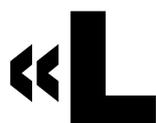


IDÉES

«ON A VOULU SAVOIR QUI VEUT LA PEAU DES SERVICES PUBLICS, COMMENT ET POURQUOI»

Conçue comme une enquête policière, « la Valeur du service public » dévoile les motifs et modes opératoires du massacre en cours au nom de la « modernisation ». Le but : « briser le silence » et remettre au cœur du débat l'enjeu de l'intérêt général. **Willy Pelletier** et **Claire Lemerrier**, deux de ses auteurs, expliquent la démarche.



es services publics fonctionnent comme ces évidences, ces normalités qu'on remarque seulement quand elles déraillent » : des routes aux maternités, en passant par l'entretien des forêts et l'action sociale, la politiste Julie Gervais, l'historienne Claire Lemerrier et le sociologue Willy Pelletier mettent en lumière dans « la Valeur du service public », sorti le 14 octobre, la richesse sociale sous-estimée derrière ces activités qui échappent au privé, et le

ENTRETIEN

dévouement des fonctionnaires qui les font vivre. Mais ils pointent aussi le massacre à l'œuvre derrière le vocabulaire si séduisant de « modernisation » : une influence croissante du privé et une obsession de la rentabilité qui minent la qualité des services publics et qui broient agents comme usagers. Claire Lemerrier, directrice de recherche au CNRS, et Willy Pelletier, sociologue à l'université de Picardie, expliquent leur démarche, à la fois scientifique et citoyenne.

Quel a été le moteur de cet ouvrage ?

Willy Pelletier. L'origine de ce livre, c'est la souffrance des agents dans les services publics partout, ce sont les grèves dans les finances publiques, les douanes, les forêts, les hôpitaux... C'est la désorganisation et ces « modernisations » libérales des services publics qui cassent

des vies, même au-delà des services publics. J'habite dans l'Aisne, où les services publics ont disparu. Résultat : mes voisins, les personnes âgées, les personnes sans grandes ressources financières, attendent des heures aux urgences, n'ont plus de bureaux de poste – qui sont dans des containers et ne sont jamais ouverts ; les centres des impôts ont été remplacés par des bornes numériques. Quand les usagers ne parviennent pas à se servir des bornes ou qu'elles ne marchent pas, ils sont méprisés, renvoyés à leur incompétence. Il y a désormais des vigiles privés dans les accueils des services publics sociaux, car agents et usagers subissent des violences. On constate une souffrance sociale en cascade au-delà des services publics, que les modernisateurs qui n'habitent pas les territoires impactés ne voient jamais. On a tenté de faire voir ce massacre invisible.

Claire Lemerrier. Willy avait lancé un appel à coauteurs pour un livre qui au départ devait être assez court et porter sur les grands principes du service public. Mais on s'est rendu compte que cela existait déjà. On avait aussi la volonté d'incarner les choses, de parler concrètement des services publics pour montrer qu'ils sont partout. On voulait également incarner les modernisateurs, donner des noms, pas dans une optique de chasse aux sorcières, mais pour essayer de comprendre leur trajectoire individuelle. Le but était de produire un ouvrage lisible, qui serve aux syndicalistes, pour ne pas rester dans un débat entre universitaires, juristes ou hauts fonctionnaires.



PROFILS

Agrégée d'histoire, **Claire Lemerrier** est directrice de recherche au CNRS, au Centre de sociologie des organisations.



Sociologue et coordinateur général de la Fondation Copernic, **Willy Pelletier** est enseignant à l'université de Picardie.

Pourquoi avoir choisi cette forme hybride à mi-chemin entre l'essai, le reportage, le roman, voire le polar ?

Claire Lemerrier. Nous voulions que le livre puisse se lire par petits bouts. Que celui-ci soit accessible même si nous sommes allés chercher des travaux universitaires très pointus. Nous avons choisi ce parti pris de l'enquête policière sur le thème « Qui veut la peau des services publics ? », où l'on part des dégâts pour identifier les coupables et les victimes.

Willy Pelletier. Nous avons voulu donner à voir les vies brisées par ce qu'on impose aux agents, les relations au travail avec des chaînes hiérarchiques violentes imposées aux agents sans qu'ils puissent se défendre puisque la loi de transformation de la fonction publique empêche désormais les syndicats d'intervenir en comité pour défendre les salariés. Ce sont des vies où les gens pleurent des humiliations subies et du travail empêché. On pense à cette assistante sociale qui aide les personnes, contre les expulsions locatives ou pour l'obtention du RSA, et qui ne peut plus effectuer son travail parce qu'on lui demande de rendre compte d'une performance

« On part des dégâts pour identifier les coupables et les victimes. Afin de produire un ouvrage lisible, qui serve aux syndicalistes, et ne pas rester dans un débat entre universitaires, juristes ou hauts fonctionnaires. »

chiffrée à travers le reporting. On pense aux agents des routes dont les effectifs sont comprimés par les fusions, dont on exige des tâches accentuées, qui tombent malade de la pollution. On pense aux forestiers qui ne peuvent plus exercer leur métier et qui craquent sans jamais être entendus.

Vous pointez le rôle de cette « modernisation » et des modernisateurs dans cette destruction du service public. Qu'est-ce qui se cache derrière cette obsession de la modernisation ?

Claire Lemerrier. Il faut se demander ce qu'on entend par modernité. C'est la raison pour laquelle nous gardons toujours des guillemets quand nous parlons de la « modernisation » qui sert de prétexte au démantèlement des services publics. On peut rappeler que, sur le plan de la modernité technique, le TGV ou le Minitel ont représenté de grandes innovations portées par le public. Sur le plan de la modernité sociale, l'égalité salariale entre instituteurs hommes et femmes était, par exemple, une réalité dès 1910. La « modernisation » qui obsède les hauts fonctionnaires repose, elle, toujours sur une logique de rationalisation des coûts, sur l'externalisation ou sur la dématérialisation. Pour comprendre comment on en arrive à ce raisonnement, on a voulu remonter à la formation de ces élites. Notre collègue Julie Gervais s'est également penchée sur le rôle des cabinets de consultants qui vendent des solutions aux administrations.

Willy Pelletier. Notre livre introduit une nouvelle appellation pour cette élite modernisatrice que Bourdieu appelait la noblesse d'État, c'est la noblesse managériale public-privé. Cette noblesse managériale public-privé est formée dans la croyance fantasmée que les normes du secteur privé sont les plus efficaces, et qu'il faut traquer les coûts du service public, qui n'est plus appréhendé comme dépositaire de l'intérêt général mais comme une charge, un mammoth. Cette noblesse managériale public-privé ne se rend pas compte que, derrière ce qu'elle considère comme un coût financier, il y a des coûts sociaux et environnementaux absolument désastreux. Ce sont des jeunes gens, généralement des héritiers de bonne famille, qui entrent en compétition pour accéder à des grandes écoles. Pour y réussir, il faut être le meilleur dans cette croyance en la rentabilité financière. Leur existence les sépare de ce que leurs actions produisent : ils vivent dans l'entre-soi des étages de direction, sont servis par un personnel dédié. C'est la course à celui qui fera le plus de « rendus d'emploi », d'intensification du travail.)))

« Ce livre veut constituer une première phase vers l'établissement d'une force commune pour faire en sorte que les mobilisations qui existent aujourd'hui côte à côte soient mises coude à coude. »

» Si les procédés peuvent varier d'un service public à l'autre, on retrouve néanmoins des manœuvres récurrentes pour délégitimer et déconstruire le service public. Quelles sont les techniques utilisées par ces modernisateurs ?

Claire Lemercier. Dans le livre, nous expliquons que leur mode opératoire s'apparente à celui des agresseurs par rapport à leur victime. On observe une première phase qui consiste à isoler la victime : c'est la phase de découpage d'un service public où, comme on a pu le voir à la SNCF, on va séparer les centres de coût et les centres de profit, comme les rails d'un côté, les trains de l'autre. La deuxième étape repose sur la dévalorisation de la victime : c'est, par exemple, la mise en avant d'un « trou de la Sécu », d'un service public trop coûteux, avec trop d'agents. Lors de la troisième étape, l'agresseur retourne la faute contre l'agressé : c'est la faute du service public et de ses agents si les caisses sont vides. On passe sous silence la manœuvre qui a consisté à créer ces déficits et on ne pose pas la question des impôts comme levier de recettes. Enfin, la quatrième étape est celle de la menace, du chantage. « Si vous ne faites pas des économies, on va fermer. » Tout cela finit par dégrader le service public, avec des agents en souffrance qui se retrouvent en butte aux critiques des usagers et de leur hiérarchie.

Willy Pelletier. La grande caractéristique de la noblesse managériale public-privé est de circuler de hauts postes du public à des hauts postes du privé. Les services publics se trouvent ainsi privatisés par ces logiques de carrière en toute cécité de leurs effets.

Comment expliquer l'invisibilité de ces questions dans le débat public ?

Willy Pelletier. Les hérons, les perdreaux, les lombrics, victimes de la réforme de l'Office national des forêts, ne peuvent pas parler pour se défendre, mais les forestiers, qui en meurent également, n'ont pas non plus la force sociale d'être entendus. Les femmes de l'Indre, même lorsqu'elles manifestent avec leurs élus ou les syndicats contre la fermeture de la maternité du Blanc, ne sont pas entendues. La vocation de cet ouvrage, c'est justement de briser le silence et, en creux, d'appeler à une mobilisation unitaire de ces millions de gens formidables qui résistent mais qui, atomisés, ne peuvent être entendus.

Claire Lemercier. Ce sont des situations qui

rencontrent très peu de médiatisation. Même les personnes qui sont confrontées à ces difficultés ne vont pas forcément comprendre ce qui se passe, elles vont se dire qu'elles n'ont pas de chance, ou que c'est un cas isolé. Et le premier réflexe des personnes qui souffrent de ce massacre des services publics, ce n'est pas forcément de lutter mais d'essayer de trouver une solution individuelle.

Comment espérez-vous faire de ce livre un outil contre cette invisibilité ?

Willy Pelletier. Ce livre veut contribuer à l'intelligence des causes des malheurs, et constituer une première phase vers l'établissement d'une force commune pour faire en sorte que les mobilisations qui existent aujourd'hui côte à côte soient mises coude à coude. On l'a vu sur les ronds-points avec les gilets jaunes : quand on se met ensemble et qu'on discute, on comprend bien que l'origine des dégâts sociaux, c'est l'obsession libérale de la rentabilité financière. Les services publics, c'est l'anti-Zemmour : c'est la défense d'une civilisation qui inclut et protège, c'est l'égalité, ce sont des droits pour toutes et tous, des libertés gagnées au travail avec le statut général des fonctionnaires qu'il faudrait étendre au privé. Les trois fédérations CGT des services publics ont été motrices dans l'élaboration de ce livre. Cette démarche est désormais soutenue également par la FSU, Solidaires et des associations de défense des services publics. Nous allons tenter, dans les mois qui viennent, de travailler à la construction d'une cause commune pour briser le silence autour des services publics. L'enjeu est très fort : les prochaines élections se feront-elles sur des fantasmes sécuritaires ethno-raciaux ou sur la réalité des expériences vécues et des difficultés concrètes d'existence ?

Claire Lemercier. Nous avons voulu donner un contrepoint universitaire pour montrer comment le même phénomène se retrouve dans tous les secteurs. Nous avons lancé le site vivelesservicespublics.org pour que les gens s'en saisissent, et afin de multiplier les témoignages et favoriser les mobilisations. Mais, maintenant, nous allons nous taire et laisser les personnes concernées s'exprimer. ★

LE LIVRE



« La Valeur du service public », de Julie Gervais, Claire Lemercier et Willy Pelletier, La Découverte, 480 pages, 22 euros.

ALLER PLUS LOIN

« L'Impératif managérial : désirs privés et devoirs publics d'un grand corps de l'État »,

de Julie Gervais, Presses universitaires du Septentrion, collection « Espaces politiques », 2019.

« Sociologie historique du capitalisme », de Pierre François et Claire Lemercier, La Découverte, collection « Grands Repères/Manuels », 2021.

« L'État démantelé : enquête sur une révolution silencieuse », sous la direction de Laurent Bonelli et Willy Pelletier, La Découverte, collection « Cahiers libres », 2010.

ENTRETIEN RÉALISÉ PAR LOAN NGUYEN

loan.nguyen@humanite.fr