

**EXCLUSIF**

# Santé, éducation, justice : l'image des services publics continue de se dégrader en France

L'image des services publics auprès des Français s'est de nouveau détériorée en 2023, selon le baromètre de l'Institut Paul Delouvrier dévoilé par « Les Echos ». La santé et l'éducation concentrent les inquiétudes.



48 % des Français estiment qu'en matière de service public, les efforts de l'Etat devraient porter prioritairement sur la santé. (Sébastien Ortola/REA)

Par **Leïla de Comarmond**

Publié le 20 févr. 2024 à 12:58 | Mis à jour le 20 févr. 2024 à 18:11

La baisse n'est pas aussi spectaculaire que l'an passé, mais elle confirme un

retournement de tendance. L'opinion des Français sur leurs services publics s'est dégradée **pour la deuxième année** consécutive en 2023, montre la dernière édition du baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, qui mesure la satisfaction des usagers et que « Les Echos » dévoilent en exclusivité.

Seules 44 % des quelque 2.500 personnes de 15 ans et plus interrogées par Verian (ex-Kantar public) en décembre dernier ont déclaré avoir une « bonne opinion » des services publics. La baisse est de 2 points en un an, après déjà 6 points l'année précédente. Elle éloigne un peu plus encore des scores de 2021 et 2022, qui avaient dépassé les 50 %.

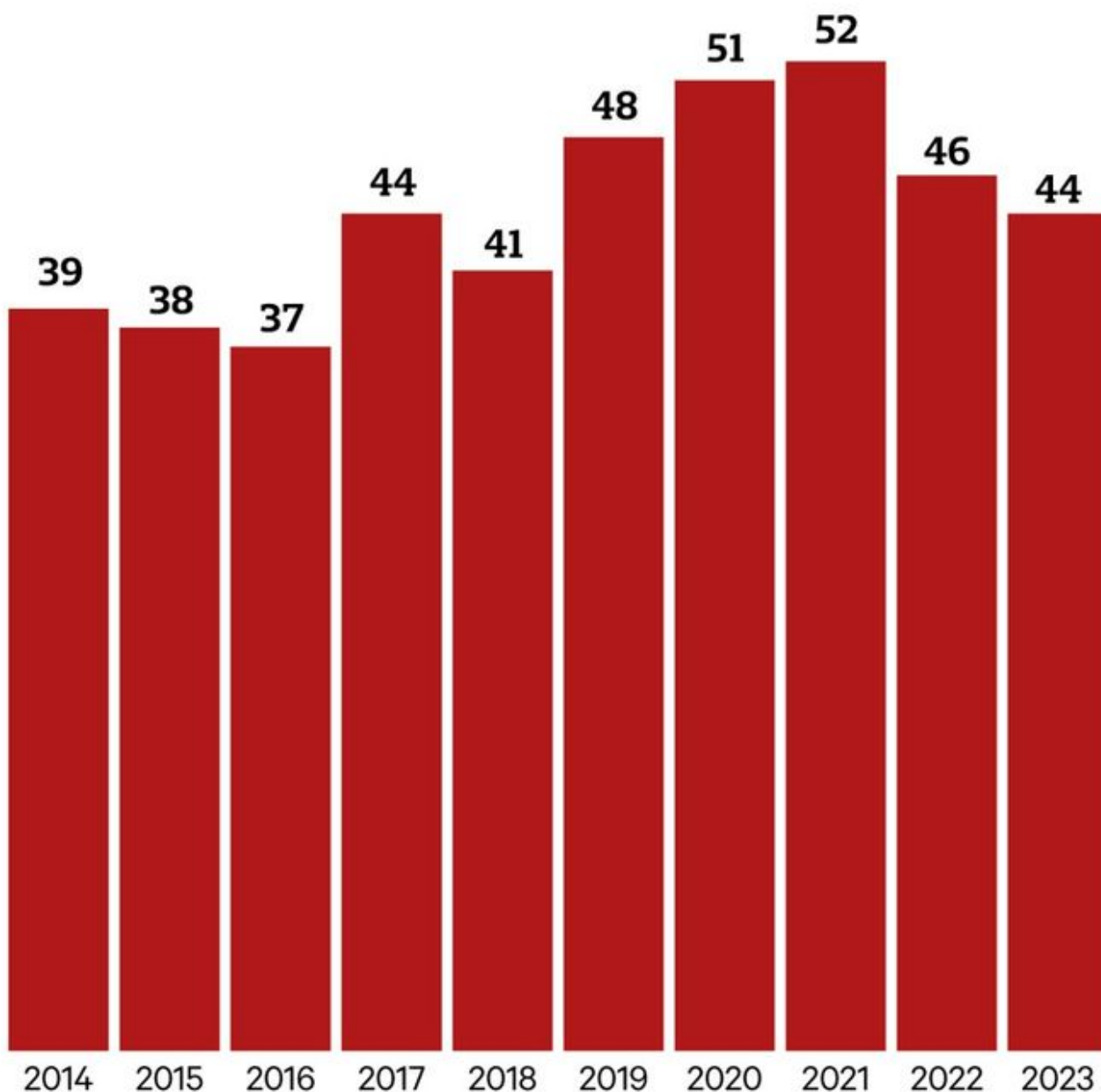
## **Retournement de tendance**

« On est revenu à la situation d'avant le Covid, et même avant l'arrivée d'Emmanuel Macron à l'Elysée », pointe Guillaume Caline, directeur enjeux publics et opinion chez Verian.

« Est-ce l'expérience de l'épidémie qui a instillé quelque chose dans la tête des Français ? » s'interroge Matthieu Delouvrier, administrateur de l'Institut Delouvrier. La situation reste tout de même nettement plus favorable que dans la première moitié des années 2010, où les opinions positives n'atteignaient pas les 40 %.

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

Moyenne des opinions positives, en %



SOURCE : BAROMÈTRE PAUL DELOUVRIER RÉALISÉ DU 4 AU 19 DÉC. 2023  
AUPRÈS DE 2.500 PERSONNES



Certains domaines souffrent cependant d'une importante dégradation de leur image. S'agissant de la santé et de l'éducation nationale, le décrochage qui avait été particulièrement fort en 2021 et 2022 s'est ainsi poursuivi en 2023.

Ainsi, seules 45 % des personnes interrogées déclarent avoir une bonne opinion de la santé publique. C'est le niveau le plus bas jamais atteint depuis 2011. Ce taux descend même à 34 %, en baisse de 5 points, pour l'éducation, qui retrouve son niveau d'avant l'arrivée d'Emmanuel Macron à l'Élysée. Seule la justice fait moins bien en 2023.

**LIRE AUSSI :**

- **Hôpitaux : l'Etat débloque une « aide exceptionnelle » de 500 millions d'euros**
- **Education nationale : après la tempête Oudéa-Castéra, Nicole Belloubet cherche à apaiser**

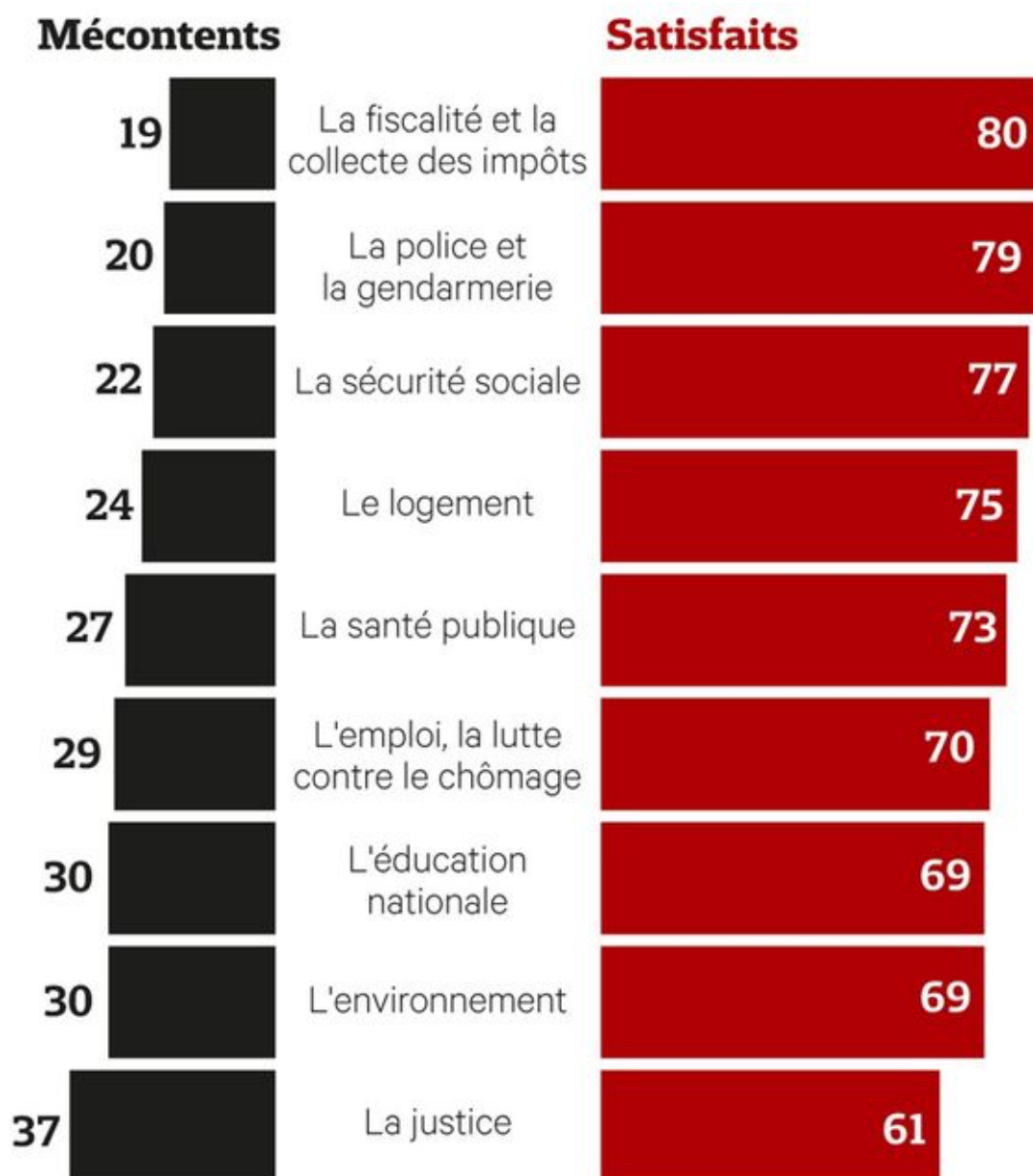
Ceci va sans doute avec cela, la santé et l'éducation sont aussi les deux domaines où le plus de Français estiment que les efforts de l'Etat devraient porter prioritairement. La santé est citée par 48 % des personnes interrogées et l'éducation par 41 %, alors que l'emploi et le chômage restent relégués en sixième position, derrière la justice, la police et la gendarmerie ainsi que l'environnement.

## **Un taux de satisfaction de 73 %**

L'opinion ne doit pas être confondue avec la satisfaction, montre cependant comme à chaque fois le baromètre. Et sur ce second plan, les nouvelles sont meilleures, signe que les usagers qui utilisent les services publics les jugent moins négativement.

# Les usagers sont majoritairement satisfaits

« Globalement, en tant qu'utilisateur, diriez-vous que vous avez été satisfait ou mécontent de l'action de... »



SOURCE : BAROMÈTRE PAUL DELOUVRIER RÉALISÉ DU 4 AU 19 DÉCEMBRE 2023 AUPRÈS DE 2.500 PERSONNES



2022 avait été marquée par un passage à vide, avec une perte de 2 points qui ont été regagnés, si bien que le taux de satisfaction est revenu à 73 %. Cette satisfaction globale recouvre cependant des situations différentes.

La satisfaction concernant la santé publique, qui a connu un ressaut en 2020, a fortement décliné depuis. Ce service public tutoyait les 90 % de satisfaction à la fin des années 2000. Un taux ramené à 73 % en 2023. « On a perdu 12 points en douze ans et la baisse semble inexorable », s'inquiète Matthieu Delouvrier. Du côté de l'éducation nationale, le taux de satisfaction est, lui, remonté de 3 points, à 69 %. Sa baisse enclenchée en 2020 s'est arrêtée après le départ de Jean-Michel Blanquer.

## **La pression du pouvoir d'achat fait monter la préférence pour une baisse des impôts**

La question du pouvoir d'achat pèse aussi sur les services publics, montre le baromètre de l'institut Paul Delouvrier. L'année 2019 avait marqué une rupture : pour la première fois depuis 2011, la préférence pour l'amélioration des services publics l'avait emporté sur celle pour une diminution des impôts. En 2023, la tendance s'est de nouveau inversée.

Signe de la profondeur du bouleversement, la cartographie de la préférence pour les services publics sur une baisse des impôts a été chamboulée en 2023 : en 2022, elle était majoritaire dans six régions, avec un taux record de 56 % en Bourgogne-Franche-Comté et de 57 % en Occitanie. Ce taux a chuté dans ces deux régions à 44 % et 46 %. En 2023, seules deux régions affichent - et encore de justesse - une préférence pour les services publics : l'Ile-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes.

**Leïla de Comarmond**