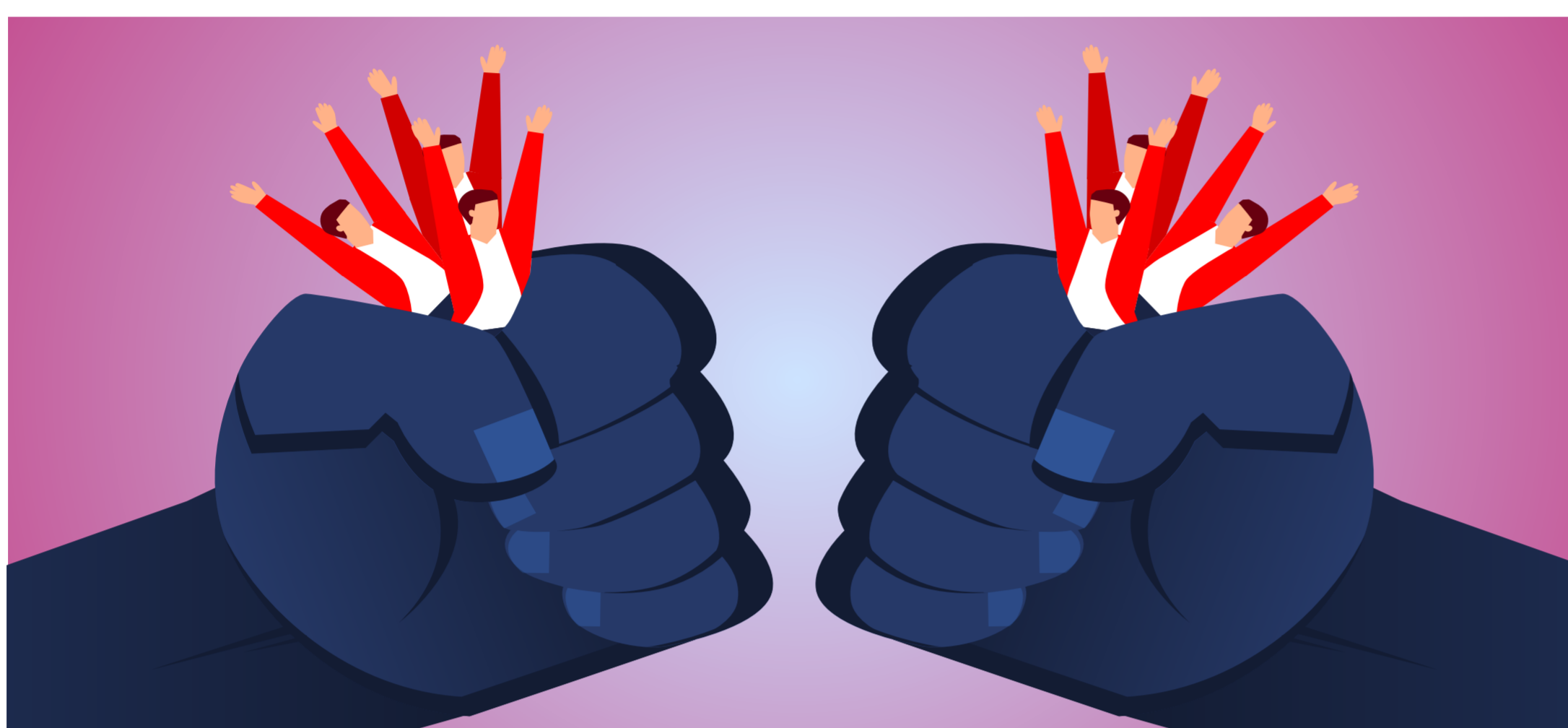


Le service public est aujourd'hui "empêché"

Fragilisé mais toujours présent, le service public est aujourd'hui "empêché". Plusieurs obstacles entravent son fonctionnement, provoquant confusion chez les usagers, perte de sens et souffrance au travail pour les agents, et sentiment d'abandon chez les citoyens. Dans des structures comme La Poste, la SNCF, EDF ou les hôpitaux, des dynamiques similaires se manifestent : la libéralisation européenne favorise la concurrence et la rentabilité, tandis que les privatisations redéfinissent le rôle des services d'intérêt général. L'ouvrage de Nadège Vezinat, *Le Service public empêché* (PUF, 2024), explore l'impact de ces transformations sur les usagers et les travailleurs et met en évidence les facteurs structurels qui dégradent les conditions de travail des agents publics, compromettant leur mission et leur motivation.



À propos de cet article

★ Source :
Le Monde

Par Le Monde

Publié le 31/10/2024

[ACCÉDER À LA SOURCE](#)

Une Évolution sous influence européenne

Le premier processus est la libéralisation européenne. En favorisant la concurrence, cette régulation supranationale impose des logiques de marché aux services publics. La privatisation progressive de secteurs comme l'énergie ou les transports a généré des tensions : selon un rapport de l'OCDE (2023), **62 % des agents européens interrogés perçoivent une baisse de la qualité des services après des réformes de libéralisation**. Ensuite, la marchandisation de l'intérêt général exacerbe la recherche de rentabilité. Cette vision économique à court terme invisibilise la qualité des prestations et les bénéfices indirects des actions préventives. À titre d'exemple, une étude menée par l'Institut de Recherche en Santé Publique (IRSP, 2022) démontre **qu'un euro investi dans la prévention permet d'économiser jusqu'à cinq euros en soins curatifs à long terme**. Enfin, les privatisations brouillent les frontières entre public et privé, érodant la spécificité du service public et ses objectifs non lucratifs. La Cour des comptes a noté dans son rapport annuel (2023) **que la privatisation de certaines missions avait entraîné une augmentation des coûts pour les usagers, comme dans le cas des concessions autoroutières, où les tarifs ont augmenté de 20 % en dix ans**.

Une Fracture grandissante entre agents et usagers

Un décalage croissant s'est installé entre les attentes des usagers et les contraintes imposées aux agents. Ce phénomène est qualifié de "drame social du travail" par le sociologue Everett Hughes. Une enquête du Baromètre Santé et Qualité de Vie au Travail de la Fonction Publique (2023) révèle que 68 % des agents déclarent ne pas disposer du temps nécessaire pour accomplir correctement leurs tâches. Les systèmes de performance et les indicateurs de productivité poussent les agents à traiter rapidement des dossiers complexes. Dans le secteur hospitalier, une enquête du Ministère de la Santé (2023) a montré que 70 % des soignants ressentaient une dégradation de la qualité des soins en raison du manque de temps, une situation directement liée aux objectifs de rentabilité.

Un conflit croissant avec la hiérarchie

La rupture entre les agents et leur hiérarchie accentue ce mal-être. Selon une étude menée par le CNRS en 2023, 54 % des fonctionnaires estiment que leurs supérieurs ne comprennent pas les réalités du terrain. Cette perception entraîne **un sentiment d'abandon** : les cadres, jugés déconnectés, imposent des mesures considérées comme incohérentes, renforçant la sensation d'inefficacité structurelle. En conséquence, le service public devient un problème budgétaire plus qu'une solution aux besoins collectifs. "Les missions des agents, indispensables mais non rentables, sont désormais vues comme des coûts à réduire", explique Nadège Vezinat.

Les conséquences : cadences infernales et démissions

Sous pression, les agents subissent des cadences élevées et des glissements de tâches hors de leurs compétences. **Le travail empêché gagne du terrain** : 64 % des fonctionnaires interrogés dans le Baromètre 2023 de la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP) déclarent que le manque de moyens est le principal obstacle à l'accomplissement de leur mission. **Les démissions, autrefois rares, augmentent sensiblement**. Selon la DGAFP, les départs volontaires ont bondi de 27 % entre 2020 et 2023 dans la fonction publique territoriale. Les arrêts maladie de longue durée progressent également de manière inquiétante (+18 % sur la même période).

Un engagement sous tension

Malgré ces difficultés, la notion d'intérêt général demeure une motivation forte. Selon le Baromètre de la Motivation des Agents Publics (2022), 72 % des fonctionnaires affirment que le sens de leur mission reste un facteur central de leur engagement, bien que 58 % envisagent de quitter leur poste si les conditions de travail ne s'améliorent pas. Cet attachement pousse les agents à compenser les carences structurelles, souvent au détriment de leur bien-être. Les infirmières dépassant leurs horaires et les agents administratifs assumant des tâches hors périmètre témoignent d'un système en tension. Toutefois, l'engagement a ses limites, et la gestion des ressources humaines devra évoluer pour **restaurer des conditions de travail dignes et durables**.