

# Déshumanisation

LA  
**CHRONIQUE**  
de **Xavier Fontanet**



**L**a caisse [...] dont le siège est à Paris [...] agissant pour son directeur [...] me transmet une contrainte décernée à votre rencontre pour avoir paiement de la somme de xxx et concernant la période du 01/01/10 au 12/12/10. A défaut de la régler, vous m'aurez mis dans l'obligation de poursuivre le recouvrement forcé à votre rencontre, ce qui aura pour effet d'augmenter votre dette. Aucune contestation ne sera prise en compte par téléphone, chèques à l'ordre de xxxx. Recevez l'assurance de mes salutations distinguées. »

Tout entrepreneur, petit ou grand, connaît ce genre de courrier. Cette déshumanisation du travail du fonctionnaire, Jacques Rueff la condamnait déjà dans son rapport de 1958 : « Dans l'organisation administrative française, l'agent du service public a en général une situation anonyme vis-à-vis de l'usager. Celui-ci a trop souvent l'impression de se trouver en face d'un interlocuteur abstrait qui comprend mal ses préoccupations et sur lequel il sera le cas échéant sans moyen d'action. »

Avec la grève contre le RSI et le contenu ubuesque de certains courriers, on a la preuve que la déshumanisation s'accélère sous nos yeux, alors qu'au même moment on n'entend dans la bouche de notre gouvernement que des discours de justice, de générosité et de solidarité. Dans les faits, les 6 millions de personnes concernées par le RSI ont de quoi être inquiètes et indignées. Les agents publics doivent, comme ils le font partout ailleurs dans le monde, être au contact avec les citoyens, à la manière des commerciaux des entreprises. Rappelons que l'Etat et l'administration sont respectivement au service de la nation et des citoyens, et que ceux qui les financent par l'impôt méritent un minimum de respect.

**Xavier Fontanet** est professeur de stratégie à HEC.

Source : Les Echos  
26 mars 2015