



Face à l'urgence sociale et environnementale, des orgas iséroises déclinent ensemble et localement la démarche nationale Plus Jamais Ça. Plus d'infos sur <https://plus-jamais.org/>

Garantir la réponse aux besoins fondamentaux, permettre la transformation de notre société.

Pour des services publics et une protection sociale à la hauteur des besoins, dans tous les territoires !

I. Introduction

1. Pour une société solidaire

La crise liée à l'épidémie de COVID-19 a mis en lumière le rôle essentiel joué par notre système de protection sociale et les services publics pour amortir les conséquences sanitaires, économiques et sociales. Pourtant, les difficultés que connaissent les plus fragiles ont été amplifiées et ont mis en exergue la nécessité de protéger chacun-ne d'entre nous tout au long de la vie.

Nous avons besoin d'une politique de rupture, qui permette de construire une société solidaire, capable d'amortir les chocs de ce type de crises, de préserver la cohésion sociale, de protéger l'ensemble des populations, quelle que soit leur situation sociale et administrative. C'est-à-dire tout à la fois garantir à chacun.e un revenu quelle que soit sa situation, garantir des droits et répondre aux besoins fondamentaux : être soignés, avoir un logement, l'accès à l'énergie, à l'éducation, pouvoir se déplacer, avoir de quoi manger...

Près d'un million de personnes ont basculé dans la pauvreté à cause de la pandémie. Selon OXFAM France, fin 2020, le nombre de bénéficiaires à l'aide alimentaire était estimé à plus de 8 millions de personnes, alors qu'il se situait autour de 5,5 millions auparavant (moins de 3 millions en 2008). Le nombre de bénéficiaires au RSA et d'inscrits à Pôle Emploi augmente fortement, mais aussi le nombre de personnes en grande difficulté pour se loger, se chauffer, avoir accès à l'énergie, à l'eau...

Faire le choix d'une société qui laisse au bord du chemin une partie de la population parce qu'elle n'a pas les revenus nécessaires, pas les papiers, pas travaillé assez, c'est non seulement injuste, inégalitaire, mais c'est aussi inefficace pour faire face à ce type de crise : les premiers foyers de contamination se trouvent bien évidemment parmi les populations précaires, qui n'ont pas les moyens de se protéger, permettant ainsi à l'épidémie de se propager.

La solidarité, c'est donc non seulement juste, mais indispensable ! C'est l'intérêt général. Et cela doit primer sur les intérêts particuliers, sur la logique du rendement financier à court terme.

2. Pour un monde vivable durablement

La crise a également montré que nous n'avons plus le temps de tergiverser face à la crise environnementale majeure que nous vivons : réchauffement climatique, effondrement de la biodiversité...etc. Pour y faire face, il faut des politiques publiques particulièrement fortes, opérant une véritable rupture avec le modèle de société que nous connaissons, et permettant la transition vers un mode de vie conciliant écologie et social.

Réussir cette rupture passe par des outils efficaces. À cet égard, les services publics ont un rôle majeur à jouer, et notamment les grands réseaux : énergie, transports, eau, gestion des déchets... Mais également ONF, Services de l'environnement, recherche, agriculture...etc.

Les privatiser, les mettre en concurrence, les soumettre à des économies incessantes est un non-sens qui conduit à leur disparition !

Les renforcer, leur donner les moyens d'agir est une nécessité, c'est l'intérêt général

II. Des services accessibles sur tout le territoire

En Isère comme ailleurs, nous subissons dans les services publics depuis quelques décennies des plans d'austérité, de restructuration, de réorganisation incessants qui amènent au final à réduire de plus en plus l'accueil des usagers : fermeture de maternités, de gares, de bureaux de postes, d'accueils CAF ou CPAM, suppression de trésoreries, de services préfectoraux, regroupements d'agences pôle emploi, d'hôpitaux, fermeture de lits...etc.

Sous prétexte d'efficacité (faire la même chose avec moins de moyens), on ferme les guichets et on renvoie massivement les usagers à des services dégradés :

Services numériques : améli, oui SNCF, caf.fr, France connect, impots.gouv.fr...

Maisons ou Bus France services : lieux regroupant des bornes d'accès aux services numériques des différents services publics.

1. Pour des services numériques améliorant la réponse aux besoins

Les outils numériques sont de plus en plus présents, et modifient profondément la nature du travail. Dans les services publics, on a vu apparaître de plus en plus d'automates, de services en ligne, de procédures dématérialisées, ou dans les domaines de la santé publique avec la télémédecine, le dossier médical électronique et la gestion des données de santé, la robotisation, l'utilisation de l'intelligence artificielle ...

Ces outils peuvent servir à améliorer la réponse aux besoins, adapter le service à la situation de l'utilisateur, éviter de longues attentes... La télémédecine peut par exemple être utile dans des territoires reculés, isolés, pour bénéficier de l'avis de spécialistes.

Pourtant, les outils sont bien souvent conçus sans la participation des salarié·e-s, ni des usager·e-s, mis devant le fait accompli, et dans le but d'augmenter l'efficacité : moins de moyens, baisse du fameux « coût du travail » et des dépenses publiques. On observe une forte déshumanisation : l'efficacité du travail, du service public, n'est plus une fin en soi (a-t-on

répondu au besoin de l'utilisateur, de la population ?), ce qui compte est la performance (combien a-t-on reçu d'utilisateurs en une heure ? A-t-on bien respecté les 3 minutes maximums à consacrer à l'utilisateur ?).

Conçus et utilisés avec l'objectif de réduire les coûts, les outils numériques amplifient les inégalités sociales et mettent en difficulté des pans entiers de la population : selon que l'on a ou pas le matériel adapté, qu'on sait les utiliser ou pas, qu'on a l'environnement culturel et les connaissances nécessaires pour les utiliser... On remplace les accueils physiques des services publics par des services en ligne (Ameli, Oui SNCF, Caf.fr...), mais les utilisateurs qui ont les situations les plus compliquées, qui ont le plus besoin d'être aidés et conseillés ne peuvent pas trouver la réponse à leur problème sur ces sites, très pratiques dans le cas général, mais ne pouvant répondre à tout.

Au-delà, c'est l'ensemble de la société qui sera impactée par ce choix du "tout numérique" au service du néolibéralisme : disparition de l'État protecteur, garant de l'égalité d'accès sur l'ensemble du territoire, disparition de lieux physiques qui font de l'utilisateur un citoyen de droit.

En revanche, les nouvelles technologies, bien utilisées, peuvent permettre de concevoir des outils pour améliorer la réponse aux besoins des utilisateurs, soulager les agents de tâches répétitives, administratives, pour leur permettre de se concentrer sur l'accueil des utilisateurs et la relation humaine. Elles ne doivent en aucun cas remplacer l'accueil physique des utilisateurs, au plus près de chez eux, par des agents qualifiés et formés.

2. Pour le déploiement des services publics sur tous les territoires

On voit depuis quelques mois se développer les Maisons France Services. Auparavant appelées Maisons de Services Au Public, elles regroupent plusieurs administrations (à minima CAF, CPAM, CNAV, MSA, La poste, pôle emploi, et ministères de l'Intérieur, de la Justice et des Finances publiques). Elles sont déployées en priorité dans les zones rurales et les quartiers prioritaires.

Si le principe est intéressant (avoir accès aux services publics, quel que soit le lieu où l'on habite), la mise en œuvre est en fait calamiteuse, elle n'est qu'un moyen de faire massivement des économies.

En effet, ces lieux sont gérés par 2 agents sans qualification particulière, et bien souvent précaires, uniquement là pour aider les utilisateurs à se connecter aux bornes des différents services. Bien évidemment, ces agents se retrouvent en grande difficulté dès qu'un utilisateur souhaite régler un problème un peu complexe, et a besoin de conseils et d'accompagnement.

Dans le même temps, on ferme massivement les lieux d'accueils existants des différentes administrations.

Nous pensons que créer des lieux regroupant différents services publics, et mutualisant l'infrastructure, les moyens informatiques, logistiques peut être une bonne idée, en particulier dans les zones rurales, mais pas seulement. Dès lors que l'on y met réellement les moyens : des agents qualifiés et formés de chaque administration, ayant un statut stable, et pouvant répondre aux demandes des utilisateurs. Et dès lors que ce n'est pas le prétexte pour fermer les services existants!

Elles pourraient s'appeler « Maisons des services publics ».

III. Gratuité des services répondant aux besoins fondamentaux

Chacun peut en faire l'expérience : la gratuité est un sujet qui suscite des débats passionnés. Déjà en 1881, les conservateurs étaient vent debout contre la gratuité de l'enseignement élémentaire public. Aujourd'hui l'enseignement obligatoire et gratuit n'est plus contesté. On peut faire le même constat avec la sécurité sociale dont personne ne conteste l'utilité et que beaucoup de pays envient d'avoir.

Choisir la gratuité dans un domaine c'est en réalité un choix de société où la collectivité décide de garantir un droit : aujourd'hui l'école, la santé, et demain ? **Nous pensons qu'il est d'intérêt général que nul ne puisse se retrouver sans énergie, sans eau, et sans moyens de déplacement faute de moyens. Et donc la gratuité des transports, et celle des premiers m³ d'eau, des premiers kWh.**

IV. Statut des personnels

La précarité croissante, délétère pour les agents concernés, induit aussi le risque d'un service public moins efficace, de risques sur la sécurité de certaines installations (barrages, nucléaire, gaz, ferroviaire...).

Durant tout le confinement, le personnel des services publics a été en première ligne pour répondre aux exigences qui en constituent ses principes : l'égalité, la continuité, l'adaptation et la gratuité. Avoir des services publics de proximité où les décisions se prennent au plus proche des citoyennes et citoyens est un gage de ces principes.

Les services publics agissent pour répondre aux besoins fondamentaux et pour protéger. Ils sont à renforcer et à développer, car aujourd'hui encore nous ne sommes pas toutes et tous égaux face à la réponse aux besoins (logement, soin, énergie, transport, vieillissement...).

Les différentes réformes successives qui viennent morceau par morceau les démanteler vont à l'encontre de la société dont nous avons besoin pour bien vivre et bien vivre ensemble. Le « statut » des fonctionnaires est une garantie de traitement égalitaire indépendamment des changements politiques pour les citoyennes et citoyens par les droits et obligations qu'il confère.

Le service public est l'outil qui fait prévaloir l'intérêt général sur les intérêts particuliers. L'intérêt général tel que nous le portons est d'abord la recherche de la satisfaction des besoins de toutes et tous, quelle que soit leur situation. Pour nous, la finalité, le financement, l'évaluation et le contrôle des services publics sont des enjeux majeurs en matière de démocratie.

V. Les services publics : un coût ou une source de richesse ?

Comme toute activité économique, les services publics engendrent des dépenses. Mais ils créent aussi de la richesse ... et cette richesse a une valeur économique monétaire.

Autrement dit : Les travailleurs employés dans les services non marchands et qui fournissent éducation publique, santé publique, services municipaux, services dans les associations à but non lucratif, etc., produisent des choses utiles. Leur salaire génère des revenus pour la collectivité (impôts), ils participent à la consommation. Les services publics contribuent au fonctionnement de l'économie.