

Des « Services Publics plus » déconnectés des usagers !

Le nouveau programme baptisé « *Services Publics Plus* », présenté en Conseil des ministres la semaine dernière, vise à accélérer la *numérisation des démarches* en ligne pour atteindre un objectif de satisfaction de 77% pour 2022 et simplifier les démarches des citoyens. Financé par le plan de relance et par le fonds de transformation de l'action publique de 700 Millions d'Euros (FTAP) créé en 2018, ce programme devrait concerner toutes les administrations et les opérateurs comme la CAF et Pôle Emploi via l'accès en ligne *France Connect*.

Alors que le dernier rapport du Défenseur des droits dénonçait un éloignement du numérique des publics les plus fragiles, et que la Commission des Finances du Sénat préconisait d'encadrer le développement des procédures dématérialisées en conservant une méthode alternative et la possibilité de disposer d'un interlocuteur physique, la ministre de la fonction publique propose au contraire d'accélérer les démarches en ligne pour satisfaire des objectifs comptables et indicateurs statistiques.

Or, FO constate parallèlement la poursuite des suppressions d'emplois du PLF 2021 dans certains ministères jugés non prioritaires comme celui du ministère de l'économie (- 2163 postes), celui du ministère du travail (-496 postes), celui de la transition écologique (-947) ou celles prévues chez l'opérateur AFPA tout comme dans l'enseignement du second degré !

FO, qui s'est adressée au Premier ministre récemment en ce sens, conteste que les réformes de la Fonction publique, mettant en œuvre la politique d'action publique 2022, se poursuivent, en pleine crise économique et sanitaire, dans plusieurs ministères, en ignorant le dialogue social.

Les suppressions d'emplois menées depuis le début du quinquennat dans la Fonction publique et l'adoption de la loi sur la transformation de la Fonction publique, dont FO demande l'abrogation, fragilise l'exercice des missions, la continuité et l'égalité de traitement, en favorisant l'emploi contractuel.

Alors que le Premier ministre lui-même a mis l'accent sur le rôle essentiel des services publics, dont les services publics de contact et de proximité, d'accueil des usagers, dans le contexte de la crise sanitaire et du re-confinement, FO estime que toute l'attention des pouvoirs publics devrait être consacrée aux dispositions indispensables en termes de protection des agents et de moyens d'assurer la continuité du service dans les meilleures conditions.

C'est pourquoi la confédération FO soutient ses fédérations de la Fonction publique mobilisées contre ces réformes et qui en demandent l'arrêt immédiat et l'abandon, estimant qu'elles mettent en péril les emplois, les missions et les conditions de travail des agents et participent à l'éloignement des services publics avec notamment la suppression de l'accueil physique de proximité.

Paris, le 16 novembre 2020

Contact :

Nathalie HOMAND
Secrétaire confédérale

**Secteur de l'Economie et
du Service public**

✉ [nhomand](mailto:nhomand@force-ouvriere.fr)
[@force-ouvriere.fr](mailto:nhomand@force-ouvriere.fr)
☎ 01.40.52.84.45