

**Je suis fonctionnaire...**

**et je travaille !**

Petit manuel à l'usage des  
travailleurs du secteur public





**Ne dites pas**

“On a encore changé d’agrafes!”

**Mais dites**

“L’appel d’offre a été correctement réalisé.”



# Votre arrivée

## L'ascenseur

**Fraîchement arrivé dans une administration, vous serez rapidement confronté à ce moyen de transport vertical qu'est l'ascenseur. Je ne vous ferai pas l'injure de vous expliquer comment cela fonctionne mais vais plutôt m'attacher aux formules de politesse qui sont liées à son usage.**

En effet, l'ascenseur est le lieu où les groupes se forment et se séparent. C'est donc tout naturellement là que vous rencontrerez, croiserez ou quitterez pas mal de gens. Quels mots employer à ces différentes occasions? Que faire pour ne pas froisser les susceptibilités?

**Vous pouvez bien entendu ne rien dire, ni bonjour, ni au revoir. Ce serait avoir une vision à bien trop court terme. Même si les administrations sont souvent grandes, rien ne dit que vous ne reverrez jamais la même personne. Bien au contraire : il y a de fortes chances pour que celui qui semble être un parfait inconnu réapparaisse un jour où l'autre. Et il se peut tout à fait qu'il soit en charge du remboursement "domicile-travail" : votre manque d'enthousiasme pourrait vous être préjudiciable. Vous pouvez aussi vous contenter d'un bonjour / au revoir, mais ce serait faire fi des règles les plus élémentaires du savoir vivre administratif.**

**A chaque moment de la journée correspond une formule adéquate. Afin de simplifier les explications qui vont suivre, partons du principe que l'horaire fixe est 9h-16h. A vous de faire les adaptations nécessaires. Ainsi, le matin entre l'ouverture et 9h30, il s'agira de dire "bonjour" quand une personne rentre dans l'ascenseur et "bonne journée" quand vous sortez. N'allez pas dire "bonne journée" après 9h30, on penserait que vous venez d'arriver (en retard donc) surtout si vous êtes dans un ascenseur qui monte. C'est**

d'ailleurs aussi vrai à l'égard de votre interlocuteur qui pourrait penser que vous le soupçonnez d'arriver en retard également. Dans un tel cas, un simple hochement de tête peut suffire.

A partir de 11h vous pouvez terminer par un "bon appétit" et ce jusque 13h30, heure à partir de laquelle il serait insultant que l'autre aille seulement manger.

L'après midi, tout se complique : à partir d'un certain moment vous devez considérer la journée du fonctionnaire comme terminée et devez ponctuer votre sortie d'un "bonne soirée". Toute la difficulté consiste à sentir quand la "bonne journée" devient une "bonne soirée". Dans tous les cas, on ne peut le dire qu'à partir de 15h! Si vous dites bonne soirée avant 15h, soit on considérera que votre journée est terminée (trop tôt) soit la personne se sentira injuriée parce que vous pensez que sa journée est terminée. A l'inverse, dire "bonne journée" trop tard sous-entendrait que la personne n'a pas (et ne doit pas avoir) terminé sa journée. La susceptibilité de certains l'encaisserait difficilement.

La situation se complique encore avec les moment de relâche pour raison de canicule de niveau 1, 2 ou 3. Dans ces situations, on peut tolérer un bonne soirée dès 14h bien que, paradoxalement, le soleil soit au plus haut et tape au plus fort.

Ces règles, en apparence complexes, vous sembleront couler de source après quelques semaines; et vous aurez dès lors les bons réflexes.

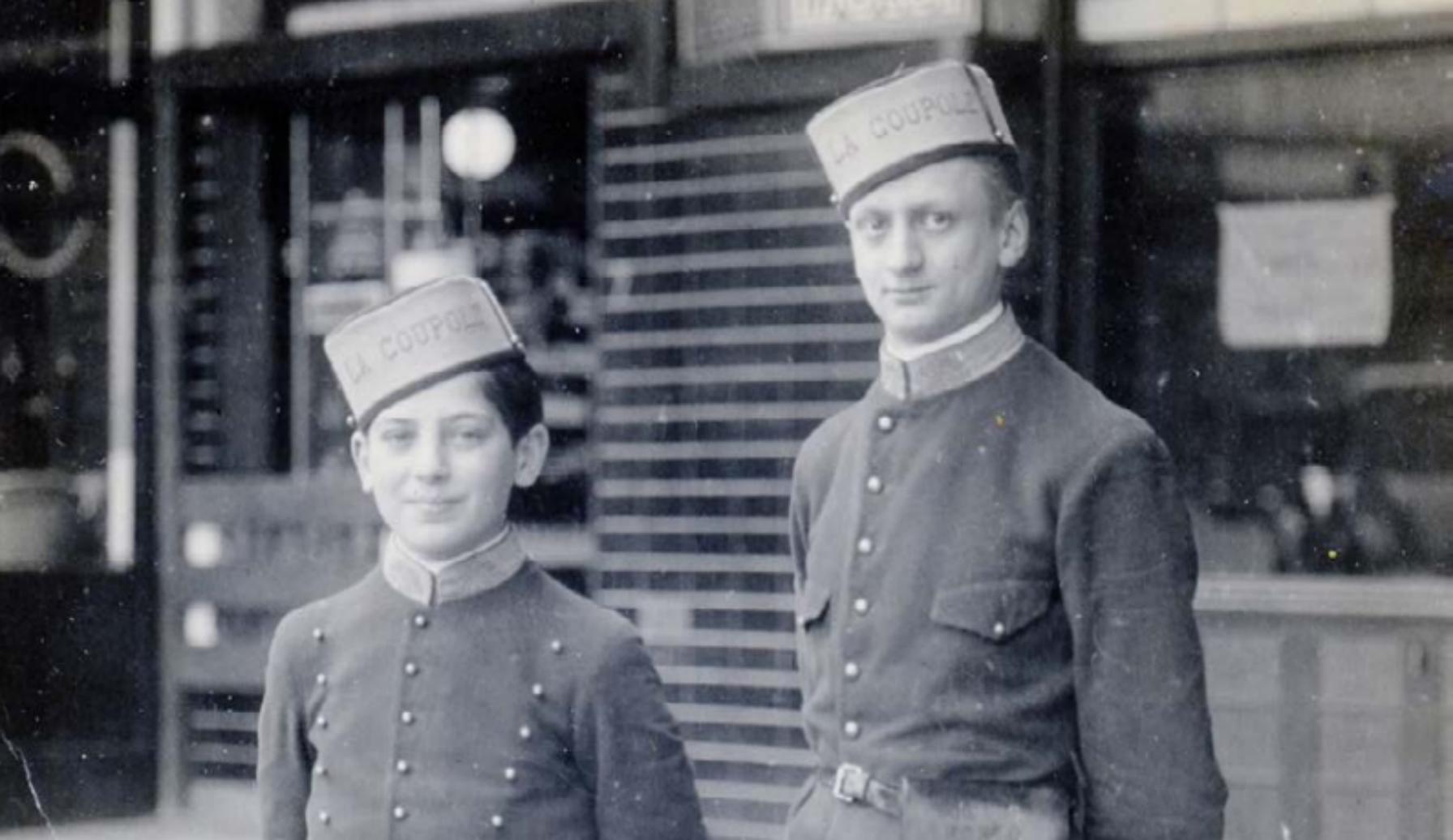
## **Le café**

**Aliment par définition administratif, le café est une boisson énergisante de choix pour le fonctionnaire.**

Vous apprendrez rapidement à en consommer sans modération. Il y a, en règle générale plusieurs façons de s'en procurer. En fonction de la distance entre votre bureau et ces différents points d'approvisionnement vous pourrez, au choix :

- attendre le passage de la cafétéria mobile
- vous rendre au mess central
- vous rendre aux machines automatiques
- utiliser la multitude des machines privées installées de manières plus ou moins légitimes dans les bureaux voisins

Votre choix sera guidé par la qualité (variable) du café servi et par le principe selon lequel il faut se lever une fois par heure (pour le dos et les jambes).



# **Le travail en lui-même**

## **La prise de décision**

**Voilà un sujet qui aura fait couler beaucoup d'encre et qui aura séché beaucoup de langues. La prise de décision, à toute échelle, est une donnée capitale dans le cadre du travail.**



Albert D., 43 ans, se rendait tous les jours au travail l'esprit en paix : il se disait toujours que le travail bien accompli est le fruit de patience et de persévérance. On était le premier lundi du mois, et, comme d'habitude, c'était le jour de la réunion de service. Entre quelques points mineurs à l'ordre du jour, se nichait un point plus important au calendrier : la commande d'une nouvelle photocopieuse. La machine du service avait rendu l'âme, et il fallait rapidement la remplacer. C'était une bonne machine, compacte, simple, qui s'allumait vite, bref que tout le monde appréciait. Chacun y alla de ses arguments.

- Il faut une machine rapide, qui démarre vite. Et qui copie vite aussi, ça nous fera gagner du temps! proposa un des collègues.
- En couleur ça serait bien pour les rapports, insista un autre.
- Oui mais on n'a pas souvent besoin de couleur, et puis ça coûte plus cher...
- Mais qui peut le plus peut le moins : prenons une couleur, ça n'empêchera pas d'imprimer en noir et blanc.

- Au sixième, n'en ont ils pas une qui met des agrafes automatiquement?
- Ca serait bien qu'elle serve aussi de scanner
- Oui, et alors on la mettra en réseau !

Et ainsi de suite pendant une demi-heure. On se mit finalement d'accord sur le plus gros modèle disponible chez le fournisseur : c'était le seul qui correspondait aux critères de tout le monde. La vieille machine fut bien vite oubliée et remplacée par une machine trois fois plus grosse et plus bruyante. L'équipe était satisfaite.

La prise de décision est quelque chose de finalement très simple quand on tient compte des avis de chacun, comme dans le service de Albert D. Par contre, elle est régie par un principe tout aussi simple : c'est le plus petit (ou plus grand) dénominateur commun qui sera choisi, et ce n'est jamais le moins coûteux, ni le plus efficace. C'est sans doute démocratique, mais parfois extrêmement énergivore. Il est souvent bon de se laisser

couler dans ce confort décisionnel, mais il faut néanmoins reconnaître que parfois, une saine prise de risque ne nuit pas au fonctionnaire. Cela nous amène au point suivant.

## **La prise de risques**

Sandra R. adorait son travail. Elle mettait tout son coeur et toute son énergie dans le suivi des dossiers au service des ressources humaines. Appréciée de ses supérieurs, respectée par ses collègues, elle mettait un point d'honneur à faire observer la procédure.

Sandra s'occupait des frais de transport en commun au sein de son administration. La procédure était claire, mais complexe. Pour chaque demande de remboursement, un dossier devait être établi au nom du demandeur. Un calcul au prorata du temps de travail, majoré des éventuels mois non encore prestés, en cas de congé exceptionnel ou de première année de rentrée en service, permettait de calculer le pourcentage rem-



boursé. Sandra était passée maître dans l'élaboration de ce calcul. Une fois le dossier finalisé, Sandra sortait son fameux cachet "pour accord" qu'elle apposait sur la première feuille du dossier avant de le transmettre à son supérieur hiérarchique. Ce dossier faisait un tour de signatures, repartait au service financier pour paiement et clôture. Jamais dans toutes ces étapes de contrôle, le cachet "pour accord" de Sandra n'était remis en question. C'était en quelque sorte le garant de la validité du dossier. Sans le savoir sans doute, Sandra avait un grand pouvoir sur l'issue des dossiers qui transitaient par son bureau.

Un jour, un dossier particulier atterrit sur le bureau de Sandra. Il s'agissait d'une demande qui avait été bloquée par sa remplaçante lors de son congé de maternité. Le délai prévu pour rentrer les dossiers avait été établi à 6 semaines suivant l'année en cours. Sandra, en théorie, ne pouvait plus traiter ce dossier. La personne concernée se présenta à son bureau pour exposer son cas. Elle attendait depuis plusieurs mois un remboursement pour son invalidité partielle, des travaux urgents à la toiture de sa

maison devaient être effectués, et son mari ne payait pas régulièrement sa pension alimentaire. Cette personne était acculée et le paiement de ses frais de transports lui aurait apporté une petite bouffée d'oxygène. Sandra n'aimait pas ces situations où la vie privée s'insinuait inexorablement dans son bureau. Elle expliqua le problème, que la demande était arrivée tardivement, qu'elle ne pouvait rien faire. On versa quelques larmes. Sandra dit encore qu'elle verrait "ce qu'elle pourrait faire". La personne sortit de la pièce, désespérée.

Sandra était seule dans son bureau, face au fameux dossier. Sachant pertinemment que quelque chose avait foiré, que la personne avait droit à son remboursement mais que la procédure l'empêchait d'agir. Les informations se recoupaient et tournaient dans sa tête sans fin. Elle pesa longuement le pour et le contre.

Après un long moment de trouble intense, Sandra saisit son cachet "pour accord" et l'apposa sur le dossier.

## **L'évaluation**

**C'est bien connu, il n'est pas réellement possible d'évaluer le travail. Et pourtant il y aura toujours quelques personnes plus ou moins bien intentionnées qui vous proposeront ou vous imposeront une évaluation.**

La vérité, c'est que l'on aura beau vous bourrer de graphiques ou de questionnaires, que vous pourrez les remplir plus ou moins honnêtement, qu'à leur tour vos collègues, vos clients, vos supérieurs pourront également remplir (dans le cas d'une évaluation 360 degrés) de manière plus ou moins anonyme et plus ou moins indépendante, il n'en reste pas moins que votre travail est inévaluable.

**Que faire alors? L'inévaluabilité du travail le rend-il inutile? Le sens de notre travail est-il lié au sens de notre vie? L'impossibilité de déterminer le sens de la vie empêche-t-elle de trouver un sens à son travail? Où puiser la motivation nécessaire à un travail "objectivement" bien accompli?**

**Toutes ces questions ne peuvent être traitées dans un ouvrage aussi court. La philosophie peut nous aider, un texte à son propos est en préparation.**

**Ne dites pas**

“Mon chef est un imbécile.”

**Mais dites**

“J’ai un supérieur hiérarchique  
dépourvu de compétences managériales.”



# Les relations de travail

## **Si vous êtes chef**

On dit que vous êtes chef quand d'autres personnes dépendent de vous (hormis le public éventuel auquel vous êtes confronté, malgré tout le pouvoir que vous avez sur lui). Vous êtes donc chef? Félicitations! Mais attention, être chef n'est pas uniquement un paradis rempli de droits, vous avez également des devoirs.



## **Si vous n'êtes pas chef**

On ne peut que déplorer cet état de fait, mais la réalité des choses est que tous les êtres humains ne sont pas faits pour être chef. Alors, chef en devenir ou éternel abonné au sous-fifrisme? Laissez-vous le temps de trouver votre place.

Et commencez d'abord par connaître vos collègues.

## **Les collègues**

Sur votre lieu de travail, vous serez inévitablement amené à travailler en équipe, ou du moins à collaborer avec des collègues. Si tout le monde pensait pareil, les choses seraient plus simples. Il n'en est rien bien entendu, et ce que l'on appelle collaboration s'apparentera parfois à un jeu où c'est celui qui tire le plus fort sur la corde qui

**gagne. Dans un tel contexte, en savoir un peu plus sur la mentalité de vos collègues vous fera gagner un temps précieux. Apprenez à repérer le type de collègue que vous avez en face de vous : on peut les répartir en trois catégories.**

## **Ceux qui en font le moins possible**

Avec eux, rien n'est jamais possible. Quand vous demandez quelque chose, votre interlocuteur vous gratifiera d'un long "pfoulala", ou d'un soupir plus ou moins appuyé. Généralement, la tâche demandée sera "impossible", ou "pas de mon ressort" ou encore "à voir avec mon supérieur hiérarchique". Sachez les repérer, et évitez de devoir travailler avec eux, ils risqueraient à la longue de vous contaminer (voir le chapitre "dépression")

## **Ceux qui s'occupent de tout, même de ce qui ne les regarde pas.**

Vous serez sans doute de temps en temps confronté à des collègues avec qui le travail semble, au premier abord, agréable et simple. Tout pour eux est possible, ils peuvent vous aider dans votre mission, votre projet est “sans soucis”. Attention toutefois, il se pourrait que ces personnes n'aient pas de limites, et que votre projet devienne à la longue le leur.

Vous verrez alors votre marge de manoeuvre fondre dangereusement. Toute décision sera prise sans même vous concerter, et vous passerez de responsable de projet à simple exécutant. Sachez repérer ce type de personnalité à l'imagination et à la motivation inaltérables, et mettez-lui des limites. Votre projet ne s'en portera que mieux,



et vous pourrez utilement canaliser l'enthousiasme de la personne que vous avez en face de vous.

## **Ceux qui se contentent de leur fonction.**

Enfin, il existe une dernière catégorie de travailleurs, ceux qui se cantonnent strictement à leur rôle (cahier de charge, contrat de travail, mission, ...). Avec eux, pas de surprise. Si le travail entre dans leurs attributions, il sera fait. Mais faites attention. Ce type de personne pourra aussi vous demander toutes sortes de validations, de notes de travail, de réunions, afin de définir le "scope" du projet comme disent les Américains. Ceci sans doute afin de les rassurer sur la pertinence de faire appel à eux. Essayez autant que possible de définir précisément la tâche à accomplir, et là aussi tout devrait bien se passer.

**Une question reste ouverte et découle de ce qui précède, c'est de savoir dans quelle catégorie vous vous trouvez personnellement. Tenter d'y répondre est sans doute une manière de trouver un équilibre qui vous convient.**

**Si vous êtes chef ou chef du personnel, formez des équipes variées aux personnalités multiples, cela rendra la travail plus intéressant. Le hasard faisant parfois bien les choses, il se peut que vous vous trouviez déjà devant une telle équipe sans le savoir.**

**Ne dites pas**

“Le réseau est un peu lent aujourd’hui.”

**Mais dites**

“Je suis en chômage technique.”



# Les dégâts collatéraux

## Prenez la température

Que faire en cas de canicule ?

Si on vous en laisse le choix, ne prenez pas un bureau qui est équipé de l'air conditionné. En effet, ce système, même s'il semble agréable, ne vous procurera que des ennuis. Je ne vous parle pas ici des éventuelles difficultés respiratoires ou des risques sanitaires

auxquels vous seriez plus ou moins confronté. Non, je veux simplement attirer votre attention sur le fait que n'ayant pas à subir la canicule avec votre air co, vous n'aurez pas trop chaud, mais vous ne bénéficierez pas de réduction de service pour canicule. A vous de voir...

## **Don de soi, don de sang**

Quoi de plus important que la santé? Le travail c'est la santé dit-on. Hé bien c'est le moment de le prouver. La plupart des grands lieux de travail proposent à leurs employés de donner leur sang quelques fois par an. Quoi de plus naturel que de vous porter volontaire pour cette activité qui ne vous coûtera que quelques dizaines de minutes de votre temps précieux? D'autant que vous serez peut-être récompensé par une après-midi de congé de repos. Et puis donner 480ml de votre précieux liquide a forcément un impact sur votre productivité. Certaines personnes, plus ou moins bien intentionnées, trouvent dans

le don de sang une manière à bon compte d'obtenir un demi-jour de congé. Que vous preniez ou pas ce repos compensatoire, votre conscience sera de toute façon apaisée après ce geste citoyen.

## **L'alcool sur le lieu de travail**

**La plupart des contrats de travail traitent de l'alcool sur le lieu de travail. Sans le savoir peut-être, vous en avez signé un également. Vous avez sans doute reçu à votre arrivée un règlement d'ordre intérieur concernant la consommation de boissons alcoolisées au bureau. Ou plus simplement, votre bon sens vous aura amené à y réfléchir. On ne boit pas d'alcool au bureau. A priori, la règle est simple.**

Bien entendu, comme pour toute chose administrative, il y a des exceptions. Certains arrivent fort bien à détourner le règlement concernant les boissons alcoolisées. Il est

en effet très simple de mettre en place une stratégie alternative. Vous avez l'embarras du choix.

Certains organiseront moult fêtes de service, prétextant l'anniversaire de l'un, la communion du petit dernier de l'autre, voire l'anniversaire de mariage d'un troisième. Le système a ses limites, bien qu'il puisse fort bien s'installer durablement si vous tombez sur un chef de service coopératif. Il est ainsi possible de trouver un événement plus ou moins heureux pour quasiment chaque jour.

Une autre solution, toute simple, consiste à déplacer le "problème". Plutôt que de boire au bureau, certains se rendent à l'extérieur (café, supermarché, buvette, cantine...) afin d'étancher leur soif. N'étant plus au bureau et par conséquent sur le lieu de travail, l'interdiction est levée.

## **La dépression**

Fléau des temps modernes, la dépression est LA maladie par excellence qui touche le fonctionnaire. Perte de sens, travail trop éloigné des réalités de la vie quotidienne, cadence de travail infernale, chef harcelant... les possibilités de se sentir mal au travail sont légion.

Difficile de trouver une solution simple à un problème complexe. Le problème principal qui touche le fonctionnaire est sans aucun doute la perte de sens. En effet, travaillant dans le tertiaire, l'employé, tout modèle qu'il soit, va parfois se demander si ce qu'il fait sert à quelque chose. Si son travail ne sert à rien, à quoi sert-il, lui, sur son lieu de travail?

## **Restez à jour**

**Lisez par exemple. Voici un extrait de texte, “1984” de Georges Orwell. Une saine lecture ne pourra que vous aider dans vos pérégrinations bureautico-fonctionnariales.**

“Parfois, peut-être deux fois par semaine, il se rendait à un bureau poussiéreux et oublié du ministère de la Vérité et abattait un peu de travail, du moins ce que l’on appelait travail. Il avait été nommé au sous-comité d’une sous-commission qui était née d’un des innombrables comités qui s’occupaient des difficultés secondaires que l’on rencontrait dans la compilation de la onzième édition du dictionnaire novlangue. Ce sous-comité s’occupait de la rédaction de ce que l’on appelait un rapport provisoire. Mais Winston n’avait jamais pu définir avec précision ce qui était rapporté.

C’était quelque chose qui avait trait à la question de l’emplacement des virgules. Devaient-elles être placées à l’intérieur des parenthèses ou à l’extérieur ? Il y avait au

comité quatre autres employés semblables à Winston. Parfois ils se rassemblaient puis se séparaient promptement en s'avouant franchement qu'il n'y avait réellement rien à faire. Mais il y avait des jours où ils s'attelaient à leur travail presque avec ardeur, faisaient un étalage extraordinaire des notes qu'ils rédigeaient, et ébauchaient de longs memoranda qui n'étaient jamais terminés ; des jours où la discussion à laquelle ils étaient censés apporter des arguments devenait tout à fait embrouillée et abstruse, provoquait de subtils marchandages sur les définitions, des digressions infinies, des querelles, des menaces mêmes d'en appeler à une autorité supérieure. Mais subitement, leur ardeur les abandonnait et, comme des fantômes qui disparaissent au chant du coq, ils restaient assis autour de la table à se regarder avec des yeux éteints."

1984, George Orwell, Chapitre VI

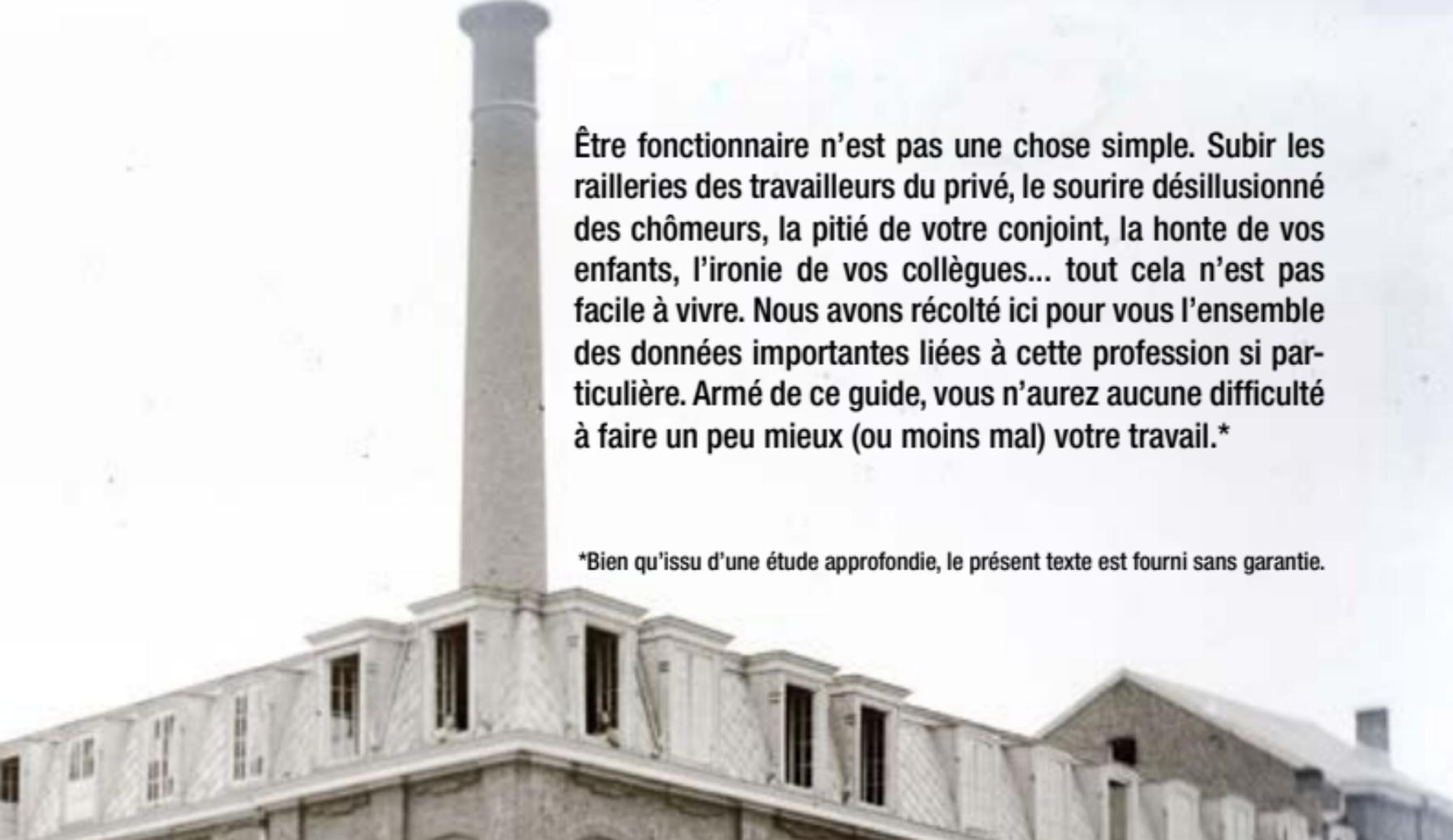
**Textes : Philippe Jadin - [www.123piano.com](http://www.123piano.com)**

**Photos : [www.magasinpittoresque.be](http://www.magasinpittoresque.be)**

**Toute ressemblance avec des faits réels ou ayant existé n'est que pure coïncidence,  
Ce livre a été pensé et réalisé en dehors des heures de bureau,  
Imprimé sur papier blanc de bureau 80gr.  
Toute réclamation est à envoyer,  
Cachet de la poste faisant foi,  
Nonobstant.**







**Être fonctionnaire n'est pas une chose simple. Subir les railleries des travailleurs du privé, le sourire désillusionné des chômeurs, la pitié de votre conjoint, la honte de vos enfants, l'ironie de vos collègues... tout cela n'est pas facile à vivre. Nous avons récolté ici pour vous l'ensemble des données importantes liées à cette profession si particulière. Armé de ce guide, vous n'aurez aucune difficulté à faire un peu mieux (ou moins mal) votre travail.\***

**\*Bien qu'issu d'une étude approfondie, le présent texte est fourni sans garantie.**