

La galère des services publics

Au service de la collectivité et financés par elle, ils sont forcément l'objet de toutes les critiques et de la critique de tous. Mais au fédéral comme à l'échelon local, nos administrations doivent composer avec des gouvernements qui chassent le moindre euro. Et des perceptions parfois biaisées.

Pour les uns, les services publics sont le patrimoine de ceux qui n'en ont pas. D'autres les estiment trop coûteux et pas assez efficaces. Historiquement, les deux discours ont toujours cohabité. Mais l'époque favoriserait plutôt le second. Le gouvernement De Wever a fait de la diminution des dépenses publiques le gouvernail de sa législature. Santé, aides sociales, aide au développement, recherche... Et il n'est pas le seul. En Wallonie, la majorité MR-Engagés s'appête aussi à sortir le hachoir. En FW-B, le budget de l'enseignement sera notamment amputé de 86,7 millions.

Les services publics devront donc opérer avec moins d'argent. Mais pas seulement. *"Ils vont moins bien depuis une dizaine d'années, commence Stéphane Jaumonet, secrétaire fédéral de la CGSP Ministères. D'une part parce que la société s'est complexifiée. Toute une série de nouveaux métiers sont arrivés dans la fonction publique, sans les engagements nécessaires pour répondre à l'ensemble des besoins. Dans la fonction publique, on ajoute des nouvelles matières mais on n'en retire pas. Donc il y a une série de missions qu'on fait moins bien qu'avant, à →*



Texte:
Thomas
Depicker

En Fédération Wallonie-Bruxelles, le budget de l'enseignement sera amputé de 86,7 millions d'euros.

→ cause du désinvestissement des différents gouvernements. Il prend l'exemple des primes énergétiques dédiées à la rénovation. "On a voulu investir dans l'isolation des maisons, et aujourd'hui, on compte plus ou moins 20.000 dossiers en rade. Ce genre de choses ne se serait jamais produit avant. Quand on lançait un projet, le personnel suivait."

Des propos qui rejoignent ceux du médiateur fédéral, ou ombudsman, chargé d'examiner les plaintes des citoyens envers les services publics fédéraux. "Ces dernières années, le médiateur fédéral a souligné à plusieurs reprises les difficultés que rencontrent certaines administrations à remplir correctement leurs missions. Les plaintes reçues en 2024 confirment qu'elles restent sous pression et rencontrent des difficultés à fournir aux citoyens un service correct et de qualité, qui tienne compte de leur situation spécifique. Le manque de personnel et de moyens est en partie à l'origine de ces problèmes." De l'aveu de l'ombudsman, les plaintes, bien que diverses, reflètent les problèmes structurels auxquels les administrations fédérales sont confrontées. Des dossiers qui ne sont pas traités dans les délais légaux ou raisonnables, un manque d'information sur des conditions à remplir, des difficultés rencontrées par les citoyens pour introduire une demande à temps... Sur les cinq dernières années, le médiateur fédéral confie ainsi avoir reçu 45 % de plaintes en plus, le résultat des crises successives. Ce qui a poussé l'organisme à plaider auprès des autorités pour des investissements dans les administrations. "Pour qu'elles soient fiables, elles doivent inspirer confiance et garantir à chacun les droits auxquels il peut légitimement s'attendre. C'est une recommandation que nous avons formulée à plusieurs reprises, notamment aux partis politiques."

Sentiment d'inefficacité

Jean Hindriks, professeur d'économie à l'UCLouvain, a travaillé sur les questions de gestion publique. Il plaide pour un retour aux fondamentaux. "Une infirmière soigne et accompagne. Elle n'est pas là pour faire du rendement et voir le plus grand nombre de patients possible en un minimum de temps." Il insiste cependant sur un point: nos services publics sont performants. "On met suffisamment de ressources dans

"C'est prouvé : quand la fonction publique délègue au privé, cela engendre un surcoût. Toujours."

LA STRATÉGIE LIBÉRALE

ÉTAPE 1 : AFFAIBLIR



ÉTAPE 2 : DÉNONCER



les différents services publics belges. On a une densité incomparable avec nos pays voisins. C'est d'ailleurs pour ça que nos dépenses dépassent largement nos recettes, quand bien même nous affichons les recettes les plus élevées en part du PIB."

L'économiste Bruno Colmant abonde dans son sens. "Les services publics ne vont pas mal. De manière générale, il y a quand même une qualité de service assez répandue... Ce qui peut donner l'impression que ça ne va pas bien, et c'est très important d'un point de vue de la perception politique, c'est que la digitalisation s'est imposée dans tous les domaines commerciaux privés." Tout va vite et est fait pour proposer une expérience de consommateur parfaite, alors que les services publics peinent à atteindre ce niveau de fluidité. "Ça donne une impression de dysfonctionnement par rapport à des plateformes commerciales. Mais celles-ci n'ont qu'un seul objectif: vendre leur camelote. Tandis qu'un service public doit intégrer sa population. D'où cette impression qu'ils sont archaïques."

Quand le moindre grain de sable vient enrayer la machine publique, la colère des bénéficiaires peut rapidement monter. D'autant plus dans un pays particulièrement taxé. "Il y a un sentiment de pression fiscale excessive par rapport à la qualité, mais en réalité il n'y a pas de lien direct entre un impôt et un service public. Ce n'est pas parce qu'on paye un peu plus d'additionnels communaux que les poubelles vont être ramas-

sées à l'heure. Le problème des budgets de l'État, c'est que ce sont globalement des recettes qui financent globalement des dépenses. Ce qui crée un sentiment, en partie légitime, d'inefficacité globale."

Stéphane Jaumonet déplore l'image que revêtent les services publics aux yeux d'une partie de la population, mais aussi le fait qu'ils ne puissent pas se défendre. *"Ils ne peuvent pas prendre l'initiative de faire une campagne de réhabilitation et d'expliquer ce qu'ils font. Les syndicats tentent bien de rappeler à quoi ça sert, mais ils ne peuvent pas travailler à leur image si les gouvernements ne décident pas de le faire. Et actuellement, ils veulent plutôt tuer la fonction publique au profit du privé."* Les grèves, comme celles de cette semaine, sont un des rares outils à disposition des services publics pour rappeler leur caractère essentiel dans le fonctionnement de la société.

Surcoût du privé

La fonction publique occupe aujourd'hui près d'un million de Belges. Rien qu'entre 2019 et 2024, 40.000 postes à temps plein ont été créés. Des chiffres qui poussent certains à s'interroger sur le coût des fonctionnaires et des services publics. *"Je ne pense pas qu'ils coûtent trop cher, répond Stéphane Jaumonet. Les salaires sont barémisés. C'était une des idées de la réforme du statut des fonctionnaires, on les payait moins, ils ne pouvaient pas négocier, mais en échange d'une meilleure pension."* S'ensuit un second argument. *"Des études européennes montrent depuis les années 90 que quand la fonction publique demande au privé de faire quelque chose à sa place, cela engendre toujours un surcoût. Qui va de 20 % à 200 %. Le meilleur exemple, c'est l'Angleterre. Ils ont privatisé le rail, ça a coûté plus cher et ils doivent maintenant revenir en arrière parce que la logique de profit s'accorde mal avec la logique de sécurité, notamment."*

Pour Jean Hindriks, s'il ne faut pas rationner, on peut rationaliser. *"À la base, les budgets sont suffisants par rapport à plein d'autres pays."* Là aussi, Bruno Colmant le suit. *"Il faudrait faire un immense effort de rationalisation, et une analyse stratégique comme dans des entreprises. Quel est le projet Belgique à un horizon de cinq, dix, quinze, vingt ans? Qu'est-ce qu'on veut faire ensemble? C'est un travail qui n'est pas fait."* Un manque de vision, mais aussi d'évaluation. Qui existe, selon Bruno Colmant, dans d'autres pays et dont la Belgique devrait s'inspirer. *"Dans les pays asiatiques, notamment, les notions de mesure et d'efficacité sont promues comme des exigences absolues. Les trains au Japon ne peuvent pas arriver une minute en retard ou à l'avance. La Suisse n'est pas loin de ça non plus. Il faudrait une sorte de benchmarking par rapport à d'autres pays pour trouver les points d'amélioration."*

Face à des gouvernements partis à la chasse à la dépense publique, les menaces budgétaires sont faciles à identifier et régulièrement mises en avant par les acteurs du secteur. Mais la vraie menace, c'est le déficit des vocations, explique Bruno Colmant.

On a bien sauvé les banques

"Quand un ministre déclare que, si on ne fait rien, on ne pourra plus payer les profs avant la fin de l'année, au-delà du caractère grotesque du propos, ça crée un effet de cataclysme gigantesque pour les personnes en activité, mais aussi pour celles qui pourraient l'être. Quelqu'un qui a 18 ans et qui a toujours voulu être enseignant va se dire qu'il vaut mieux changer d'études. Un pays, c'est d'abord une question de projet de société. À partir du moment où des gens instrumentalisent des besoins financiers pour dire qu'on n'est plus capable de payer les gens, les hôpitaux, c'est un très mauvais signal. Quand il s'est agi de sauver les banques en 2008, je suis bien placé pour le savoir, on a trouvé des milliards. Là, on s'attaque aux personnes qui sont le ciment social, à la base du lien social le plus élémentaire, comme l'enseignement ou les soins de santé." Stéphane Jaumonet embraye. *"Effectivement, avant, toute une série de personnes étaient attirées par la fonction publique. Des économistes, des juristes... Ils ne le sont plus, ou moins. →"*

UN SHUTDOWN À BRUXELLES?

L'Open VLD a dégainé la menace dans la capitale, soit la possibilité que les services publics régionaux soient paralysés faute de paiement des salaires.

Shutdown... Un mot que l'on a déjà entendu aux États-Unis et qu'on a du mal à imaginer chez nous. Pour Jean Hindriks, il faut éviter les "prophéties autoréalisatrices", mais le risque existe. *"Bruxelles bénéficie de la réputation du gouvernement belge. Les marchés financiers confondent un peu les autorités régionales avec le gouvernement fédéral. La FW-B, c'est la même chose. Elles ont des notes qui sont assez comparables. Implicitement, les marchés perçoivent que Bruxelles sera toujours financée parce qu'elle bénéficie de la caution du gouvernement fédéral belge qui a une bonne réputation."* Pourtant, cette garantie institutionnelle n'existe pas et le fédéral n'a pas d'obligation de venir en aide aux entités fédérées. *"Il n'y a pas une ligne de crédit ouverte entre le fédéral et Bruxelles. Dans les faits, Bruxelles et la FW-B empruntent via le gouvernement fédéral. Mais c'est très fragile. Donc, la situation est surréaliste à Bruxelles. Et le politique a un comportement déraisonnable, irresponsable."*

Bruno Colmant se refuse à imaginer un shutdown à la bruxelloise. *"On provoquerait des drames sociaux, voire de la violence sociale. J'espère de tout cœur que ceux qui utilisent ce mot le font simplement de manière rhétorique. Encore que... Rien que l'utiliser, c'est très inquiétant. Un shutdown, c'est une catastrophe."*

→ Et pourtant, les fonctionnaires sont passionnés par leur travail." Il pointe également les risques qui entourent le statut de fonctionnaire. "Le retrait du statut va tuer la fonction publique. La plupart des gens ignorent que ce statut est un acquis démocratique. Il faisait suite à des malversations d'hommes politiques qui avaient entraîné leur administration, en négociant par exemple avec le ministre des Finances pour ne pas avoir de redressement fiscal. Il y avait des arrangements. C'est seulement depuis qu'il y a un statut des fonctionnaires qu'ils peuvent dire aux politiques: "on applique la loi". On est en train de perdre cette égalité des citoyens parce qu'on met des contractuels partout qui ne peuvent pas dire non à leur ministre."

Recours et non-recours

Le travail d'évaluation de l'efficacité des différents services publics qui composent le pays ne peut se faire en quelques pages et demanderait une thèse, voire un observatoire. Mais on peut demander à ceux qui les représentent si ceux qui en ont le plus besoin en bénéficient assez. Par exemple, Christine Mahy, secrétaire générale du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté. "Si je prends les allocations familiales, qui dépendent du service public et où il y a des relations permanentes avec la population, on peut dire que c'est plutôt une forme de modèle parce qu'il y a une automatisation très élevée du droit. Bien sûr, les familles doivent dire si leur situation change, mais il y a un a priori de confiance dans le processus des allocations familiales qui induit une automatisation maximale. Là, le service public va le plus loin possible dans sa manière d'assumer sa mission." Elle ajoute que le service des allocations familiales a formé son personnel pour que, sur le terrain, il puisse proactivement réduire le non-recours au droit. Parce que cette problématique

atteint encore des proportions énormes en Belgique. "Surtout dans des dispositifs où le service public est fortement digitalisé, où la communication passe par le digital mais où les gens doivent faire des démarches, s'y retrouver sur une application..." Illustration avec l'inscription des enfants à la crèche. "On sait bien que tout ce qui passe par une inscription risque d'échapper aux populations les plus vulnérables, parce que ça va être capté beaucoup plus rapidement par celles plus averties, plus nanties, qui ont l'habitude... C'est pareil avec les stages Adeps. Ils augmentent (+ 10 %) même s'ils restent plus accessibles que les stages privés. Mais quand l'Adeps lance les inscriptions sur son site, c'est pris d'assaut par des parents qui ont du temps, qui connaissent l'outil, et donc c'est très vite complet." Et ces stages passent sous le nez de familles moins aisées, qui doivent vérifier en amont avec le CPAS si elles peuvent se permettre la dépense. "Il existe des dispositifs qui cherchent à aller le plus loin possible pour organiser le recours au service, de façon équitable. Et puis d'autres qui sont beaucoup trop simplistes, où l'équité ne peut pas exister puisque les plus faibles arrivent toujours trop tard, ont du mal à remplir les documents, et se découragent."

Et pourtant, elle est bien là, cette fameuse population dont les services publics constituent le seul patrimoine. "Heureusement que les services publics existent. Les personnes confrontées à la pauvreté, à la maladie... sont obligées d'être en lien avec eux pour aller chercher des moyens de survivre, pour négocier quelque chose parce qu'elles ne sauront pas payer le voyage scolaire, pour demander le tarif social. Elles sont prises dans une spirale de démarches et sont très reliées aux services publics. Mais, pour partie, malgré elles et pour de mauvaises raisons."

Une stratégie économique bien connue aux États-Unis dans les années septante consistait à priver l'État de recettes en baissant les impôts, l'obligeant ainsi à diminuer les dépenses publiques et à opérer des coupes budgétaires. Un moyen de "prouver" que les services publics ne fonctionnaient plus, et qu'il fallait donc privatiser. La théorie revient souvent, on en a notamment accusé le gouvernement Macron. En est-on là en Belgique? Bruno Colmant ne le croit pas. "Ce serait pernicieux comme raisonnement. Bon, du côté du MR, effectivement, ils préféreraient privatiser, détricoter les mutuelles, les syndicats... Mais je pense que la trame reste celle d'un État social avec cette notion de mutualisation du risque dans la population et de mutualisation des services publics. On a gardé cette notion de collectivité et on va la garder. Et on a raison. C'est le lien social le plus abouti, sans lui vous aggravez les ruptures dans la population." ✖

