

# Aujourd'hui, nous sommes tous usagers



Le matin, j'allume la lumière, j'ouvre le robinet d'eau, je sors ma poubelle, j'ouvre ma boîte aux lettres, je dépose les enfants à la crèche et à l'école, je me rends au travail en transports en commun. Ce soir, j'irai voir Colette à l'hôpital... Je suis un usager de services qui, tous, devraient être publics !

Conquis depuis la libération, les services publics subissent aujourd'hui une offensive sans précédent. Ils reculent au profit des entreprises privées. D'usagers nous devenons « clients », les tarifs sont fixés sans transparence et seuls ceux qui peuvent payer ont accès au service. L'égalité territoriale n'est plus assurée...

**L'Europe libérale l'exige : les services publics, le statut de la Fonction Publique, la Protection sociale solidaire doivent disparaître !**

## Dépeçage des services publics : une belle continuité !

- **2007 : révision générale des politiques publiques** (Sarkozy)
- **2012 : modernisation de l'action publique** (Hollande)  
→ Un seul objectif: **11 milliards d'euros de dotations en moins**, réduire le nombre de fonctionnaires en restructurant et en dématérialisant les services de proximité.
- **2017 : Macron veut amplifier la casse** sous prétexte de « modernisation », de « cohésion des territoires », détruire les services publics (déjà payés par les contribuables !) et faire des **économies sur le dos des usagers** et des salariés (fin du financement paritaire de la protection sociale, du chômage et des retraites) pour **augmenter les dividendes** des actionnaires.  
→ Alors que les sommes perçues par les actionnaires n'ont jamais été aussi élevées qu'en 2016 (56 mds d'€), Macron veut imposer une cure d'austérité supplémentaire de **60 milliards d'euros** aux services publics. Il annonce **120 000 suppressions de postes** dans la fonction publique. Et les emplois disparaissent aussi à la **Poste** (fermeture de 4000 bureaux en France et privatisation à la clef), à la **SNCF** (1200 suppressions de postes en 2017), au **Pôle emploi**, à la **CAF**, à la **CARSAT**, à l'**hôpital** ... ! Edouard Philippe confirme cette volonté de casse en parlant de la **dématérialisation des services publics** comme d'un « *objectif simple* » qui serait atteint... grâce à une plateforme centrale commune aux administrations et ministères.

**Pas plus dans le privé que dans le public, nous n'accepterons la casse de nos services et de nos garanties collectives !**

**Nous serons mobilisés dès le 12 septembre 2017 pour gagner sur nos revendications !**

## Mais au fait, c'est quoi le service public ?

C'est une activité exercée directement par l'État, ou par une collectivité territoriale, dans le but de satisfaire un besoin d'intérêt général sans recherche de bénéfices. Par extension, le **service public** désigne aussi l'organisme qui a en charge de garantir ces missions.

**CARACTERISTIQUES** du service public : **continuité, égalité, neutralité et laïcité**. La neutralité des fonctionnaires assure un égal accès aux usagers quels que soient leurs moyens financiers, leur lieu de résidence, leur origine sociale, religieuse ou ethnique.

**FINANCEMENT**: Les grandes entreprises publiques nationales ont déjà été payées par les usagers! Le financement des services publics est garanti par l'impôt et par le revenu socialisé en ce qui concerne la Sécu. Ils devraient donc être gratuits ou à moindre coût.



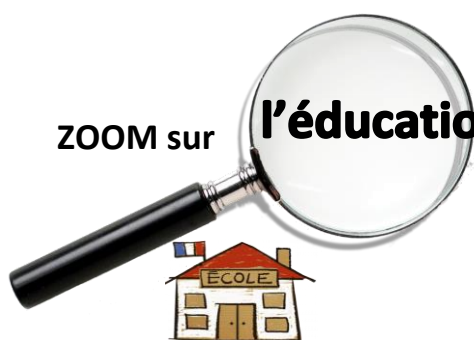
ZOOM sur

la santé

### ***L'hôpital pour garantir la santé de tous ?***

Nous constatons de plus en plus souvent l'engorgement des urgences avec des patients laissés sur des brancards dans des conditions inadaptées, des patients qui ne sont pas encore rétablis que l'on fait rentrer à domicile afin de libérer des lits... Pour accueillir dignement les patients, il faut des locaux et des lits. Il faut aussi du personnel qualifié en nombre suffisant. C'est absolument indispensable! Le groupement des hôpitaux (GHT) va aggraver la situation, déjà intolérable.

**SMUR** : En Seine-Maritime, la Direction du CHU de Rouen a annoncé en mai vouloir supprimer 6 postes de chauffeurs sur les 30 du **service mobile d'urgence et de réanimation** (SMUR). Cela pourrait se traduire par la suppression d'une équipe ! Cela fait partie de la suppression prévue des 80 postes à temps plein au CHU. Le SMUR avait déjà perdu 6 postes en 5 ans. Ces décisions vont allonger encore les temps d'intervention sur les 2/3 de la Seine-Maritime couverts par le SMUR et faire baisser la qualité des prises en charge.



ZOOM sur

l'éducation

### ***L'éducation, un investissement pour l'avenir ?***

Dans notre département, les écoles primaires et maternelles ont perdu 84 classes depuis la rentrée 2015. À la rentrée 2017, le collège Guy Môquet du Havre aura fermé ses portes ! 25 postes d'enseignants seront supprimés dans les collèges qui s'ajoutent aux 66 postes perdus depuis 2015. Trop souvent, les infirmières et les assistants sociaux partagent leur temps entre un collège et plusieurs écoles. Il est impossible dans ces conditions de suivre correctement les élèves qui en ont besoin.

#### **Des classes de CP à 12 élèves : attention, tromperie sur la marchandise !**

Si cette mesure va dans le sens de la baisse des effectifs par classe, elle ne concerne que les écoles en Réseau d'Éducation Prioritaire (REP) et elle se ferait sans moyens supplémentaires, au détriment de toutes les autres écoles – et d'abord des classes autres que le CP des écoles en REP – qui risquent d'être surchargées, aux dépens du dispositif « Plus de Maîtres Que de Classes » et du réservoir de remplaçants déjà bien asséché.

#### **Dérégulations et Inégalités dans les écoles, les collèges et les lycées professionnels :**

Choix des « rythmes scolaires » dans les écoles, en fonction du budget des communes ; enseignement différent d'un collège à l'autre ; gestion des lycées professionnels transférée aux régions pour répondre aux besoins immédiats des entreprises locales. Les CAP, BEP et bacs pros ne seront alors plus reconnus nationalement dans les conventions collectives. Cette politique touchera principalement les jeunes issus des milieux les plus pauvres et accentuera encore les inégalités !

## **La protection sociale selon Macron : fin de l'égalité et de la solidarité !**

### **Chômage**

- Fin des prélèvements de « cotisations chômage » sur les salaires au profit d'un financement de l'assurance chômage par une augmentation de la CSG.

- Un revenu de remplacement qui ne sera plus indexé sur le salaire perdu et qui peut devenir forfaitaire. L'Etat aura les mains libres pour imposer ses règles en fonction de ses orientations. La négociation de la convention d'assurance chômage entre les syndicats et le patronat n'aura plus lieu.

### **Retraites : fin de la répartition et de la solidarité ?**

Basculement d'un système où le montant de la retraite et son mode de calcul sont connus à l'avance des cotisants, vers un autre où la valeur du « point », et donc la pension, changent en fonction de la conjoncture, comme en Italie ou en Suède. C'est ce qu'on appelle un système à « comptes notionnels », qui signifie que les points achetés sont virtuels car ils ne correspondent à aucune valeur financière définie à l'avance.

**Le projet Macron : gestion par l'État de la protection sociale, qui mènera à la privatisation, à la souscription de contrats d'assurances, selon les moyens de chacun et non selon ses besoins. Perte de démocratie et disparition du paritarisme !**

# Une arme du libéralisme : dévoyer le sens des mots

## Quand "modernisation" devient "dématisation" et "déshumanisation",

de nombreux usagers, surtout en situation de précarité, renoncent à accéder aux services publics. La confidentialité et l'égalité de traitement sur le territoire sont bafoués, le passage au « tout numérique » met gravement en cause les principes fondamentaux du service public tels qu'égalité d'accès des usagers, égalité de traitement et permet fichage des usagers, abandon des missions, flicage des agents et suppression de milliers d'emplois, fermetures de sites...



### QUELQUES EXEMPLES :

#### CARSAT

Fermeture du pré-accueil des agences retraite sur le territoire normand depuis le 6 juin 2017. Plus d'accueil physique, même sur rendez-vous, à partir du 1<sup>er</sup> juillet au profit du téléphone déjà saturé. Pour gérer le flux et expliquer la démarche aux assurés, on poste des vigiles, appelés "médiateurs" par la direction.

Le fichage des usagers va être systématique. Et la confidentialité ?

À LA POSTE, on passe par des machines pour affranchir le courrier et il devient très difficile de pouvoir comparer les tarifs ou d'obtenir des informations...

Quand on utilise une fois le compte en ligne « suggéré », on ne reçoit plus aucun document sur papier : on devra les imprimer soi-même en cas de besoin !

Toutes les **boutiques EDF** du nord-ouest seront fermées d'ici fin 2018 (fin 2017 pour Rouen). Ce sont 12 000 usagers par an qui ne pourront plus rencontrer de correspondant !

A la CAF, au Pôle emploi, à la CPAM, dématérialisation à tout va, réduction des effectifs... L'accès au droit devient un réel parcours du combattant !

Partout des logiciels évaluent le travail des agents et le temps pour chaque activité est normé (par exemple, la remise d'un courrier recommandé doit prendre 90 secondes maximum !)

Carte nationale d'identité, permis de conduire : sans « pré-rendez-vous » par internet, ça peut prendre des semaines. Et on devra faire combien de km ? D'ores et déjà, la **carte grise** n'est plus accessible qu'en ligne !

"Vous n'êtes plus les bienvenus!" au centre des impôts, même si les lois de finances sont tellement complexes que le contribuable a parfois un doute, qu'il veut venir au centre pour être informé...

Tout est mis en œuvre pour que l'utilisateur effectue lui-même le travail : pourquoi alors payer des fonctionnaires ? Et tant pis pour lui s'il n'y arrive pas !!!

#### À l'hôpital psychiatrique,

- On réalise des bilans d'autonomie "numériques" en enregistrant par ordinateur le comportement de patients dans un appartement témoin, sans contact avec un soignant !
- Télémédecine : vive la consultation à distance !
- Tarification à l'activité : la santé vue uniquement sous l'angle financier.
- Une infirmière doit passer 30 minutes à 1h 30 par jour sur un ordinateur au lieu d'être avec les patients!

Rappelons que **30% des usagers n'ont pas accès à internet** !

Les plus démunis seront encore une fois les plus impactés par la dématérialisation !

#### Au Conseil Départemental 76 ;

le logiciel Gaspar instaure un contrôle des usagers et des agents des services publics, déshumanise l'accueil des usagers dans les Centres médico-sociaux (pour les CMS qui sont encore ouverts...)

## **Le service public n'est pas destiné à faire du profit !**

Il est urgent de sortir d'une vision comptable du service public. Nos services doivent garantir l'égalité de droit et d'accès **de tous à la satisfaction de leurs besoins et de leurs attentes dans l'intérêt général**. Les services publics ne sont pas une charge mais une richesse et un investissement pour l'avenir.

Le recul des services publics, c'est juste moins de solidarité entre les citoyens.

## **Et à l'avenir ?**

Les précédents gouvernements ont fermé par centaines les lieux d'accueil des usagers des services publics ces dernières années : La Poste, EDF, Pôle Emploi, les CAF, les CPAM, les CARSAT, les CMS, fermetures de classes et d'écoles dans l'Education Nationale, fusion et regroupement des services hospitaliers, fermeture des services déconcentrés de l'Etat (finances publiques, sous-préfectures, douanes...). C'est la casse méthodique d'un réel service aux usagers, de vraies compétences professionnelles et d'une présence humaine de proximité...

### ***L'imposture des Maisons de Services au Public !***

Les "MSAP" sont présentées comme une amélioration des services publics de proximité : mensonge ! Actuellement, 1100 **maisons de service au public sont ouvertes en France (17 en Seine-Maritime)**. C'est le prétexte pour une nouvelle vague de fermetures des services publics de qualité.

Que les usagers des services publics confrontés au licenciement et au chômage, à la maladie, à la précarité de l'emploi, à la cherté d'un loyer se débrouillent ! Qu'ils aillent sur Internet ou dans les « MSAP » où on leur proposera, au mieux, un accès ...aux bornes informatiques !

**Bref, qu'ils renoncent à faire valoir leurs droits !**

Conquis depuis la libération, les services publics subissent aujourd'hui une offensive sans précédent. Ils reculent au profit des entreprises privées. D'usagers nous devenons « clients », les tarifs sont fixés sans transparence, seuls ceux qui peuvent payer ont accès au service. L'égalité territoriale n'est plus assurée...

**Révolution numérique, dématérialisation, déshumanisation, fermeture des services publics :**

**Une atteinte à la démocratie !**

**Organisons-nous dans nos syndicats, nos unions locales pour faire échec à ce plan de destruction !**

**Tous les syndicats CGT sont concernés !**

**PROCHAIN JOURNÉE D'ACTION LE JEUDI 21 SEPTEMBRE**