

CRU

DU SERVICE PUBLIC

État des lieux, état d'urgence, état limite. Dans un pays désormais peuplé de clients et de contribuables, calé au sein d'un espace européen de concurrence libre et non faussée, la fiction de la performance publique, calquée sur le modèle de l'entreprise, produit chaque jour ses effets sur nos services publics. Le samedi 8 mai, jour férié et de bon matin, une bonne trentaine de citoyens, c'est-à-dire des gens qui participent non pas simplement à la vie sociale, mais aussi, au conflit social. À l'échelle d'un théâtre des opérations parmi d'autres – ici, la ville, donc – le parcours relie entre elles toutes les cibles des attaques contre l'intérêt général, les biens communs et la collectivité. Mais dans cette solidarité que le cheminement d'une étape à l'autre tisse, il offre également un point de vue global, politique, sur les impérieuses nécessités populaires – dans tous les sens du terme – du service public.

On part de la petite place devant la gare RER d'Ivry. Coincé contre le torse, serré sur le cœur, certains affichent, l'air détaché, le livret distribué à tous les participants, intitulé « Vive le service public ».

Pôle emploi

Première station à vingt mètres à peine, devant le Pôle Emploi, une ancienne agence de l'ANPE qui, après la fusion avec les Assedic, a changé le logo à son fronton. Conseillère et déléguée SUD, Corinne Lavigne fait un topo sur la situation dans le service public unifié d'accompagnement vers l'emploi et d'indemnisation du chômage, et pointe le double langage du gouvernement. « La stratégie de Pôle Emploi, contrairement aux grands discours tenus lors de la fusion, consiste à tenir les demandeurs d'emploi à distance, explique-t-elle. On a lancé des plateformes téléphoniques, des services sur Internet. Les agents sont de plus en plus éloignés des demandeurs d'emploi. D'un côté comme de l'autre, chacun a conscience qu'on n'a plus les moyens de les recevoir. Aujourd'hui, les charges de travail sont intenable : en moyenne, les agents ont plus de 150 demandeurs d'emploi à suivre par mois. C'est impossible de les recevoir tous ; on est toujours en difficulté, sous pression. Ce que la direction met en place avec Pôle Emploi, c'est un système de contrôle accru auquel les agents ex-ANPE, qui n'ont pas cette culture-là, doivent se plier, mais aussi, comme ils l'appellent eux-mêmes,

un « service dégradé ». On nous enjoint très vivement de faire du suivi par téléphone, de 5 à 10 minutes. On doit aussi prendre contact par mail. Ce service dégradé met à mal le service public qui ne garantit plus l'égalité de traitement entre tous. On l'analyse comme une volonté de dépecer le service public de l'emploi : on est amenés à faire du triage, à nous débarrasser des gens. »



Agents territoriaux

Devant la mairie, où un panneau annonce le 65e anniversaire de la « Victoire sur le nazisme » (célébré un peu plus tard dans la matinée). Janine Hébrard, puéricultrice à la ville d'Ivry et responsable syndicale CGT de la fonction publique territoriale, met en cause le dogme d'une gestion à l'économie des services publics de proximité : transfert de compétences, mais sans les ressources, vers les collectivités locales, appauvrissement des recettes avec l'extinction programmée de la taxe professionnelle, bas salaires sans progression de carrière, etc. « Ici, la ville défend le principe d'un service public municipal, mais ailleurs, la DRH des services municipaux est parfois une salariée d'une boîte privée qui gère les choses avec les critères du privé. Imaginez le désastre. On subit des attaques, petit bout par petit bout, depuis des années... »

Alors que la syndicaliste énumère quelques-uns des métiers de la fonction publique territoriale - on en a compté 280 - on libère entre nous trois papillons jaunes. Ils passent de main en main. Dessus, on lit : « La Révision générale des politiques publiques (RGPP) a permis en une poignée d'années de supprimer 150 000 postes dans la fonction publique d'État. Avant que, demain, dans les collectivités locales, les mêmes recettes de performance publique produisent les mêmes maux et étranglent les services publics de proximité. »

Boîte aux lettres, seul vestige du service public postal

Nous voici maintenant devant la Poste. Enfin, plus précisément, à une dizaine de mètres d'un bâtiment baptisé il y a longtemps « Ivry-sur-Seine Principal » (poussière des caractères

gris) et étoilé désormais de petites enseignes « La Banque postale » (toilette du logo vif...) Nous, nous tentons de nous cantonner devant la Poste, et donc, nous nous serrons autour des deux boîtes à lettres, loin de l'entrée de cette société anonyme (SA). Le statut a changé, vous savez cela, malgré la réussite du référendum citoyen au mois d'octobre 2009. Nadine Viguière est une postière ; elle a été factrice pendant 25 ans dans les rues de la ville.

« Je suis restée longtemps, j'adore le métier, mais à un moment, je n'en pouvais plus. On nous martelait qu'il n'y avait plus d'usagers à la Poste, qu'il n'y avait plus que des clients. Comme facteur, on devait arrêter les contacts avec les gens, on n'est plus que des distributeurs de courrier. J'ai dit stop : je ne me rendrais pas complice de cette casse de la distribution, de La Poste ! Aujourd'hui, les facteurs que vous voyez, ce sont bien souvent des contractuels qui n'ont pas le temps d'apprendre leur tournée, de la connaître et de nouer le contact avec la population. C'est exactement ce que veut la direction. Il y avait dans le métier cette notion de relation privilégiée avec les habitants, avec les citoyens, avec les usagers. Nous étions chez nous chez vous. Dans la logique qui prévaut désormais, ce n'est plus possible.

Comme j'ai été longtemps factrice, les gens me connaissent et ils me disent : « Tu sais, Nadine, notre facteur, on ne le connaît même plus, il n'a pas le temps de discuter, de rendre un petit service. Il faut savoir que la plupart des facteurs travaillent en heures supplémentaires l'après-midi : plutôt que d'embaucher, on préfère faire faire des heures sup'. La notion de service public a été cassée. »

Intarissable, Nadine, et passionnante. « Ici on est à côté d'un bâtiment qui a une histoire : aujourd'hui, il n'y a plus que des guichets qui servent à la banque postale ou à vendre des lots d'enveloppes pré-timbrees quand vous ne voulez qu'un seul timbre. Avant, derrière, il y avait un centre de tri ; au-dessus, il y avait le foyer pour les postiers ; en dessous, il y avait le restaurant administratif. La cantine a été privatisée, puis elle a été fermée. Ensuite, on a expliqué qu'il n'y avait plus assez de place pour le courrier et on a tout transféré dans un



centre de tri industrialisé. On a fermé le foyer parce que les locaux étaient devenus vétustes. Tout a volé en éclats et, ici, il ne reste que la banque postale. On divise. Avant, quand vous aviez un petit problème de distribution du courrier, vous vous adressiez au guichetier qui connaissait le facteur, mais aujourd'hui, ils ne se connaissent plus. Vous êtes dirigés sur des plateformes téléphoniques. Tout est encadré dans des procédures, il y aura un « suivi » et on vous sort la fameuse phrase : « On vous écrira ». La population est pourtant très attachée à son service public, on a eu l'occasion de le vérifier : quand nous faisons des mouvements, nous ne rencontrons jamais de manifestations d'hostilité. C'est difficile, il faut le dire, parce que les jeunes, recrutés sur des contrats de deux ou trois mois, nous disent, et ça fait mal : « Nous, on n'a pas les moyens ! »

Même menu pour les guichetiers, nous glisse encore Nadine Viguière, métamorphosés en « commerciaux » dans des boutiques qui vendent des prêts-à-poster, des produits financiers ou, ironie ultime de la désagrégation du service public, des sacoches de facteur, celui de Jour de fête de Jacques Tati, celui d'un ami, un serviteur du peuple...



Droit à la ville, le logement social

On passe place Voltaire pour évoquer le logement social. C'est Aurélien Julien, usager et militant à la Confédération nationale du logement (CNL), qui se charge d'étriller la loi Boutin, une entreprise de marchandisation du parc immobilier public. « Mais l'ambition de mobilité, de roulement dans le logement social, ce n'est pas si mal », hasarde un avocat du diable, niché parmi nous. « Hem » – un frisson dans la petite troupe de randonneurs. Puis Thierry Rosset, président de l'Office public de l'habitat (OPH) d'Ivry exécute le boulot, bien carré. « C'est absurde, cela ne règle rien, considère-t-il. Selon la loi Boutin, la mobilité permettrait de « libérer » 15 000 logements, mais dans le même temps, trois millions de personnes sont en attente d'un logement à l'échelle du pays. C'est dérisoire, et ça n'est pas le problème ! Le problème, c'est la construction de logements. Chacun doit pouvoir se loger où il a envie. »

Culture publique

On lit une démonstration d'André Degaine sur un nouveau papillon : « Le théâtre a vingt-cinq siècles d'existence puisqu'il est né au 5e siècle avant notre ère. Or, pendant vingt-et-un siècles sur vingt-cinq, il s'est déroulé en plein air. Qui dit plein air dit entrée gratuite. Qui dit entrée gratuite dit subvention. Qui dit subvention dit service public ». Après une halte rapide devant la Manufacture des Cèllets, préemptée par la ville en vue de sa transformation en Centre dramatique national, nous arrivons devant le collège Politzer.



École de la république

Professeur en lycée, Baptiste Miehe sort, sourire aux lèvres, ses anti-sèches. Tout est sur la table : des dizaines de milliers de postes supprimés chaque année dans l'Éducation nationale ; élimination des instituts de formation des maîtres (IUFM) ; effacement des enseignements d'histoire-géo dans les programmes ; apprentissage de l'économie selon les dogmes néolibéraux, etc. Pour l'enseignant, la contre-réforme de l'Éducation nationale s'opère globalement autour de la mise en concurrence généralisée de tous les acteurs, des élèves aux profs, de l'école publique au secteur privé. « Pour les gouvernements, la concurrence est plus efficace que la coopération. On retrouve cette logique dans l'évaluation des élèves dans le primaire, dans l'« assouplissement » de la carte scolaire, dans l'individualisation du statut des enseignants à travers la généralisation des heures supplémentaires, dans l'« autonomie » des chefs d'établissement, etc. La droite dure a imaginé un « chèque école » et l'idée qui figure dans le rapport Attali par exemple est maintenant reprise largement au-delà : ça serait une aubaine pour le privé car cela permettrait de financer au niveau du public. On entre dans une logique de grand marché concurrentiel de l'éducation. Avec ce dogme de la concurrence, c'est évident que certains y gagneront : il y aura des écoles qui fonctionneront mieux, des élèves qui réussiront bien, mais c'est parfaitement malhonnête de laisser penser que tout le monde va mieux réussir quand on aura accru les inégalités... »

Pourquoi noter les élèves ?

Institutrice en primaire, Marie-Do Durel pointe, elle, la résistance contre l'idéologie de l'évaluation. « Évaluer en janvier un élève de 8-9 ans sur le programme de toute l'année, c'est évidemment une aberration totale. En vérité, le but, c'est d'évaluer les enseignants et les établissements scolaires. On veut mettre en concurrence les professeurs : « T'as combien en français, toi ? » Au départ, il s'agissait ouvertement d'évaluer les établissements, il fallait que ce classement soit disponible pour les parents ; là, c'est au niveau de l'académie, mais ce n'est pas terminé, sûr qu'ils veulent aller vers ça ! Quel sens cela a-t-il de placer des élèves de 8-9 ans en situation de concurrence ? Je refuse de jouer ce jeu-là, je ne fais pas ces évaluations chiffrées. L'année dernière, un parent d'élèves m'a dit : « Dans ta classe, on ne sait pas qui sont les élèves forts, qui sont les faibles... » Pour moi, c'était génial, c'était une reconnaissance, je considère alors que mon année est réussie. »



Santé pour tous

Vite, vite, juste en face du collège, une grille est ouverte – du jamais vu, ou presque, pour les locaux. On s'engouffre. Mais où sont passés les vigiles ? C'est l'hôpital Charles-Foix, à vocation gériatrique, aujourd'hui menacé par le plan stratégique prévoyant suppressions d'emplois, restructuration et fusion entre les établissements hospitaliers. Pour la première fois sur ce parcours, il y a des traces de lutte sur le mur dans les couloirs : autocollants et tracts syndicaux. Devant l'entrée principale, Françoise Nay, médecin et vice-présidente de la Coordination nationale des comités de défense des hôpitaux et maternités de proximité, évoque « les réformes qui menacent l'existence même de l'hôpital public ». Il y a la tarification à l'activité qui a placé trois établissements sur quatre en situation de déficit. « C'est un système qui est basé sur le nombre d'actes réalisés : ça tend à limiter l'hôpital public aux activités considérées comme rentables, c'est-à-dire de la chirurgie sur des jeunes en bonne santé qui n'auront pas de complications et qui libéreront les lits au plus vite. Les maladies chroniques, le diabète, le sida ne rapportent rien à l'hôpital ; alors, on ferme des services. On

asphyxie l'hôpital public et, dans le même mouvement, on encourage les cliniques privées qui n'ont pas la vocation de service public de nos hôpi-taux et qui choisissent leurs patients en fonction du fric à gagner. » Comme dans d'autres secteurs, le gouvernement organise l'effacement de l'État et la grande confusion des genres à travers les partenariats public-privé. Il commence par le gommer des textes: ainsi la loi Bachelot supprime purement et simplement la notion d'hôpital public. « On parle d'établissement de santé qui regroupe privé et public, observe Françoise. Cette logique conduit à foutre la santé sur les marchés. La musique qu'on nous joue en permanence, c'est la réduction des dépenses publiques et la limitation du budget de l'hôpital public. On nous tambourine sans arrêt que le marché est plus performant. Voire. On a pourtant des exemples éloquentes sous les yeux... Regardez comment le marché règle le problème de la santé aux États-Unis. C'est terrible! Mais un système de santé, un service public, ça va très vite à casser, mais pour remonter la pente, c'est beaucoup plus long:

le système de santé français, longtemps reconnu comme le meilleur au monde, est en train de chuter dans les classements internationaux, sous l'effet de la casse du service public à l'hôpital. On assiste à un remodelage en profondeur de la société; on fait appel à la débrouillardise, on joue sur les peurs: la peur de subir ce que subissent les Grecs, la peur que mon gamin ne réussisse pas bien s'il va dans telle ou telle école... »

Pendant que Françoise Nay parlait, une fanfare s'est glissée parmi nous sur la pointe des pieds. On touche à la fin du parcours. On joue sur les peurs, les amis? Le gouvernement n'arrête jamais la pédagogie. Stratégie du choc. Le jeu se poursuit. Et voilà, nous, on s'éloigne, nous nous arrêtons, on se pose. Nous, les gens du CRU, sommes cuits. On boit l'apéro, on se tape sur l'épaule. On est nombreux maintenant pour la deuxième phase, pour fêter l'Internationale de la pomme de terre, l'aliment du prolétaire. Mais c'est une autre histoire, allez, au revoir!

Thomas Lemahieu, *journaliste*

