Tant dans le CAP que dans les rapports d'évaluation, je note que l'on part d'un postulat erroné. Encore ce matin, nous avons entendu qu'un service était bon s'il offrait une visibilité provinciale. Pour ma part, ce qui compte, c'est plutôt la qualité du service offert aux citoyens en tenant compte de son coût.

Je voudrais formuler quelques remarques.

1. [Le personnel a payé le prix du CAP :
 - Le non-remplacement linéaire et aveugle a engendré une carence de personnel dans certains services ainsi que, parfois, une perte de savoir et de compétences ;
 - Les restrictions en termes de ressources humaines sont sources de démotivation et de perte de confiance du personnel ;]
 - L'administration se plaint d'un manque d'autonomie par rapport aux décideurs politiques. [D'une part, les réalités de terrain ne sont pas entendues par le pouvoir politique. A titre d'exemple, le refus du Collège de publier le courrier adressé par une majorité des agents du secteur culturel remet en question la légitimité de la rubrique « La parole est à vous » de la revue interne « Entre nous ». D'autre part, la ligne hiérarchique – et l'expertise – ne sont plus reconnues par les décideurs]. A cet égard, je citerais un extrait du rapport de la directrice de la Coordination Sida-Assuétudes, mais j'aurais pu en citer d'autres :

« Le Collège a validé un Contrat d'avenir dans lequel tous les projets de la Coordination étaient repris. L'équipe et moi-même nous sommes donc sentis renforcés et heureux que les projets du service et la structuration même de celui-

ci soient légitimés officiellement par le Collège. Je pensais donc confiante que le travail allait pouvoir se réaliser de manière plus souple et plus efficiente puisque bien cadré. (...)

Hélas, les choses se sont progressivement complexifiées, mettant à mal le bon fonctionnement du service, le bon déroulement des activités et, in fine, les services offerts à la population. Jamais les contraintes administratives n'ont été aussi multiples, aussi lourdes, aussi obscures quant à leur sens profond ! Il faut sans cesse rédiger des dossiers administratifs quasi systématiquement renvoyés pour des compléments d'information, des justifications, des argumentaires, des preuves à fournir, comme si le politique n'avait plus aucune confiance dans les capacités d'un directeur à gérer son service (...) comme si je n'étais plus un interlocuteur compétent dans les matières que je traite.

Je pense que sont en jeu ici des questions en lien avec la confiance, le respect des personnes et de leur travail. Je pense aussi qu'il y a un sérieux besoin de redéfinition des rôles entre le politique et l'administratif d'une part et les techniciens d'autre part.

Il me semble qu'il y a aujourd'hui un tel fossé entre la politique provinciale et la réalité des problématiques vécues par ses habitants et, particulièrement, par les plus démunis parmi ceux-ci. S'il est évident qu'un toilettage des activités provinciales était nécessaire, (NB : je partage ce point de vue), le recentrage des activités tel que prévu par le CAP ne devrait-il pas avoir comme seul objectif de replacer au centre l'humain et non l'institution et ses procédures ».

2. Nous partageons le regret formulé sur le terrain d'un manque de place à l'humain. Nous avons d'ailleurs fustigé la suppression des aides techniques pour les personnes handicapées. Faire des choix, oui. Mais pas ceux-là. Pour nous, moins de briques et plus d'humain.
3. D'un point de vue budgétaire, le Collège souligne l'effort du personnel. Mais il omet de mentionner l'effort du citoyen-contribuable. Pour arriver à l'équilibre voire à un léger surplus, le Collège a ponctionné 3,3 millions d'euros chez le citoyen-contribuable via la hausse des additionnels au précompte immobilier.