

La notion de service public est essentielle dans notre quotidien. Pouvoir déposer son enfant dans une crèche avant de partir travailler en toute tranquillité, bénéficier de soins dans un centre hospitalier, être assuré d'avoir son courrier dans les meilleurs délais, trouver les informations et les aides nécessaires dans sa mairie constituent une toute petite partie du large éventail des possibilités que le service public nous apporte.

Derrière toutes ces missions, ce sont des hommes et des femmes, portés par des valeurs de solidarité et d'intérêt général, qui œuvrent au quotidien pour être au service de chacun. Ils étaient présents pendant les périodes de confinement et de crise sanitaire. Face aux désorganisations, aux conditions incertaines, ils ont répondu par des mesures exceptionnelles pour assurer un semblant de vie normale. Mais qu'en est-il quand tout se dégrade ? Quand les procédures, la rentabilité et les lois de la finance, voire le manque de moyens, de reconnaissance viennent entacher les missions ? Le service public perd ainsi tout son sens, il devient tableur Excel, mesures économiques, course contre le temps, découragement, frustrations, manque de moyens. Le pape François affirme : « *Se mettre au service des autres, voilà le vrai pouvoir* ». Cette conviction ne devrait-elle pas être le vecteur du service public au service du bien commun ? ●



Sylvie Méricard

## Le service public en danger



# La Poste, service public ?

**Bernard Martin, secrétaire général de la CFDT Poste Ile-de-France, évoque l'impact de l'évolution de la Poste sur les salariés, les usagers et l'action syndicale.**

**Qu'est-ce qui a évolué dans le paysage syndical de la Poste ?**

– La Poste était un milieu ouvrier avec des collectifs, des valeurs et des traditions de masse. Un établissement pouvait rassembler des milliers de personnes. Cela n'existe quasiment plus. Aujourd'hui j'essaie de faire réacquiescir la capacité à argumenter et parler en public. Le paysage sociologique de l'emploi a changé aussi.

**La Poste, un service public ?**

– La Poste a 4 missions de service public essentielles qui structurent l'organisation territoriale :

- Distribution du courrier à J + 1.
- Répondre à la mission d'aménagement du territoire en offrant à l'usager une agence à moins de 20 mn de trajet.
- Distribution et transport de la presse, vitale pour la démocratie et l'accès à l'information.
- Accessibilité bancaire pour chaque personne indépendamment de sa situation : RSA, interdit bancaire... Cette banque sociale permet les retraits à 5 euros.

Ces missions génèrent un coût non financé par l'État. Les travailleurs subissent ce déficit via leurs conditions de travail. L'entreprise était contrainte jusqu'à juillet 2021, pour ne pas perdre trop d'argent, d'équilibrer ses comptes et d'agir sur la masse salariale.

**Usagers et postiers doivent s'adapter aux réorganisations**

**Une évolution de la Poste ?**

– Depuis juillet 2021, l'État finance ces missions. Cela nous permet d'avancer sur les conditions de travail et les accords sociaux du groupe. La Caisse des Dépôts et Consignations est majoritaire dans les parts de la Poste. Elle veut devenir l'acteur majeur de la « *Silver économie* ». Depuis la crise des gilets jaunes, la CDC s'oriente vers l'aide au développement des territoires et s'appuie sur les structures de la Poste, seul relais territorial en France. Cette avancée répond au sentiment de déclassement dans les territoires et à la disparition des services publics.

**Quel est l'impact pour les salariés ?**

– Des restructurations perpétuelles et des réorganisations. 50 à 80 % des emplois sont tenus par des intérimaires en bureau de Poste. Ils font face au public, aux incivilités. Être capable de résister aux braquages ou avoir une pratique commerciale ne sont pas les mêmes métiers. Nous venons de signer un accord qui donne des garanties essentielles de sécurisation de parcours

et de formation aux postiers. Mais une nouvelle loi postale en 2023 bouleversera la donne, notamment sur les notions de service public. Le J + 1 pourrait disparaître et les 10 000 salariés de nuit pourraient être mobilisés sur d'autres fonctions et reclassés.



**Quel est l'impact pour les usagers ?**

– Ils doivent s'adapter aux réorganisations et à la cessation d'activité. Une ouverture 2 h par jour ou par semaine et une non communication des services proposés nuisent à l'image de la Poste. C'est un préjudice aussi quand la population ne peut pas accéder aux opérations bancaires car les intérimaires n'ont pas l'habilitation pour les réaliser et tous les usagers n'ont pas forcément un accès au numérique surtout en zone rurale. ●

*Propos recueillis par  
Sylvie Méricard*

■ **Contact :**  
BMARTIN@cfdtsf3c.org

# « Être utile à la collectivité »

**Jocelyne Salles est assistante technique du recouvrement à l'URSSAF Midi-Pyrénées, site de Tarbes. Elle est élue CGT au Comité social et économique (CSE) et secrétaire de la Commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT). Elle fait partie du bureau de l'UD CGT 65. Jocelyne témoigne des évolutions touchant son organisme privé au service du public et des luttes menées pour le préserver.**

La mission principale de l'URSSAF est la collecte des cotisations sociales qui constituent la source principale du Régime général de la Sécurité sociale. La réforme mise en œuvre pour intégrer le Régime social des indépendants au Régime général a impacté l'activité des agents de l'URSSAF, avec un point positif, l'intégration d'agents du RSI.

Tous les agents du pôle Travailleur indépendant (agents de l'ex-caisse RSI et de l'URSSAF) ont débuté les formations avant le confinement. Elles se sont poursuivies durant la pandémie en audioconférence. Cela a pu compliquer l'apprentissage.

Aujourd'hui, nous travaillons avec deux outils pour procéder aux affiliations et radiations des comptes. La législation évolue en permanence. Les demandes des cotisants sont de plus en plus complexes. Le traitement des dossiers nous demande plus de temps : cela peut prendre une journée pour régulariser un dossier. Les cotisants semblent résignés.

Des moyens dématérialisés sont mis en place pour faciliter leurs démarches. Ce qui est gratifiant est la réaction positive des cotisants que nous appelons au téléphone. L'accueil à l'URSSAF de Tarbes a lieu uniquement sur rendez-vous, sur site pour les cotisants éloignés ou en cas d'urgence. Alors, beaucoup de cotisants pensent que l'accueil de l'URSSAF est fermé.

## Lutter pour préserver le service public de l'URSSAF

En octobre 2021, nous avons organisé une journée de grève. Les revendications étaient les suivantes :

- maintien de tous les organismes URSSAF de plein exercice.
  - Arrêt des suppressions de postes et embauche de CDI conventionnés.
  - Maintien de la convention collective.
  - Augmentation de la valeur du point qui permet le calcul de nos salaires.
  - Enfin, suppression des mutualisations et des fusions.
- Des fusions de CPAM et de CAF sont déjà réalisées dans certains départements, avec à la clé des postes et des locaux en moins.
- Dans les réunions CSE, la CGT revendique de meilleures conditions de travail. En Midi-Pyrénées, la direction « associée » les agents, lors de réorganisations, dans des « chantiers ». Mais le CSE et la CSSCT n'ont pas souvent leurs comptes rendus.

En décembre 2021, nous avons organisé une 2<sup>e</sup> journée d'action intersyndicale à l'URSSAF, avant la

négociation annuelle obligatoire des salaires. La CGT réclame une augmentation de 10 € du point, pour permettre à toutes les catégories du personnel de bénéficier d'une hausse de salaire. Deux autres journées de grève ont eu lieu à l'URSSAF en janvier et février.

J'aime mon travail, je défends le service public. Je me sens utile à la collectivité. À mon niveau, avec l'encaissement des cotisations, je permets aux usagers, allocataires, de toucher des prestations sociales, de percevoir leur retraite.

Mais je suis préoccupée pour l'avenir. La baisse des cotisations prônée par le gouvernement mettrait en danger la Sécurité sociale et donc l'accès de tous à la santé. ●

*Propos recueillis par  
Jean-François Courtille*

■ **Contact :** [salles.jocelyne@gmail.com](mailto:salles.jocelyne@gmail.com)



J.-F. Courtille

# Les services publics dans le collimateur des modernisations libérales

**D'où vient cette obsession de la modernisation du service public ? Analyse d'une idéologie qui se traduit en réalité par la dégradation de ceux-ci, au détriment de la vie de ses salariés et de ce qui est proposé aux usagers.**

Les modernisations libérales des services publics ne cessent pas. Débutées avec la RGPP (révision générale des politiques publiques) sous N. Sarkozy, poursuivies avec la MAP (modernisation de l'action publique) sous F. Hollande, couronnées par la loi de transformation de la Fonction publique en 2019. Mais les modernisations ne se réduisent pas à ces lois. Car partout et constamment, les fusions et restructurations de services sont à l'œuvre, le recours à l'emploi précaire, la mise en concurrence entre CDI et CDD.

## Galères pour les usagers

Ces modernisations sont toujours vues de trop loin. Rapprochons-nous de leurs effets. Les modernisations libérales, c'est Nasser, Valérie, dos démolis, mains gercées, toux. Lui, agent d'entretien sur les routes, elle, agent de nettoyage d'une cité administrative. Leurs volumes de travail ont doublé parce qu'ils effectuent seuls des tâches avant réalisées à plusieurs. Une fois les budgets publics comprimés, la rationalisation des services n'a pas remplacé

les départs en retraite. Alors, ils lèvent tous les jours davantage de charges qu'hier. Et puisqu'il faut finir le travail à temps, les précautions avec les produits chimiques, ce n'est plus possible, ça ralentit trop.

Les modernisations libérales, leurs mises en œuvre, prévues pour optimiser l'organisation, désorganisent toujours. Les modernisations libérales, depuis qu'a fermé la maternité de proximité du Blanc, ce sont ces femmes de l'Indre, contraintes à deux heures de route, sur des voies dangereuses, pour aller accoucher. Ce sont des galères pour les IVG, des naissances en voitures. Les modernisations se font avec acharnement, brutalités, avec pour géométral, la rentabilité financière immédiate. Elles déprofessionalisent les fonctionnaires : les infirmières par exemple deviennent des ouvrières du soin, sans temps pour travailler bien.

Les modernisations démoralisent jusqu'au burn-out, désaménagent les territoires, augmentent les violences aux guichets, accentuent la caporalisation des agents. Elles obligent au surtravail faute d'effectifs, avec plus de pénibilités physiques. Elles individualisent les carrières, fracturent les collectifs de travail, effacent leur mémoire qui était recette pour travailler mieux.

## Temps comptable absurde

Et avec la numérisation forcée, des usagers peu diplômés se retrouvent incapables d'utiliser les services publics, mis en défaut, hors-jeu. Nos services publics sont dégradés car leur sont imposées des obligations comptables, des quantifications abstraites, des algorithmes ; une rentabilité à court terme, parfaitement contraire aux impératifs de l'intérêt



général, qui suppose d'assurer l'égalité de tous dans l'accès aux services et sur la longue durée.

Un cas concret l'illustre à merveille. Les modernisations libérales, c'est ce serrement de gorge qui étreint Nadine jusqu'à l'étouffer, sa gêne au ventre pour respirer, depuis qu'à son travail d'assistante sociale, où elle se donne tant contre les expulsions de logements et pour les allocataires RSA, s'ajoute l'entrée, sur quatre logiciels informatiques, du minutage de ses rendez-vous ; de leurs contenus. La modernisation, c'est ce contrôle à la « *Big Brother is watching you* ». Temps de travail dévoré par la mesure comptable absurde qu'imposent les modernisateurs, qui veulent à toute force compresser les coûts des services rendus. Total : un volume d'activités impossible à assurer, sauf à bâcler ses rendez-vous. Entre ceux-ci, Nadine souvent a envie de crier. Elle ne peut plus aider les familles qu'elle aidait.

## La foi libérale

Les modernisations managériales se font avec acharnement, brutalités, sans s'arrêter. Pourquoi ? Car gouverne maintenant le secteur public une noblesse nouvelle : la Noblesse managériale publique-privée. Elle provient d'écoles du pouvoir converties en Business schools, qui imposent la foi libérale, ses dogmes : d'abord les calculs de coûts, la hiérarchie au travail, aligner le public sur le privé, transférer au marché une part de leurs fonctions. Avec pour seule boussole, la rentabilité financière immédiate.

Les modernisations se font sans s'arrêter. Pourquoi ? Parce que dans la Noblesse managériale publique-privée, la réussite des carrières exige les

**Nos services publics sont dégradés car leur sont imposées des obligations comptables, des quantifications abstraites, des algorithmes.**



va-et-vient permanents entre hauts postes dans le privé et hauts postes publics. Lesquels font obtenir des postes encore plus élevés en grande entreprise, si l'on montre hautement aux recruteurs que, sous sa direction, l'on a fait fonctionner le service public comme une entreprise ou qu'on l'a mis aux services des entreprises.

Et puis, les managers public-privé, passent leurs vies parmi leurs semblables, sans relation aucune avec les salariés qu'ils restructurent. Ils ne savent pas ce qu'ils font endurer aux usagers. Ce n'est pas leur souci. Leur seul souci, c'est leur carrière : les concurrences entre eux. Enfermés dans des buildings bouclés par pass, vigiles, ascenseurs privés, ils n'arrêteront pas de moderniser, c'est leur ADN professionnel.

Il faut revenir aux vies des modernisateurs. Par exemple celle d'une directrice d'hôpital qui supprime des services. Quelle est sa vie ? Disponible à l'hôpital jour et nuit, 24 h sur 24, et l'imprévisible à tout instant, sitôt qu'un souci

s'efface, l'imprévu surgit (sur les soins ou l'infrastructure), l'hôpital c'est un cargo, cent métiers à coordonner, sans repos. Quelle est la vie d'une directrice d'ARS qui impulse les fermetures de lits : c'est du 6 h-22 h, du lundi au dimanche, perpétuelles négociations avec les directeurs d'hôpitaux ou de cliniques privés, ou d'Ehpad, ou le cabinet du ministre. La messe est dite. L'enfermement journalistique dans ces relations qui comptent (souvent conflictuelles), empêche de considérer autrement que comme préoccupation périphérique ceux qui, dans l'activité ordinaire de gestion, ne comptent pas : nous, les populations locales, dont les rapports aux hôpitaux passent sous les radars.

Les modernisateurs sont hérités par l'héritage du poste dont ils ont hérité. Leurs affaires les occupent. Trop engagés, trop dans le bain, quoi d'autre leur importe, vu de leurs positions ? ●

**Willy Pelletier**

■ **Contact :** [willypelletier@gmail.com](mailto:willypelletier@gmail.com)

Willy Pelletier est sociologue à l'université de Picardie. Il a co-rédigé, avec Julie Gervais et Claire Lemerrier, « *La valeur du service public* » (Ed. La Découverte, 2021)

# Le numérique dans les services publics

**Fonctionnaire territoriale du Centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP), je suis amenée à accompagner des usagers dans leurs démarches administratives, souvent en ligne.**

Cette mission n'est pas facile car les personnes concernées ne comprennent pas toujours le processus. Elles vivent surtout dans des quartiers populaires, se débrouillent en général bien en français à l'oral mais pas à l'écrit.

## Travailler avec les aléas du numérique

Mon travail consiste à créer une adresse mail lorsque l'utilisateur n'en a pas, créer un compte sur le(s) site(s) concernés et à suivre les étapes lors du dépôt d'une demande d'aide ou d'une prise de rendez-vous.

Mais je dois travailler avec les aléas du numérique : accès à internet parfois interrompu, saturation du site de la préfecture qui ne permet pas d'obtenir un rendez-vous pour un titre de séjour, bugs récurrents du site de la Caisse d'allocations familiales, etc. Il m'arrive parfois d'appeler certaines administrations mais le temps d'attente est long, en raison d'une réduction du personnel. En effet, c'est une pratique courante depuis la prolifération des démarches en ligne.

Je suis frustrée quand je ne peux satisfaire la demande de l'utilisateur. Car même au téléphone, il n'est pas toujours possible d'obtenir une réponse, la demande est transmise à l'agent concerné.

## Souvent un parcours du combattant

Le numérique prend une place grandissante dans les services publics, ce qui n'est pas adapté pour des populations

précaires, âgées ou handicapées et isolées.

J'ai parfois l'impression de perdre beaucoup de temps. Pour certaines personnes, c'est plutôt une bonne avancée qui fait gagner du temps mais pour d'autres, c'est un parcours du combat-

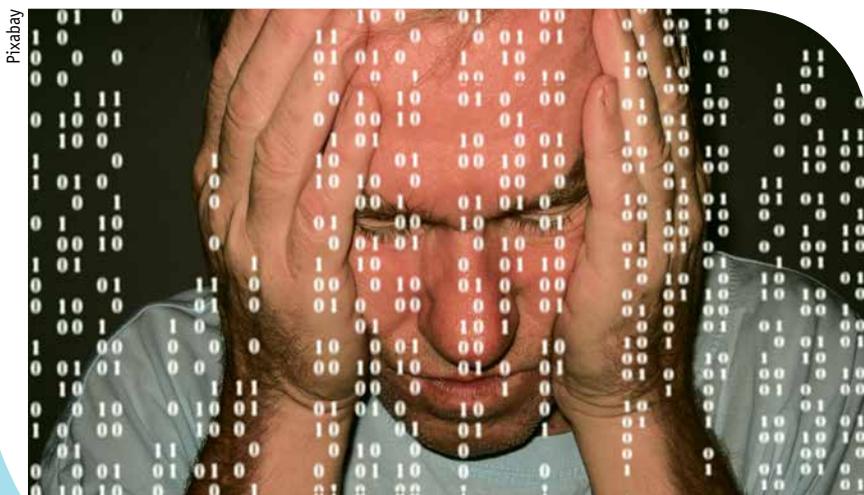
tant. Ce qui est d'autant plus frustrant car ce sont les sites internet concernant les démarches des personnes les plus précaires qui dysfonctionnent le plus.

Je fais partie d'une administration qui n'a pas encore mis en place de services en ligne, mis à part les demandes d'Allocation personnalisée à l'autonomie (APA). Les usagers apprécient de nous rencontrer en face à face. Mais il y aura un jour où des télé-services apparaîtront, c'est prévu. Personnellement, je trouve que les décisions prises d'en haut ne prennent pas en compte les difficultés que cela représente pour des usagers qui ne sont pas du tout ou très peu familiers avec le numérique. En effet, certaines ont les capacités et la volonté de se former mais il s'agit en général des personnes plus autonomes.

Je pense qu'on devrait laisser les choix aux personnes entre numérique ou format papier. Le numérique à tout prix prend les personnes les plus fragilisées en otage, ce qui leur crée des difficultés supplémentaires.

Rien ne remplacera la qualité de l'humain et certaines personnes en ont bien besoin, surtout les plus isolées. ●

**Rien ne remplacera l'humain**



Pixabay

# Aux sources du statut général des fonctionnaires

**En octobre 1946, le vote du statut général des fonctionnaires a soldé un long passé d'arbitraire, en établissant le fonctionnaire dans une relation de citoyenneté à l'égard de l'État.**

La question de savoir s'il faut soumettre ou non les fonctionnaires à un régime juridique particulier est une préoccupation ancienne. Elle s'intègre dans une ambition plus vaste qui est celle d'instituer une fonction publique intègre, compétente, loyale à l'égard des pouvoirs publics tout en demeurant protégée des pressions partisans.

En France, le premier statut officiel de fonction publique date de 1946. Cependant, les règles en avaient déjà été progressivement dégagées dès la Monarchie de Juillet (1830) puis, plus systématiquement, au début de la III<sup>e</sup> République (1870).

## Une longue histoire

Le statut est donc l'aboutissement d'une longue histoire. L'Ancien Régime avait connu la vénalité et la patrimonialité des charges administratives. La Révolution française supprima ces privilèges et posa des principes d'égalité d'accès aux emplois publics et de probité des agents publics.

Mais c'est une fonction publique dominée par le pouvoir hiérarchique qui prévalut durant le long XIX<sup>e</sup> siècle. Pour l'essentiel recrutés dans les milieux aisés, les fonctionnaires sont une armée de tâcherons au service exclusif



de la représentation nationale. Nul ne semble prendre alors en considération ou ne désire prendre en considération la réalité sociale de la fonction publique.

Force est donc bien de constater que la conception française de la fonction publique n'a émergé que progressivement avec la républicanisation des institutions et le développement continu des fonctions étatiques.

## Les syndicats contre « les statuts carcans »

Quelques traits saillants doivent être signalés dans cette évolution. En premier lieu, l'idée, qu'il soit nécessaire de protéger les fonctionnaires contre l'arbitraire du gouvernement en place dans le but de mieux protéger les citoyens contre cet arbitraire, s'impose progressivement mais sûrement. Ainsi, pour protéger le fonctionnaire du favoritisme et de l'arbitraire, des statuts particuliers régissant la discipline, l'avancement ou les rémunérations sont mis en œuvre. Mais ceux-ci apparaissent alors comme la contrepartie à

la volonté constante du pouvoir d'asseoir le principe hiérarchique.

Dans l'esprit du législateur, les serveurs de l'État ne peuvent pas et ne doivent pas être assimilés aux autres travailleurs, notamment en ce qui concerne le droit de grève. D'où la volonté d'enraciner les avancées de la démocratie dans un droit public ayant sa propre finalité et ses règles propres. Dans cette construction, le syndicalisme qui n'a de cesse de dénoncer « les statuts carcans » a été la pierre d'achoppement de l'histoire du droit de la fonction publique. Dans ce contexte, la loi du 19 octobre 1946 fixant le « Statut général de la fonction publique de l'État » français apparaît bien comme un compromis historique. Avec l'adoption du Statut, le système hiérarchique cède un peu de sa vigueur en reconnaissant aux fonctionnaires la pleine citoyenneté en particulier sur le plan syndical. ●

**Jérôme Beauvisage**  
Institué d'Histoire sociale CGT

■ Contact : [j.beauvisage@ihs.cgt.fr](mailto:j.beauvisage@ihs.cgt.fr)

## Pour aller plus loin

### 300 organisations signent un manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administré·es

La dématérialisation des démarches administratives, si elle peut les simplifier pour de nombreuses personnes, peut aussi être une source majeure d'entrave à l'accès aux droits pour d'autres : La Cimade et 300 organisations agissant en solidarité avec les personnes, françaises ou étrangères, en situation de précarité, co-signataires du Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administré·e-s, dénoncent cette dérive. <https://www.lacimade.org>

### Croix Rouge et Futuribles

Ce partenariat original entre Futuribles, centre de réflexion et d'études prospectives et la Croix-Rouge française, association humanitaire est né d'une exigence commune : prendre de la hauteur sur les évolutions en cours pour éclairer et donner du sens aux décisions stratégiques. Ce devoir d'analyse et d'anticipation vise une intégration efficace du temps long dans les décisions et les actions au service de la résilience des organisations, des populations et des États. [www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

### Syndicats

Les organisations syndicales sont sources d'informations et de renseignements utiles pour comprendre l'organisation de la Fonction publique et les enjeux du service public. [www.cgtservicespublics.fr](http://www.cgtservicespublics.fr)  
[uffa.cfdt.fr](http://uffa.cfdt.fr)

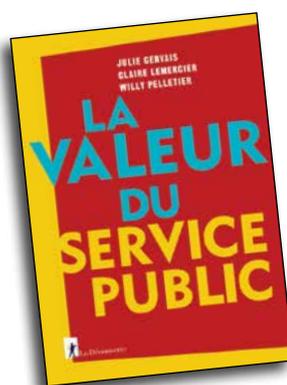
## À lire

### La valeur du service public

Des décennies de casse sans relâche : les dernières crises sanitaire et économique en montrent l'ampleur et les dangers. Mais qui veut la peau du service public ? Pourquoi, et au détriment de qui ? Qui sont les commanditaires et

les exécuteurs du massacre en cours au nom de la modernisation ? Quels sont leurs certitudes, leur langage, leurs bonheurs et leurs tourments ? Comment s'en tirent les agents du service public quand leurs métiers deviennent missions impossibles ? On peut retrouver à ce sujet une interview de Julie Gervais sur Youtube : [www.youtube.com/watch?v=m0\\_fYSuiups](http://www.youtube.com/watch?v=m0_fYSuiups)

**Un livre de Julie Gervais, Claire Lemerrier, Willy Pelletier, Éditions La Découverte, version papier : 22 €, version numérique : 14,99 €**

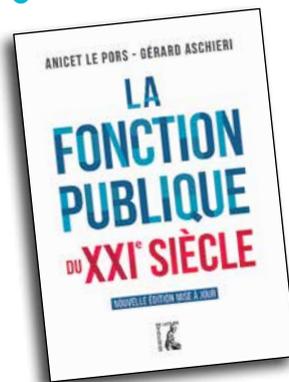


### La fonction publique du XXI<sup>e</sup> siècle

On en vient de plus en plus à oublier ou dissimuler pourquoi il existe des fonctionnaires, en quoi leur statut et

leurs garanties sont indissociablement liées aux impératifs du service public, notamment la mission de défense de l'intérêt général et l'obligation d'assurer l'égalité et l'effectivité des droits pour tous les individus et les territoires. Cet ouvrage qui ne se veut ni savant, ni exhaustif souhaite mener la bataille d'idées et faire œuvre de pédagogie sans dogmatisme : il s'agit sans dissimuler les débats de replacer la fonction publique dans une perspective historique, de dire ce qu'elle est et pourquoi elle existe, de mettre en lumière les problèmes et les débats pour que chacun puisse se faire une idée des évolutions nécessaires.

**Un livre de Anicet Le Pors et Gérard Aschieri, Éditions de l'Atelier, version numérique : 12,99 €, version livre : 22 € ●**



## Réfléchir ensemble avec la Priorité

**Si le service public est défaillant, c'est notre société tout entière qui se retrouve fragilisée. Les dernières actualités le démontrent bien : la prise en charge de nos aînés dans les Ehpad, la fermeture de services dans les hôpitaux, l'impossibilité d'accéder au tout numérique pour certains... Dans ces conditions, les services publics peuvent-ils contribuer à l'édification d'une société plus juste, plus humaine et plus fraternelle ?**

- Quels sont les exemples que nous connaissons ou que nous subissons au quotidien ?
- De quelles manières les débats politiques actuels prennent en compte cette casse annoncée ?
- Chacun participant au financement de la fonction publique, ne sommes-nous pas trop exigeants ou trop peu contributeurs pour un service public de qualité ?