

é sociale relèvent la tête

« On n'est pas des privilégiés, on est aussi des travailleurs pauvres »

GILLES GARZETTI, gestionnaire conseil à la CAF

« Entré en 2003 à la plateforme téléphonique de la CAF, 18 mois plus tard je devenais gestionnaire conseil, c'est-à-dire celui qui s'occupe de la plupart des dossiers des allocataires. J'ai une maîtrise de droit public, mais il n'y a pas de reconnaissance des diplômes. Résultat, avec 18 ans d'ancienneté, mon salaire varie de 1 600 à 1 700 euros par mois. Je suis arrivé au maximum de ce que je pouvais avoir, à moins de changer de métier, de service. Avec la crise, les choses sont devenues encore plus compliquées. Plus d'un quart des salariés touchent des prestations sociales ou une prime d'activité. Avec deux jeunes enfants, j'ai droit moi aussi à la prime d'activité. On est 30 % dans ce cas. On n'est pas des privilégiés, on est des travailleurs pauvres. C'est un vrai sacerdoce de travailler à la CAF, il y a d'ailleurs de plus en plus de démissions.

De plus, le travail est de plus en plus complexe. Cela devient un véritable exploit de calculer le juste droit, parce que la législation est complexe, l'informatique est dépassée, de plus en plus de process, de technique... Tout ce qui était simple et permettait de souffler entre deux dossiers compliqués est traité directement par ordinateur. À notre niveau, on ne gère que les cas complexes. C'est de l'abattage, avec des délais de plus en plus courts. Les réformes ont comme seul but de faire des économies. Quand on parle de simplification, pour nous c'est juste de la complication. On traite des numéros d'allocataires. On a déshumanisé nos métiers. Tout est fait pour essayer d'anéantir un système solidaire. Chez les salariés, il y a beaucoup de résignation, un sentiment d'impuissance. La grève est le résultat d'un ras-le-bol général. »



« Des services publics en extinction, cela fragilise l'ensemble de la société »



ENTRETIEN

Julie Gervais, politiste et enseignante à la Sorbonne a coécrit avec Claire Lemerrier et Willy Pelletier, le livre « La valeur du service public ».

La Marseillaise : Pourquoi avez-vous décidé de coécrire ce livre ?

Julie Gervais : On est face à une souffrance généralisée. Tout dysfonctionne. L'évolution des services publics et des lois dites de modernisation montrent une forme de continuité, quelle que soit la couleur politique des gouvernements, mais il y a aussi une forme d'accélération. Il y a des effets cumulés des réformes passées, non seulement sur les agents des services publics, mais égale-

ment sur la qualité du service public, donc sur les usagers. On a des souffrances sociales en cascade, ça a aussi des effets politiques importants. Lorsqu'il y a des problèmes d'accès aux services publics et ça affecte principalement les classes populaires, les gens se sentent en dehors de la société, hors-jeu. Ça joue sur la solidarité entre les groupes sociaux, le rapport aux autres, l'isolement. C'est une déstructuration généralisée qui a profité localement à Marine Le Pen et profitera peut-être demain à Éric Zemmour ou à leurs clones.

Si on laisse faire, la démocratie est-elle en danger ?

J.G. : Les services publics tiennent ensemble, tous les éléments qui font société. Donc quand on a des services publics en extinction, cela fragilise l'ensemble de la société. Dans ce livre, on montre des évolutions qui sont systémiques et les mécanismes qui les soutiennent, sans en faire pour autant un ouvrage ennuyeux. On met en scène des personnages, avec des portraits, des tranches de vie, pour montrer qu'il y a dans toutes les réformes des méthodes qui ont été pensées et qui sont similaires dans leur principe. Et ce principe est limpide : « qui veut noyer son chien l'accuse de la rage ». Les réformateurs produisent un état de déficit des services publics, pour mieux justifier la nécessité de leur extinction.

Pourquoi écrivez-vous que les services publics sont mis en extinction ?

J.G. : Parce qu'il s'agit d'une méthode délibérée, pensée comme telle. Il y a des mécanismes pour vulnérabiliser, mettre en faillite le service public. Pour mieux démontrer son incompétence, et ensuite le privatiser. Ça passe par l'autonomie (dans le langage managérial), la mise en concurrence, l'assèchement des ressources... Par exemple, on va séparer les rails des véhicules, ce qui est déficitaire et ce qui rapporte. Puis on va montrer du doigt le mouton noir déficitaire. Plus largement, on explique d'où vient cette foi dans les vertus du privé. On montre comment les réformateurs sont fabriqués, comment leur viennent ces idées et l'obsession pour la baisse des dépenses publiques. Ça passe par leur formation dans les grandes écoles, qui accorde une place centrale à la gestion, au management... et ça passe aussi par les carrières des très hauts fonctionnaires, pour qui faire une carrière réussie, c'est faire un passage par le secteur privé et circuler entre le privé et le public

Vous utilisez des mots forts, en parlant de massacre et de violence de masse.

J.G. : C'est à dessein, on a voulu mettre des mots justes sur ce que vivent les gens. Cette violence, elle est manifeste

quand on rentre dans les vies des usagers comme des fonctionnaires – les aides-soignantes, les forestiers, les agents d'entretien sur les routes et tant d'autres. Des vies comprimées, un travail empêché, des collectifs de travail éclatés, des quotidiens détruits. Mais ces massacres sont invisibilisés par les réformes. L'invisibilisation, c'est à la fois une production de ces réformes néolibérales et une condition de leur perpétuation. Mais il y a des résistances des fonctionnaires, des alliances parfois avec les usagers. On en montre plusieurs qui ont été couronnées de succès !

À qui s'adresse ce livre ?

J.G. : On a voulu traduire des travaux universitaires dans un langage accessible au plus grand nombre. C'est un livre qui se lit par petits bouts. On part de thèmes qui s'imposent souvent dans le débat public comme « les fonctionnaires sont des privilégiés », « les services publics sont ringards », « il y a trop de fonctionnaires », « ce sont des fainéants », etc., pour montrer en quoi c'est faux ou inepte. Et on fournit des arguments, précis, pour les démontrer à partir d'études, de données, d'exemples, le tout de façon vivante et imagée !

Entretien réalisé par C.W.

« La Valeur du service public » aux éditions La Découverte. Version papier : 22 euros. Version numérique : 14,99 euros.