

EXCLUSIF

EXCLUSIF – Services publics : la satisfaction des usagers baisse, en particulier dans la santé et l'éducation 🐦

Après des années d'amélioration, l'image des services publics auprès des Français s'est dégradée dans la dernière édition du baromètre réalisé par Kantar pour l'Institut Paul Delouvrier que dévoilent « Les Echos ».



Le baromètre de l'Institut Paul Delouvrier mesure la satisfaction des usagers des services publics (photo d'illustration : dans la classe d'une école primaire). (SYSPEO/SIPA)

Par **Stéphane Dupont**

Publié le 31 janv. 2023 à 7:00 | Mis à jour le 31 janv. 2023 à 7:05

Est-ce la fin de la lune de miel des Français avec leurs services publics ? L'affirmer

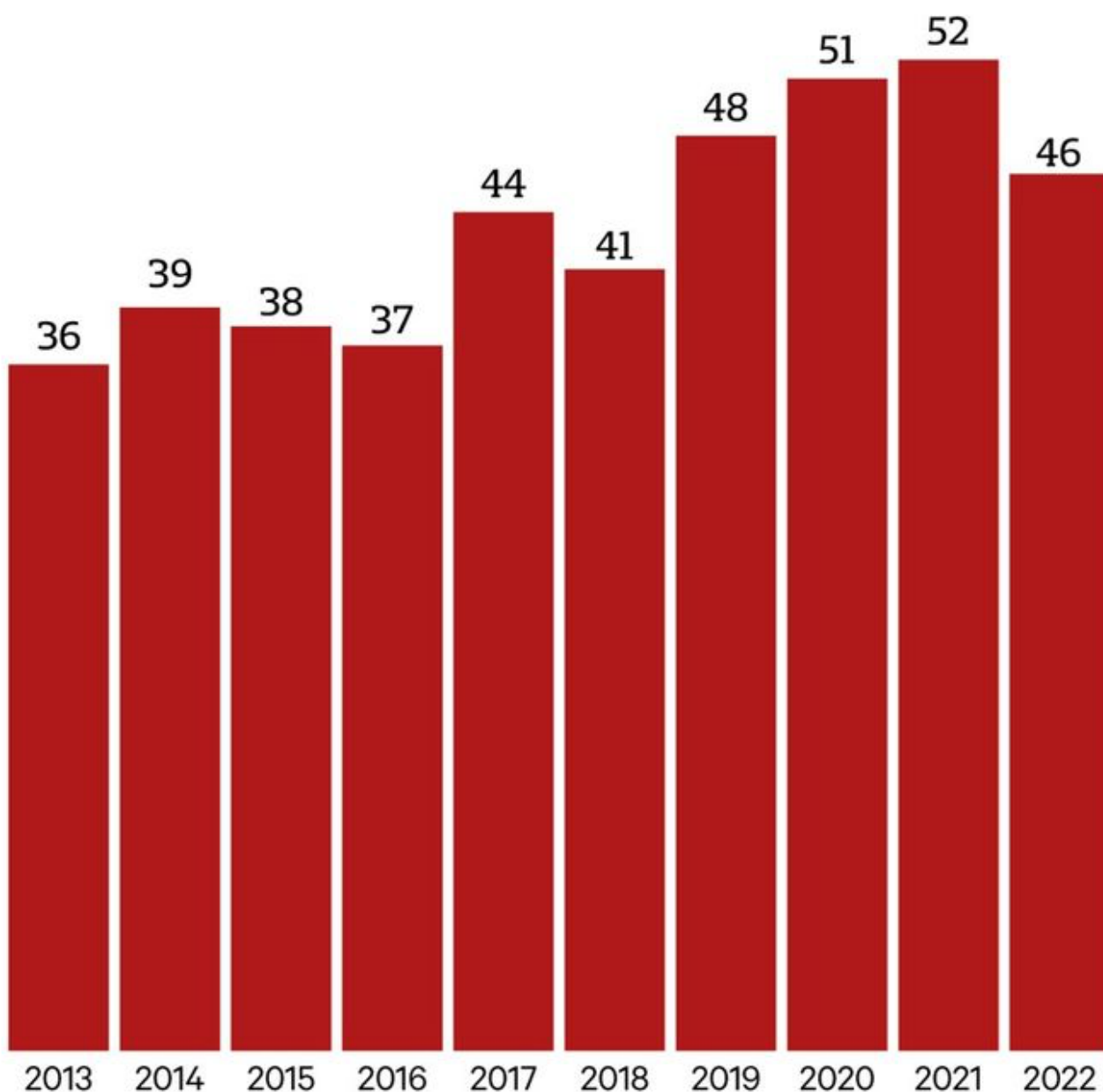
serait exagéré. Mais la dernière édition du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, qui mesure la satisfaction des usagers des services publics et que « Les Echos » publie en exclusivité, fait état d'une dégradation de leur opinion après un continuum d'amélioration qui a démarré avant le Covid et **s'est poursuivi depuis** .

« Il y a un coup d'arrêt, voire un recul marqué de quasiment l'ensemble des services publics, on est sur un moment de bascule », alerte Guillaume Caline, directeur enjeux publics et opinion chez Kantar Public, qui a réalisé l'enquête fin octobre-début novembre auprès d'un échantillon représentatif de 2.500 personnes de 15 ans et plus.

En recul de 6 points, les bonnes opinions sont revenues à 46 %, leur niveau de 2015. La satisfaction générale est aussi en baisse. Elle retrouve son niveau de 2018, à 71 %, en repli de 2 points. Seules la police, la gendarmerie et la Sécurité sociale sont épargnées.

L'opinion des Français à l'égard des services publics

Moyenne des opinions positives, en %



SOURCE : BAROMÈTRE PAUL DELOUVRIER RÉALISÉ DU 25 OCT. AU 8 NOV. 2022
AUPRÈS DE 2.500 PERSONNES



Santé publique : moins d'un Français sur deux satisfait

La dégradation de l'opinion des Français est spectaculaire concernant l'Education nationale et la santé publique. Seules 39 % des personnes interrogées ont une

« bonne opinion » de l'Education nationale. La baisse est de 12 points en un an, après une première diminution de 4 points lors de la précédente édition du baromètre. Elle est du même ordre (11 points) pour la santé, la proportion de Français satisfaits passant sous la barre des 50 % et retrouvant « un niveau similaire à celui enregistré avant la crise sanitaire », note l'enquête.

LIRE AUSSI :

- **Les services publics souvent aux abonnés absents, dénonce « 60 Millions de consommateurs »**

Le niveau moyen de satisfaction des Français s'est aussi dégradé sur les deux sujets, revenant à son plus bas niveau depuis la création du baromètre il y a vingt-trois ans, avec 76 % des usagers satisfaits concernant la santé publique et 66 % concernant l'Education nationale. Sur cette dernière, il faut noter que le retournement de tendance a eu lieu en 2019, avant la crise du Covid.

Deux autres services publics ont vu baisser leur taux de satisfaction : le service public du logement et celui de la justice, qui reviennent à leur niveau de 2015, à 76 % et 57 %.

La lutte contre le chômage n'est plus prioritaire

Décus, les Français ne se détournent pas pour autant des services publics de santé et d'éducation. Ils en font même leurs priorités. La santé, longtemps en troisième position, arrive désormais en tête, citée par 48 % des Français. La progression a été accentuée par la crise sanitaire, mais elle était « déjà à l'oeuvre depuis une décennie », note le baromètre. Concernant l'éducation, « il y a [même] un certain rebond », souligne Matthieu Delouvrier, administrateur de l'Institut Delouvrier.

LIRE AUSSI :

- **DOSSIER - Hôpital, médecins : le plan santé de Macron face à une « crise sans fin »**

Amélioration de la situation du marché du travail oblige, la lutte contre le chômage,

elle, n'arrive plus qu'en sixième position dans le classement des attentes des Français. La police et la gendarmerie, dont l'action satisfait 79 % des Français, restent au contraire toujours une forte préoccupation des usagers, une constante depuis les attentats. Mais le record de satisfaction reste celui des services des impôts, stable à 82 %. « **Le prélèvement à la source a produit un effet très sensible** », souligne Matthieu Delouvrier.

Critiques sur la qualité du service rendu

Par ailleurs, le baromètre Kantar-Delouvrier montre que globalement, les Français portent un regard majoritairement critique sur la qualité du service rendu. Ils sont une petite moitié à juger que les services publics « traitent les usagers de façon équitable » ou qu'ils ont « une attitude constructive en cas de réclamation ou de litige ».

Obtenir une réponse aux demandes « dans les délais annoncés » et être informé sur l'avancement de son dossier, ou encore d'être « joignables par téléphone ou sur place » sont les demandes les plus citées. Ainsi que celle de « facilit[er] [les] démarches en ligne ». « L'Internet est vu comme le moyen de contact privilégié, mais il y a un enjeu d'accessibilité, [...] de pouvoir choisir selon le problème », résume Guillaume Caline.

LIRE AUSSI :

- **Services publics : en 2021, un Français sur trois a renoncé à une démarche en ligne**

Leïla de Comarmond