

REFONDER, DÉVELOPPER, ÉTENDRE LES SERVICES PUBLICS

Les services publics sont l'un des fondements d'une société de justice sociale et écologique

Une société de justice sociale, de transition écologique et démocratique, implique de répondre aux besoins vitaux et essentiels des humains avec le souci de l'intérêt général et une réelle accessibilité pour toutes et tous. Les services publics en sont l'un des piliers déterminants. C'est le Conseil National de la Résistance (CNR) qui, le 15 mars 1944, a donné un rôle primordial à la puissance publique et, surtout, a régulé l'économie marchande pour laisser une large place aux services publics.

Ils doivent rendre effective l'égalité des droits sur tout le territoire. Ce principe découle de l'article 1 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789.

Les services publics sont organisés autour de plusieurs grands principes :

- La continuité qui permet de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption,
- L'accessibilité de manière égale à tous les usagers, sur tout le territoire, et quels que soient leurs revenus (égalité d'accès et proximité). La proximité est à la fois la condition d'un accès égal pour tous et une nécessité sociale et écologique,
- L'adaptabilité aux évolutions techniques et sociétales.

Les services publics sont mis en œuvre par des personnels dont le statut de fonctionnaire préserve la neutralité et l'indépendance face aux pressions qui peuvent s'exercer sur eux, ainsi que l'égalité de traitement de tous les usagers.

La notion de « services publics » va au-delà des seuls services administratifs, mais la santé, la sécurité, la justice, les transports, l'éducation, le logement, la poste, la culture ... en font évidemment partie.

Depuis le CNR, les services publics sont devenus un enjeu de clivage entre la gauche et la droite, particulièrement quand l'évolution idéologique de celle-ci s'est tournée vers le libéralisme et le capitalisme financier. L'une de ses victoires s'est jouée dans la guerre culturelle portée par le succès du libéralisme dans une société individualiste, consumériste et marchande.

La casse organisée des services publics

La bataille contre les services publics n'a cessé de s'accroître depuis le milieu des années 1980 au fil des réformes et de la mise en concurrence du secteur public avec le privé. Le dogme libéral, largement diffusé au niveau européen, fait du marché l'acteur soi-disant le mieux à même d'assurer le progrès social à moindre coût.

Avec le « New Public Management », les règles de gestion du privé ont conduit à réformer sans cesse les administrations, à détruire les collectifs de travail, à remettre en cause le

statut des fonctionnaires¹, à privilégier les « équipes projet », les « missions » aux contours flous, au détriment des organisations construites pour assurer la continuité du service.

Le président Emmanuel Macron a donné un coup d'accélérateur à cette casse organisée par Bercy sous des arguties comptables et de bonne gestion. Il s'est fait le chantre d'un monde sans droits collectifs, sans garantie d'accès de tous les citoyen.ne.s à un service égal et de qualité. « *Le statut à vie, n'est plus justifiable* » a-t-il proclamé, le 18 septembre 2015² lorsqu'il était ministre de l'économie sous la présidence de François Hollande.

Les suppressions massives d'emplois dans les administrations, 180 000 entre 2006 et 2018, la non-revalorisation des salaires des agents et l'absence de reconnaissance de leur travail alimentent la crise de recrutement actuelle (en 2022, 3733 postes d'enseignants n'ont pas été pourvus à l'issue des concours faute de candidats en nombre suffisant), tandis que les départs volontaires n'ont jamais été aussi nombreux.

Pour compenser, la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 élargit considérablement les possibilités de recruter des agent.e.s contractuel.le.s à tous les niveaux. Pour l'encadrement supérieur notamment, les emplois deviennent « fonctionnalisés », c'est-à-dire non plus liés à un grade mais au bon vouloir de l'employeur au risque de changer les responsables au gré des évolutions politiques au détriment du principe de continuité.

C'est un cercle vicieux car cette pression sur l'emploi conduit aussi à aller chercher les moyens humains nécessaires dans le secteur privé sous forme de sous-traitance. Ainsi, on externalise à tour de bras, ce qui coûte entre 160 et 190 milliards d'euros chaque année, un quart du budget de l'État. Les délégations de service public (DSP) et les prestations de service comme les plateformes téléphoniques, constituent les piliers de la réforme de l'Etat.

Cette externalisation repose sur la croyance que l'Etat ferait moins bien que le privé pour un coût plus élevé ce qui s'avère faux si on prend en compte les coûts de rémunération des capitaux privés et de transfert. Sans même parler de la qualité du service rendu, il faudrait que les prestations soient 40% moins chères pour être amortissables. La sous-traitance remplace un emploi protégé par un emploi précaire et mal payé tout en générant des déficits croissants sans offrir de service comparable.

Alors que l'Etat n'a jamais été autant concurrencé, fragmenté, paupérisé, un rapport au Sénat porte un regard particulièrement critique sur l'apport des consultants et leur « *manque de culture juridique et plus largement du secteur public* » et « *une absence de rigueur sur le fond comme sur la forme* ». Pourtant, ces cabinets de conseil représentent un coût important mais ce n'est pas un sujet pour le gouvernement dès lors qu'il n'entre pas dans la masse salariale de l'État. On peut difficilement ignorer les enjeux essentiels que ce recours soulève lorsqu'il devient un réflexe et non une exception en réponse à des besoins extrêmement

¹ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038889182/>

²

<http://www.challenges.fr/politique/20150918.CHA9557/pour-emmanuel-macron-le-statut-de-la-fonction-publique-n-est-plus-adequat.html>

spécifiques. C'est à la fois la nature des missions de l'État et la qualité avec laquelle elles sont remplies qui sont en jeu.

L'externalisation contribue à une perte de compétences métiers, de savoir-faire, d'organisation, de réflexion stratégique et donc à une perte d'efficacité de nos services mais aussi et surtout à *"la perte de sens"* que subissent les agents. Le service public abandonne une partie du contrôle des politiques publiques et le lien avec les usagers : nous assistons à une destruction par l'État de sa propre capacité d'agir.

Par ailleurs, en privatisant des pans entiers de services publics, la mise en œuvre des politiques dépend de plus en plus de grandes entreprises mondialisées qui dictent leurs lois (énergie, santé...) et suscitent compromissions et conflits d'intérêt d'autant plus que les hauts fonctionnaires sont poussés à multiplier les allers-retours entre public et privé.

La réduction des effectifs et des moyens s'est accompagnée de la numérisation. Nous sommes là dans l'ultime passage « des services publics » aux « services aux publics » dans une démarche consumériste.

Cette informatisation à marche forcée a des conséquences sociales et territoriales mises en lumière dans le dernier rapport de la défenseure des droits de février 2022. Ainsi, 28 % des personnes interrogées ne se sentent pas ou peu compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne, 22 % ne disposent à leur domicile ni d'un ordinateur ni d'une tablette, 8 % n'ont pas d'adresse e-mail et 15 % pas de connexion Internet à domicile. Une partie de la population se trouve ainsi exclue de l'accès aux droits administratifs et sociaux. Ces inégalités sociales ont aussi une dimension spatiale : près de 80 % des ménages résidant dans les zones urbaines et périurbaines sont couverts par la fibre, contre seulement 30 % dans les zones rurales et de montagne. Conséquence, ce sont au moins dix milliards d'euros qui ne seraient jamais réclamés par leurs potentiels bénéficiaires chaque année.

Nous nous devons de donner un sens à l'apport de l'informatique en préservant l'usage et l'accessibilité de tous.

Ainsi, le service public n'a plus les moyens de remplir ses missions au service de l'intérêt général et ne peut plus répondre aux besoins des usager.e.s. En diminuant sans cesse les « coûts », alors que notre population augmente, les gouvernements successifs, sous prétexte « d'adaptation » des services publics, mènent en réalité une politique de suppression de ceux-ci.

Besoins et nécessités

Mais l'attachement des Français.es à la puissance publique et à une régulation qui évite que certain.e.s soient laissé.e.s pour compte résiste, particulièrement lors des périodes de crise comme celles du COVID ou des subprimes.

Les services publics sont plébiscités pour assurer les services de la vie quotidienne et locale et répondre aux besoins. Mais l'appréciation de leur efficacité se dégrade dans la mesure où 61% des citoyens (sondage du JDD du 5 novembre 2022) considèrent qu'ils fonctionnent mal. La complexification des démarches, le manque d'informations et les difficultés d'accès éloignent les citoyens et citoyennes de services publics qu'ils ne comprennent plus. Pour

inverser cette tendance, seuls des interlocuteurs humains peuvent rétablir le lien social avec les usager.e.s et la confiance nécessaire pour retrouver aussi leur rôle de prévention qui évite l'aggravation des situations et les coûts à venir pour la société.

Sous la pression des réductions d'effectifs et de moyens, de la dématérialisation à marche forcée, les agent.e.s publics eux-mêmes, attaché.e.s à leurs missions, compétent.e.s et loyaux, expriment des doutes sur leur capacité à répondre aux besoins des usager.e.s. Ainsi, ces services qui constituaient « la richesse de ceux qui n'en n'ont pas » sont de moins en moins à même de remplir leur rôle. Dans certains territoires ruraux, semi-urbains, de politique de la ville et, plus encore, dans les outre-mer - sans même parler des services consulaires pour les Français.es de l'étranger - ils peuvent avoir totalement disparu ou être devenus inaccessibles.

Pourtant, au lieu de s'appuyer sur la confiance que placent encore les citoyen.ne.s dans les services publics, les gouvernants prennent le risque d'affaiblir les acteurs de la puissance publique. Ils font constamment leur procès en « dépenses » publiques, déficit budgétaire et inefficacité pour se dédouaner de leur responsabilité de choix stratégiques de court terme. C'est un jeu dangereux pour la démocratie.

Les services publics, au cœur de l'égalité, de l'écologie et de la démocratie

Les services publics ont vocation à permettre l'accès et l'exercice effectif des droits de toutes et tous sur l'ensemble du territoire. Ils sont aussi vecteurs de développement économique et social en participant aux politiques d'aménagement du territoire. Ils ont été conçus pour faire prévaloir l'intérêt général alors que les objectifs qui leur sont aujourd'hui trop souvent assignés sont financiers et de « rentabilité ».

C'est aussi une question de démocratie qui est posée. Pour que les services publics soient un outil d'égalité et d'aménagement du territoire dans le cadre de la transition écologique, ils doivent procéder d'une volonté commune, démocratiquement construite, au-delà des simulacres comme le Grand Débat organisé après le mouvement des gilets jaunes, la Convention citoyenne sur le climat ou les divers Conseils nationaux de la rénovation (CNR), dont les conclusions, quand elles ne sont pas guidées sont trop souvent ignorées.

Refonder des services publics accessibles et de qualité, c'est garantir le respect de l'Etat de droit et celui des droits humains, maintenir la cohésion sociale et le bien-être de toutes et de tous car ils sont l'un des ciments de notre vie ensemble.

Sans ignorer les transformations nécessaires, l'évolution des besoins et des modes de vie implique des moyens financiers et des agent.e.s formé.e.s et en nombre suffisant pour assurer un traitement égal et de qualité aux usager.e.s.

Des personnels qualifiés et mieux considérés

Les agent.e.s publics sont eux-mêmes en demande de changements et font souvent preuve d'innovation et de créativité. Ils expriment leur malaise face aux objectifs principalement comptables qui leur sont assignés, aux annonces en cascade de nouvelles priorités

politiques, et aux réformes qui se succèdent avant même que les précédentes soient mises en œuvre et encore moins évaluées, ce qui dégrade toujours plus le service rendu. Les agent.e.s des trois fonctions publiques (Etat, territoriale, hospitalière) dont les modes de recrutement, de formation, de rémunération et de gouvernance peuvent varier, méritent une politique de ressources humaines de proximité et à l'écoute. Ils doivent bénéficier d'une formation continue de qualité, et adaptée à l'évolution des dispositifs et des situations, des perspectives de mobilité et de carrière correspondant à leur projet professionnel. Leur rémunération doit refléter leur contribution à la société, ce qui implique des augmentations massives.

La façon de rémunérer et de reconnaître les qualifications des agent.e.s au service du public traduit le peu de considération dont ils font l'objet de la part des gouvernements successifs. Sur une longue période, et plus particulièrement depuis 2010, le quasi-blocage des salaires conduit à des débuts de carrière au SMIC. Dans le même temps, les primes, calculées sur des objectifs flous voire inexistantes, favorisent l'individualisme et la concurrence au détriment de l'efficacité collective, et ne sont pas prises en compte dans le calcul de la retraite.

Nombre d'agent.e.s publics souffrent de conditions de travail dégradées et, comme l'a rappelé le vice-président du Conseil d'Etat lors de son discours de rentrée, le 7 septembre 2022 : *« certains agents publics se voient imposer une exigence de disponibilité qui excède ce qui est habituellement requis notamment en comparaison avec des postes équivalents du secteur privé. Ainsi, tous se montrent très attachés à leur mission et à l'intérêt général mais beaucoup d'entre eux font état d'une « perte de sens ».*

Les conditions d'exercice dues au manque d'effectifs deviennent parfois même insupportables et peuvent conduire à fournir un travail contraire aux valeurs du service public : agents hospitaliers ou des Ehpad qui ne veulent pas maltraiter, par manque de moyens, les patients ; facteurs en milieu rural qui ne peuvent plus offrir du lien social à des usager.e.s isolé.e.s ; personnels de la petite enfance ou des services médico-sociaux qui souhaitent s'occuper dignement des personnes qui leur sont confiées ; représentants des métiers de la justice qui dénonçaient en 2022 leur *« souffrance éthique »*.

Il en est de même pour les forces de sécurité dont le devoir d'exemplarité, au service de la démocratie, impose de leur offrir des conditions dignes de travail pour répondre au mieux à leurs missions de sécurité du quotidien au bénéfice de l'ensemble de la population dont le « droit à la sécurité » doit être préservé. La formation des forces de l'ordre devra également évoluer afin d'inscrire la prévention, la désescalade, la médiation, au cœur des priorités.

L'aggravation des conséquences du dérèglement climatique, notamment la fréquence et l'intensité des incendies ou des inondations, impliquent de renforcer également les moyens de la sécurité civile, en particulier des Services départementaux d'incendie et de secours (SDIS).

L'amélioration de l'efficacité des services publics passe donc par des personnels plus nombreux, avec un statut conforté qui les mette à l'abri des pressions politiques ou économiques, tout en maintenant au profit des autorités publiques un pouvoir d'organisation qui garantit leur capacité d'action : c'est une garantie de fonctionnement démocratique tant pour les usager.e.s que pour les agent.e.s.

En finir avec une idéologie de coûts

Face à l'urgence sociale et écologique, au creusement des inégalités, qu'elles soient de nature géographique ou sociale, le financement des services publics relève d'un choix de société.

En 2023, la dépense publique est de 1 564 milliards d'euros, soit 56,6 % du PIB (État 636 milliards, collectivités territoriales 305 milliards, administrations de sécurité sociale 721 milliards dont 600 pour la sécurité sociale proprement dite). Ces chiffres sont trompeurs en raison des méthodes de calcul du PIB et des confusions volontaires entre impôts et cotisations sociales. La loi de programmation des finances publiques prévoit de les baisser de 56,6 % à 53,8 % du PIB en 2027, afin de ramener le déficit public à 2,9 % du PIB.

Le discours public, abondamment relayé, affirme que la France est « championne du monde des dépenses publiques » pour une qualité des services qui ne les justifie pas et que la notion française de « service public » n'est plus d'actualité puisque nos voisins européens feraient mieux avec moins. Derrière cette vaste offensive mensongère, se cache un projet de privatisation, de vente à la découpe qui ne peut que renforcer les inégalités.

Des sources de financement existent : réduction des aides accordées aux entreprises sans contrepartie (exonérations et exemptions de cotisations sociales des employeurs, baisse des impôts de production, de la Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE)), lutte contre la fraude et l'optimisation fiscales, imposition des plus hauts revenus et patrimoines etc. Il s'agit d'un choix politique.

Des biens communs au-delà des services publics

Il importe de développer des services reconnus comme biens essentiels (eau, électricité, qualité de l'air, espaces naturels, déchets, transports etc.) et/ou dédiés à de grands enjeux tels la transition écologique ou la rénovation urbaine au-delà des services publics déjà existants. Les modalités de délégation de service public (DSP), leur coût, leur financement, y compris la part de capital public, les conditions de travail de leurs salarié.e.s, les services rendus aux usager.e.s, la limitation de la sous-traitance devront être examinés, en lien avec les collectivités territoriales, afin de décider de leur retour ou non au sein des services publics.

Aujourd'hui, dans bien des domaines essentiels (logement et hébergement, alimentation, secours divers...), des associations, voire des particuliers, supplantent des services publics inexistantes ou incapables d'accomplir leurs fonctions. Avec l'augmentation des inégalités et des besoins mais aussi l'apparition de nouveaux risques collectifs, les exigences environnementales et l'évolution des modes de vie, des besoins essentiels sont apparus. C'est pourquoi l'extension des services publics à des domaines considérés aujourd'hui comme des biens communs d'intérêt général doit être envisagée.

Le service public de l'énergie doit retrouver toute sa place alors que l'opérateur public EDF (détenu à 90% par l'Etat) est contraint de vendre une partie de sa production à perte à des opérateurs privés qui la revendent au prix fort. La transition écologique et les impératifs de sobriété impliquent de considérer l'énergie comme un bien essentiel accessible à toutes et à

tous.

L'eau est une ressource vitale, un bien commun pour toutes et à tous, partagé en fonction des besoins et des impératifs du changement climatique, grâce à des services publics de distribution et d'assainissement. C'est une urgence écologique et sociale. Le retour, dans beaucoup de collectivités locales, à des régies publiques a fait la preuve de leur efficacité, en termes de qualité comme de coût.

Alors même que les distances entre les lieux de travail et d'habitation augmentent et que le réchauffement climatique impose de réduire l'utilisation de la voiture, on assiste à un affaiblissement du réseau ferré et des transports publics. Pénurie de chauffeurs, de matériels, privatisations en cours, notamment en Ile-de-France, conduisent à une dégradation inédite des services rendus aux usager.e.s. Il faut, à l'inverse réaffirmer le principe d'une gestion publique du rail, investir massivement dans les petites lignes dégradées, développer et intensifier les transports publics en zone rurale comme en agglomération.

Le mal logement ne cesse d'augmenter et de se répandre, au-delà des traditionnelles « zones tendues » et on compte plus de quatre millions de personnes mal logées selon le dernier rapport de la Fondation Abbé Pierre. C'est dans ce contexte que la Confédération nationale du logement (CNL) a réclamé la création d'un grand service public du logement et de l'habitat nécessaire pour mettre en œuvre le droit au logement.

L'accueil et l'hébergement des personnes et des familles en grande précarité ou sans abri, de même que celui des réfugiés ou des migrants, se font dans des conditions honteuses et la France a été condamnée à plusieurs reprises pour manquement par la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH). L'Etat se décharge de ses responsabilités, alors que l'accueil relève de ses compétences, en déléguant et subventionnant des associations ou des structures privées et caritatives et/ou en laissant les collectivités locales pallier ses insuffisances.

Afin que les contacts de cette population avec les services publics ne se limitent pas aux évacuations de la police, et que l'image de la France soit rehaussée, il paraît urgent de créer un service public de l'accueil et de l'hébergement ayant les moyens de répondre aux besoins de manière pérenne et humaine.

Les services publics doivent également couvrir tous les âges de la vie. Un véritable service public de la petite enfance, secteur aujourd'hui laissé aux capacités et au bon vouloir des collectivités territoriales, ou bien au secteur privé où des cas de maltraitances sont signalés, devrait accompagner les familles. Un droit accessible à tous et toutes permettrait une réelle articulation choisie entre vie professionnelle et parentalité en favorisant une égalité femme/homme dans la répartition des tâches familiales.

Pour les plus âgé.e.s, un service public de l'autonomie, coordonné avec le secteur sanitaire, diminuerait les inégalités d'accès géographiques et financières. Les coûts souvent exorbitants des établissements privés, sans parler des maltraitances dont les scandale Orpéa et Korian ont montré l'ampleur, sont à dénoncer. Une tarification en adéquation avec les coûts de fonctionnement des structures et régulée au niveau national éviterait les fermetures de

structures du fait de leurs difficultés financières et de recrutement et favoriserait l'accès des personnes à cette prise en charge. Un cadre national en définirait les objectifs et veillerait à la professionnalisation, aux conditions d'emploi et à la reconnaissance des métiers de service à la personne.

La prise en charge de la perte d'autonomie, au domicile ou en établissement, doit être du ressort de la solidarité nationale et assurée par la sécurité sociale en intégrant « le droit à l'autonomie » dans la branche maladie de la sécurité sociale. Il est nécessaire de construire des Ehpad (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) publics, de proximité, à taille humaine, répondant aux besoins des usager.e.s.

Que ce soit en établissement ou à domicile, la nécessité de recrutements massifs de personnels formés est indispensable et devra être déclinée au niveau territorial en fonction des besoins.

La nourriture représente pour les familles, mais aussi pour les jeunes, les étudiants, l'ensemble des personnes en situation de précarité, un budget extrêmement lourd, et plus encore avec une inflation de 12% sur les produits alimentaires en 2022 et de près de 16% en mars 2023. Pour assurer à toutes et tous une alimentation « *sûre, saine, diversifiée, de bonne qualité et en quantité suffisante, produite dans des conditions économiquement et socialement acceptables par tous, favorisant l'emploi, la protection de l'environnement et des paysages et contribuant à l'atténuation et à l'adaptation aux effets du changement climatique* », une « sécurité sociale de l'alimentation » doit être envisagée. Diverses propositions existent pour assurer un accès universel à une alimentation choisie par les citoyens et les citoyennes en rémunérant correctement les paysan.ne.s qui la produisent tout en favorisant les circuits courts et les liens sociaux entre producteurs et consommateurs.

Des services publics qui replacent l'égalité et l'écologie au cœur de notre République

Refonder les services publics signifie les (re)placer au plus près des usager.e.s et de leurs attentes en assurant l'accessibilité aux personnes en précarité ou en situation de handicap, éloignées géographiquement ou par la fracture numérique, et en créant une « garantie de service public » universelle. Cela implique des services disponibles avec davantage de présence humaine et d'équipements. Il faut rompre avec la suppression des guichets et la logique du « tout numérique ». Les usager.e.s ont droit à des réponses à leurs sollicitations par des personnels qualifiés en capacité de traiter leurs dossiers tout en retissant du lien social.

Il faut d'abord impérativement tourner la page des réformes de l'Etat telles que menées ces trente dernières années avec ses injonctions venues d'en haut pour mettre en délibération une nouvelle doctrine d'action publique.

Celle-ci implique de redonner des moyens opérationnels aux services publics après une période tournée vers les indicateurs de performance, la pression sur les emplois publics, le recours à la sous-traitance. Le développement de certains modes de financements comme les appels à projets a conduit à une grande dispersion des forces. C'est pourquoi on peut envisager de nouvelles formes de planification comme un « Etat en réseau ». Celui-ci

pourrait s'inspirer de certains programmes comme Action cœur de ville, Territoires zéro chômeur longue durée.

Cette réforme ne pourra se faire sans remobiliser les fonctionnaires autour d'un projet collectif émancipateur, porteur de reconnaissance. L'utilité sociétale, l'égalité républicaine et le défi écologique doivent être au cœur de leur engagement. C'est aussi ainsi que les jeunes retrouveront l'envie de servir l'intérêt général.

Ce qui signifie revenir sur la loi de transformation de la fonction publique de 2019 qui fait de la dérogation au statut une norme, modifie en profondeur le dialogue social, fusionne les comités techniques et CHSCT et supprime les compétences des commissions administratives paritaires en matière de mutations, avancement et promotion des agent.e.s. Il faut également réduire le recours aux contractuels, rendre la fonction publique plus attractive (point d'indice, revalorisation des traitements), rétablir le rôle des organisations syndicales et les capacités d'initiative des agents.

Enfin, il convient de réfléchir, d'une part à l'équilibre entre les services publics locaux et nationaux, au « millefeuilles administratif », au partage des compétences et à la subsidiarité et, d'autre part aux modalités de délégation de service public (DSP) et aux réglementations européennes concernant les Services économiques d'intérêt général (SIEG) comme les transports, les services postaux, l'énergie. Les autorités publiques bénéficient certes d'un « *pouvoir discrétionnaire* » pour définir ce qui relève de l'intérêt général et constitue une mission de service public mais les SIEG se heurtent à divers textes européens soumettant de nombreux secteurs au droit de la concurrence.

Un service public à l'écoute des usagers : une nécessité démocratique et un atout à l'innovation.

Si un certain nombre de services publics doivent relever de la seule compétence de l'État comme la justice ou l'éducation, d'autres peuvent être organisés avec un pilotage national assorti d'une mise en œuvre locale, d'autres encore peuvent relever de services publics territoriaux (transports urbains, cantines scolaires...).

Ce n'est pas aux citoyen.ne.s de s'adapter aux services publics mais aux services publics d'être en mesure de répondre à leurs besoins et de permettre l'exercice de leurs droits. Il conviendra de développer la médiation, aussi bien en interne au sein des services qu'entre agent.e.s et usager.e.s, afin de combler le fossé de plus en plus grand (distance, financement, numérique, complexité ...) entre les citoyen.ne.s et les offres de service. Cette médiation devra être exercée par des agent.e.s formé.e.s, au sein de tous les services publics, et non par des entreprises privées.

C'est pourquoi ils et elles doivent participer à la co-construction de services publics qui répondent à leurs attentes en termes de santé, de logement, de transports, d'accès à la culture et au sport, du droit à l'éducation, d'accès à la formation et à la protection sociale, à tous les niveaux, du local au national. Cela implique, dans chaque champ de service public, de rechercher le niveau de gestion le plus pertinent en termes d'égalité d'accès et d'efficacité sociale et environnementale.

Ainsi, les directions des services publics devront intégrer, une représentation démocratique des élus, des personnels et des usager.e.s permettant de peser réellement de manière démocratique à travers des modalités de codécision, coconception et coévaluation.

Les services publics représentent une assurance pour notre avenir et méritent des moyens appropriés afin d'éviter la poursuite de la dégradation du lien social et du rejet des politiques.