

Une étude



pour



Baromètre des services publics

SYNTHESE DES RÉSULTATS

Vague 2025

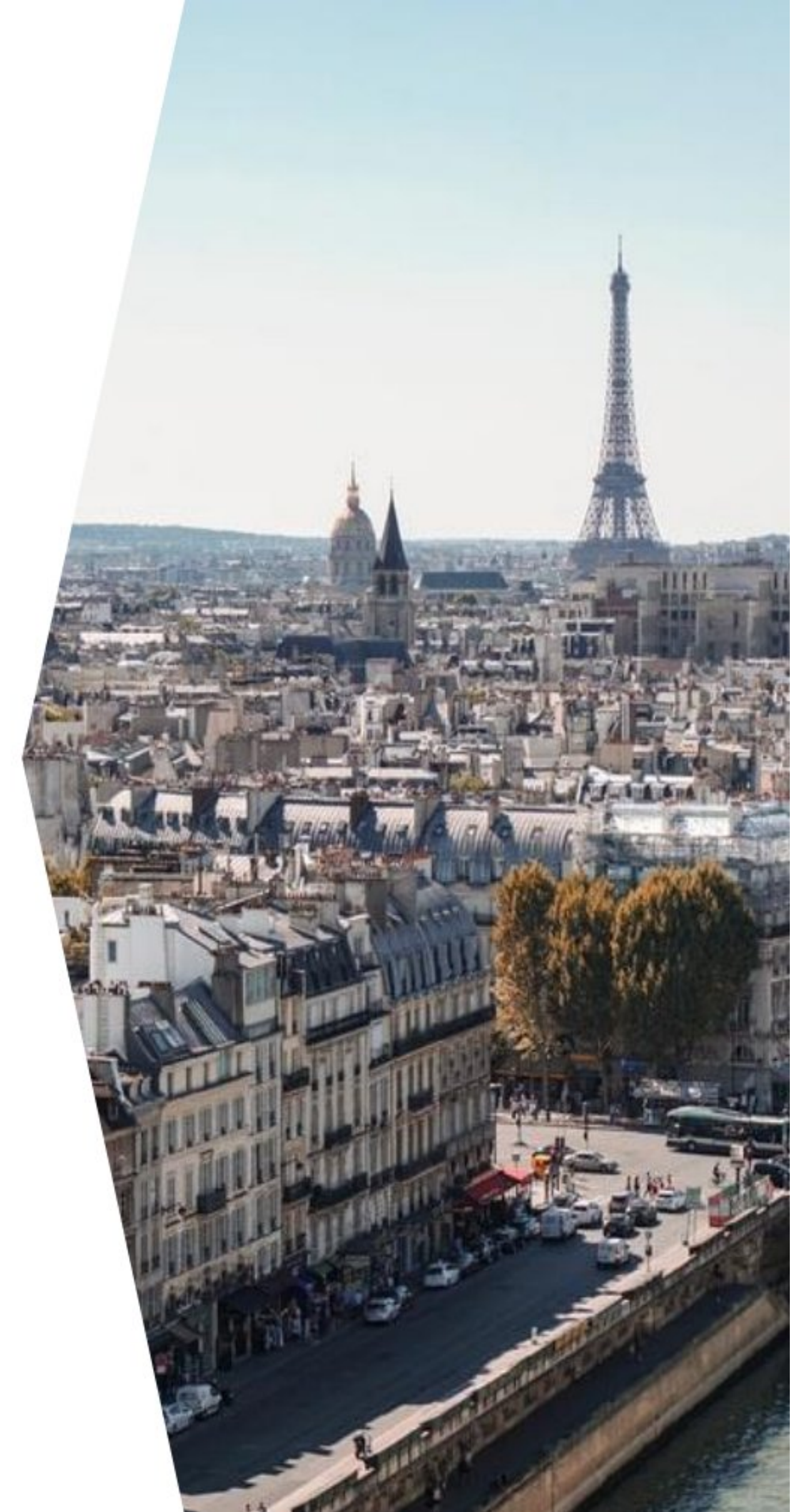
Avril 2025

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Hadrien Gouttefangeas, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion



Sommaire

1/ Introduction : une étude qui permet de disposer de résultats de qualité de service comparables pour les principaux services publics	P.3
2/ Les usagers sont-ils globalement satisfaits de leurs services publics?	P.6
3/ La qualité de la relation entre les usagers et les agents publics, un élément moteur de la satisfaction globale	P.13
4/ La simplicité des démarches reste le principal point d'amélioration selon les usagers	P.19
5/ Les autres améliorations attendues par les usagers : renforcer la facilité d'accès aux services publics et réduire les délais de traitement	P.25
6/ Synthèse : résultats des principaux indicateurs de qualité de service par service public	P.34
Annexe : données sur la fréquence des contacts entre les usagers et leurs services publics	P.36
Annexe méthodologique	P.42



1/ Introduction

Une étude qui permet de disposer de résultats de qualité de service comparables pour les principaux services publics

Un échantillon large et varié d'usagers interrogés sur des services publics et dispositifs de politique publique précis

Les résultats de cette enquête reposent sur un très large échantillon d'usagers : plus de **24 000 personnes résidant en France métropolitaine** ont été interrogés, parmi lesquels 94% déclarent avoir été en contact avec au moins un service public ou dispositif de politique publique au cours des 12 derniers mois.

La **notion de contact a été volontairement définie de manière extensive** : elle intègre à la fois les mises en relation à l'initiative de l'utilisateur et celles à l'initiative du service public, et recouvre l'ensemble des modes de contact (site Internet, par mail, téléphone, sur place, etc.).

Cette enquête en ligne a été complétée par une **enquête réalisée par téléphone auprès de 507 personnes**, afin de recueillir également l'avis des **personnes illettrées**.

Les répondants ont été interrogés spécifiquement sur :

les 19 **services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale** suivants :

L'assurance maladie (CPAM)
Le service des impôts
Les hôpitaux publics
France Titres
Une école / un établissement scolaire
La caisse d'allocations familiales (CAF)
France Travail
L'assurance retraite (CARSAT)
La Gendarmerie Nationale
France Services
La Police Nationale
Le Pass Culture
Une université
L'URSSAF*
L'agence de services et de paiement
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'
Les tribunaux
Un CROUS
La mutualité sociale agricole (MSA)

Les **moyennes présentées dans le document portent sur ces 19 services publics (sauf mention contraire).**

4 autres services au public permettent de disposer de « bornes de références » :

Les pompiers
Un médecin
Une MDPH
Une mairie

Dans la suite de ce rapport, les scores enregistrés pour ces 4 services sont mis en regard avec la moyenne de 19 services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale quand cela présente un intérêt.

** Les résultats présentés pour l'URSSAF sont issus d'un regroupement des réponses liées à l'URSSAF et au CESU/Pajemploi, qui étaient proposés de manière scindée pour faciliter leur identification par les répondants.*

Des **précisions sur l'objet de ces services publics ont été apportées pour aider à leur identification**, lorsque cela était utile (ex. « *France Titres, anciennement ANTS : le service en ligne auquel on s'adresse pour faire la demande de pièces d'identité (passeport, carte d'identité nationale), permis de conduire et carte grise / certificat d'immatriculation* »).

Le niveau de souvenir associé aux échanges avec les services publics est élevé

De manière générale, quand vous pensez à vos échanges / interactions des 12 derniers mois avec <nom du service contacté>, diriez-vous que vous vous en souvenez... ?

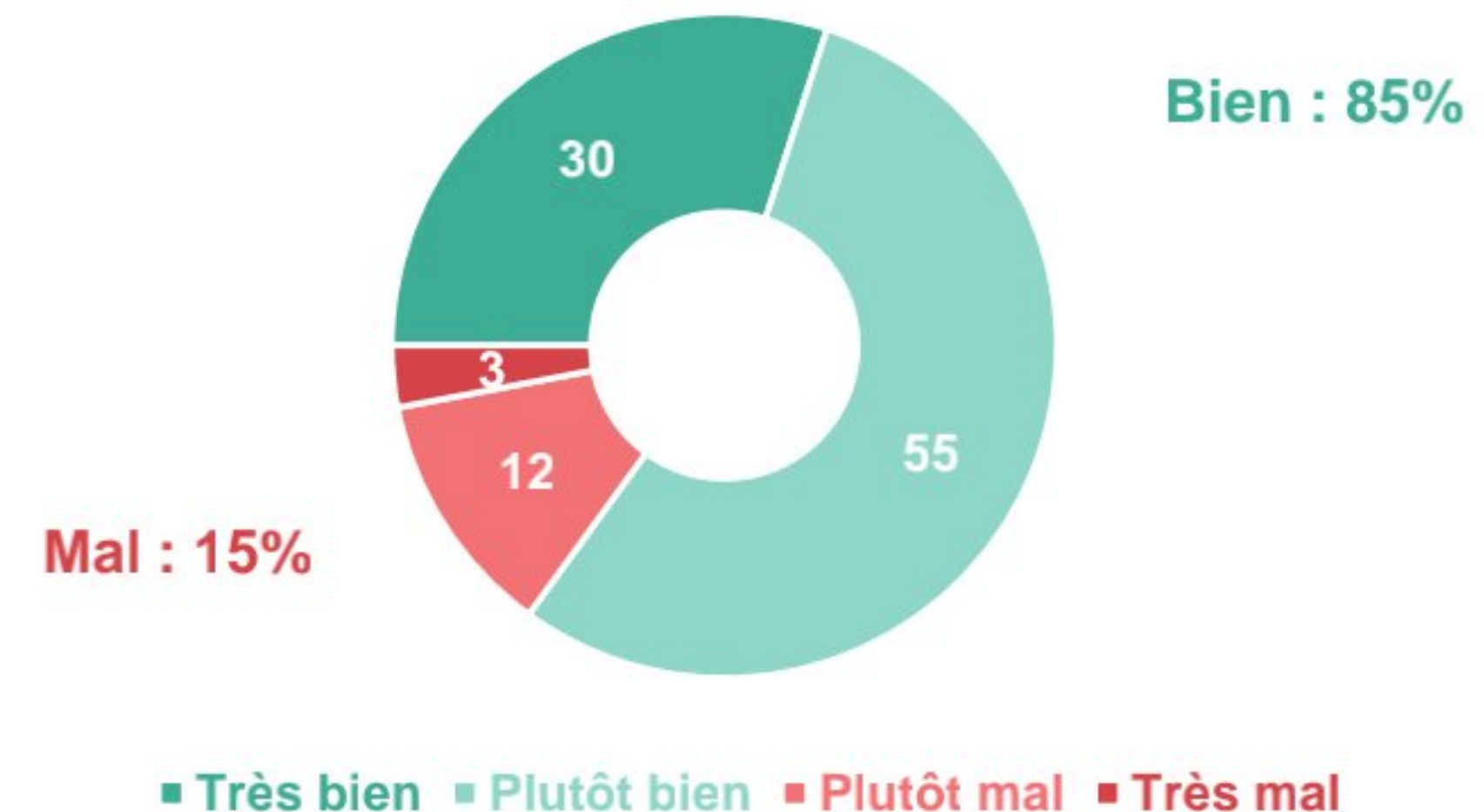
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

En complément, pour valider l'imputabilité des résultats aux services publics, une question a été posée pour **qualifier le niveau de souvenir associé aux interactions avec les services publics sur lesquelles les répondants se prononçaient.**

Cette question permet de montrer que, **dans la plupart des cas les réponses produites s'appuient sur un bon niveau de souvenir dans l'ensemble (85%),** même si l'expression en est nuancée (majorité de « plutôt bon » souvenir). Les services publics pour lesquels les répondants déclarent **le niveau de souvenir le plus faible** présentent, du reste, encore a minima **75% des répondants déclarant bien se souvenir de leur interaction.**

Cela tend à consolider la **fiabilité des réponses** fournies dans le cadre de cette enquête pour les différents indicateurs mesurés.

Moyenne des services publics (19 services)





2/ Les usagers sont-ils globalement satisfaits de leurs services publics ?

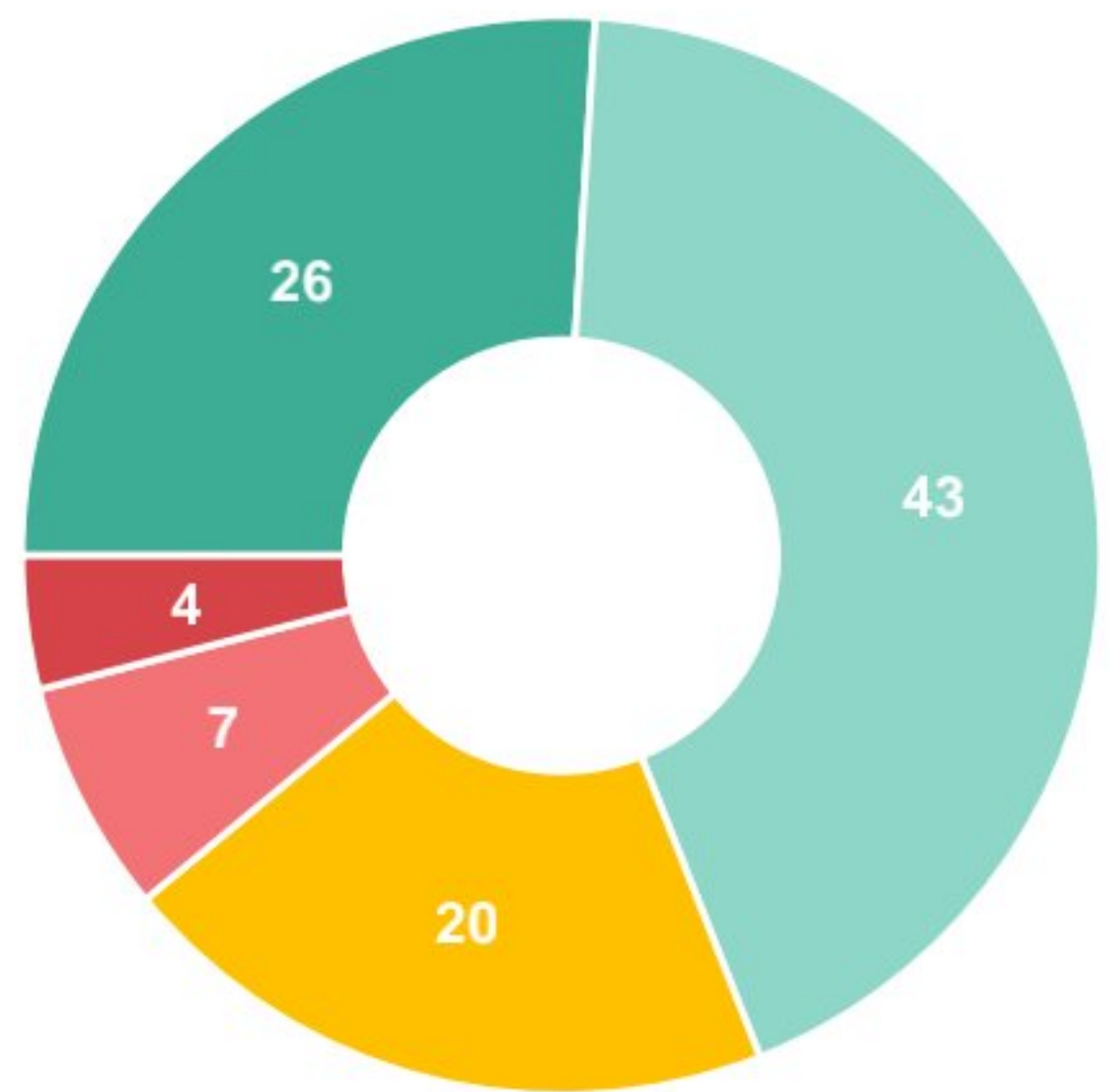
Peu d'usagers se déclarent insatisfaits de leurs services publics, mais beaucoup adoptent une position neutre

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics
(19 services)

Satisfait : 69%



Pas satisfait : 11%

Seuls 11% des usagers se déclarent globalement insatisfaits de leurs services publics.

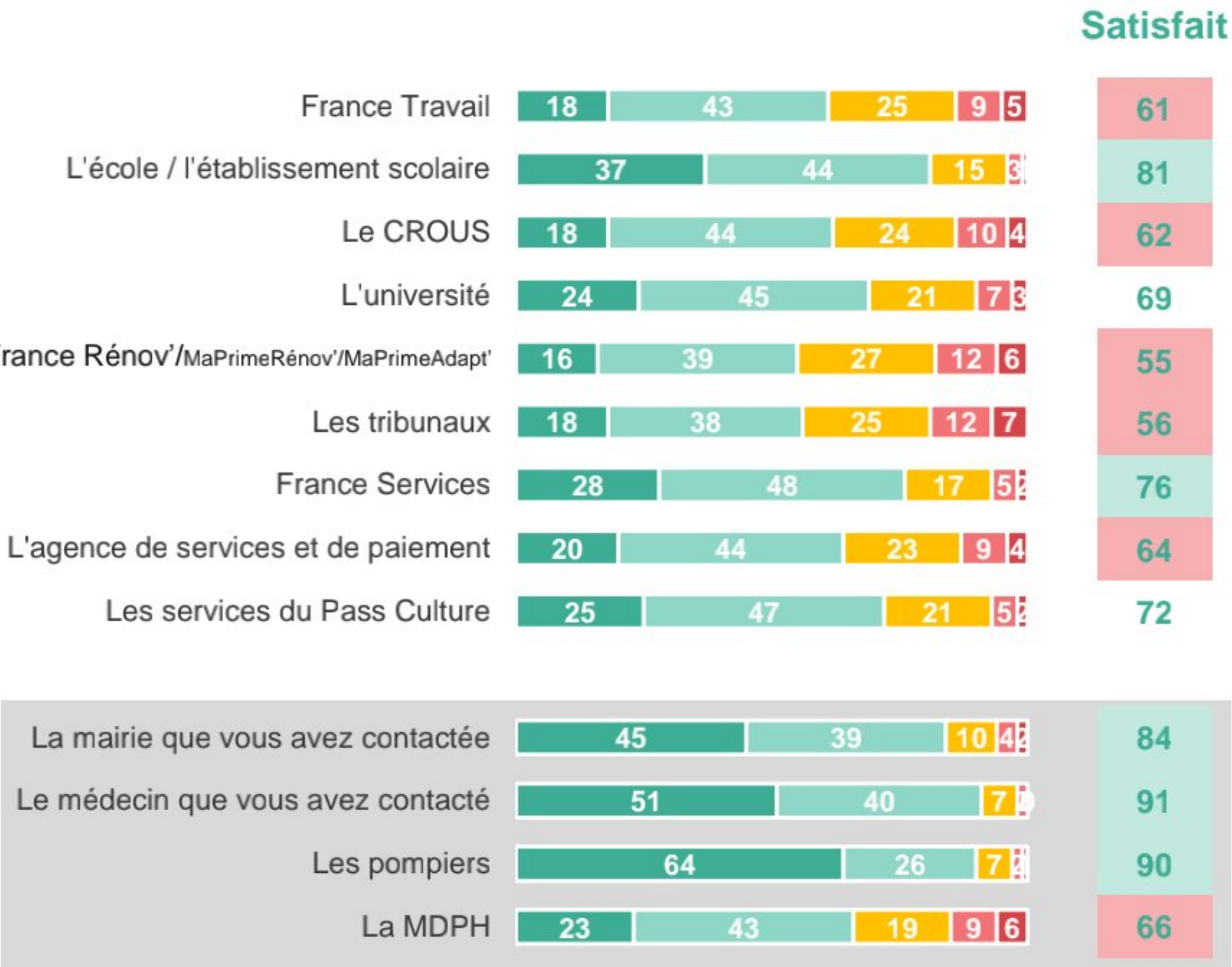
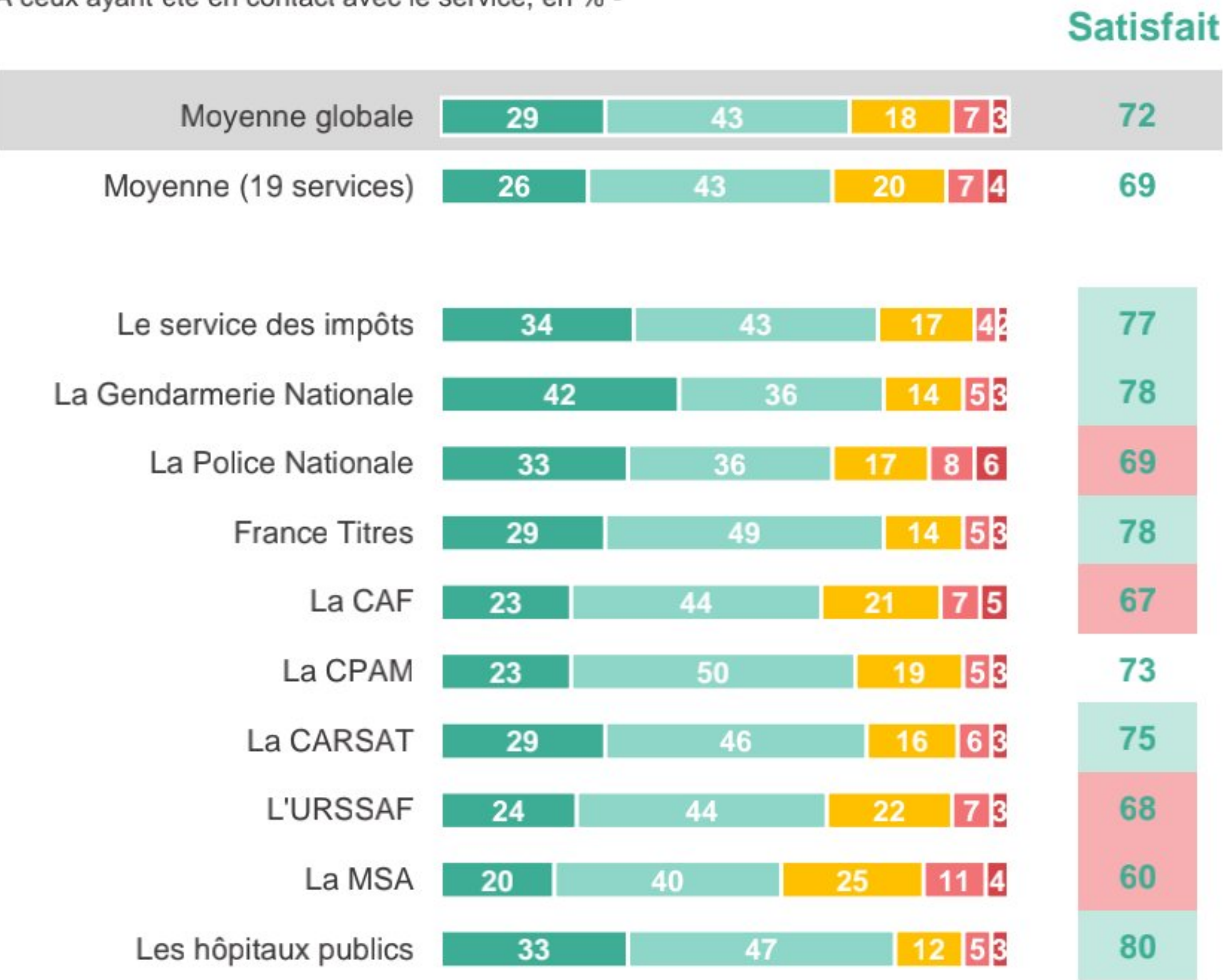
L'introduction d'une position neutre dans les réponses proposées permet toutefois de mettre en avant le **pourcentage important d'usagers (20%) qui choisissent de se positionner comme ni satisfaits, ni insatisfaits.**

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni pas satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Détail de la satisfaction globale par service public

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Tout à fait satisfait Plutôt satisfait Ni satisfait, ni pas satisfait Plutôt pas satisfait Pas du tout satisfait

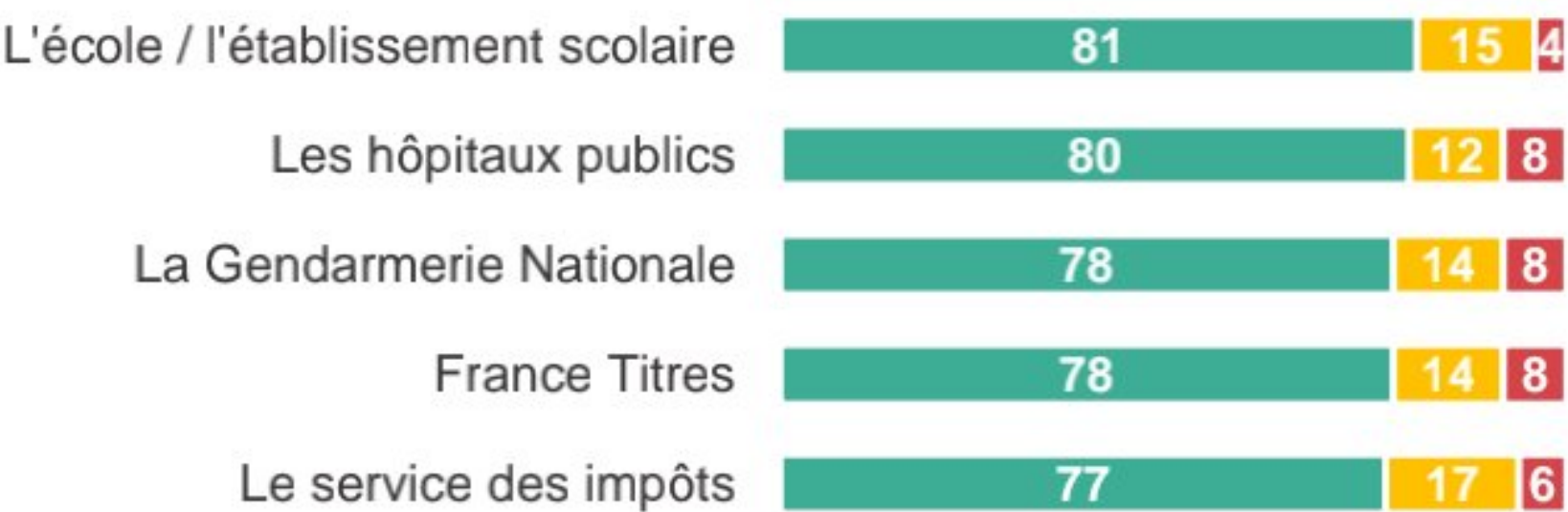
De fortes variations entre services publics, et globalement de meilleurs résultats pour les services publics avec lesquels les usagers sont le plus souvent en contact et dont ils se souviennent le mieux

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

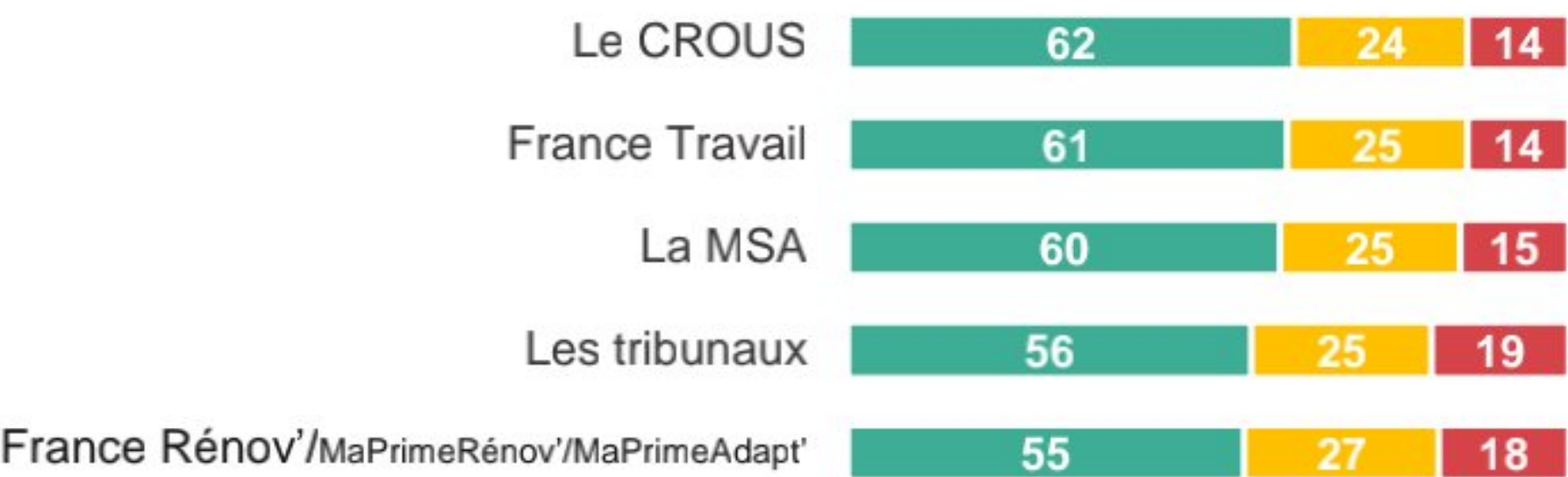
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Répartition des scores entre les services publics (19 services)

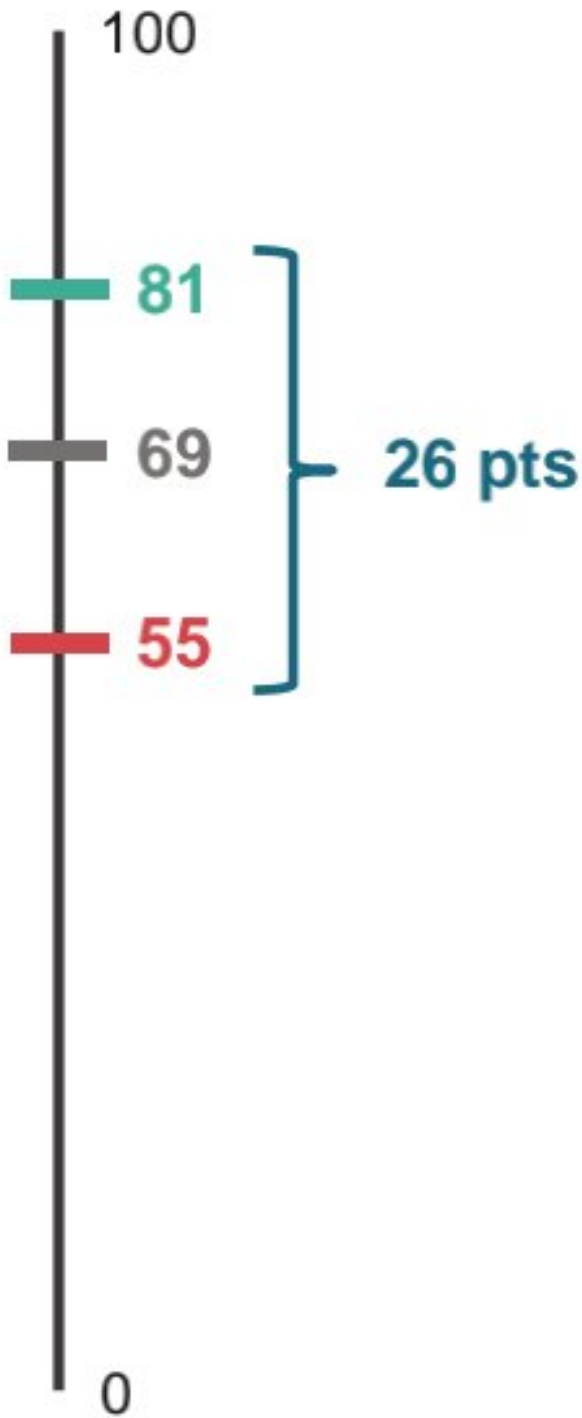
SCORES LES PLUS ELEVES % SATISFACTION



SCORES LES MOINS ELEVES % SATISFACTION



— Maximum
- Moyenne
— Minimum



Fréquence de contact et niveau de souvenir*

32	92
47	92
18	92
32	89
48	91
% d'usagers en contact dans l'année	% de souvenirs qualifiés de bons
10	78
22	85
9	75
11	79
11	78

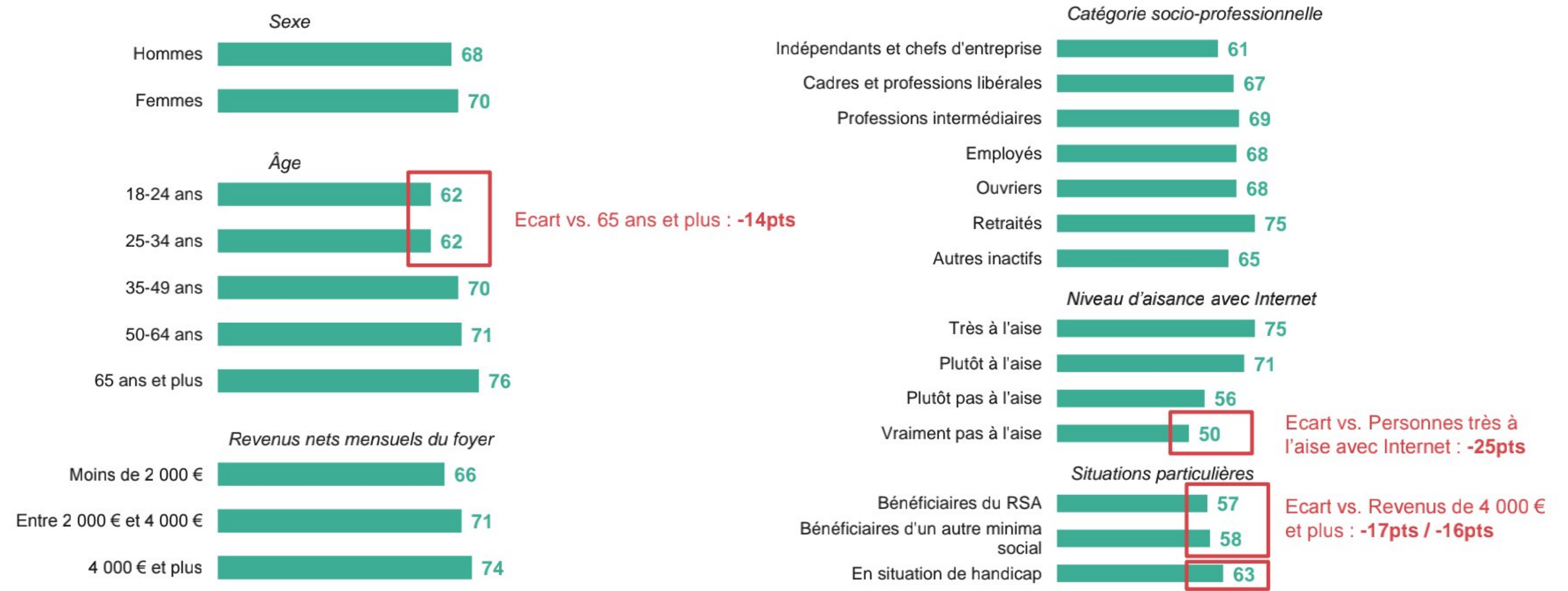
* Voir annexe, pages 38 et 39

La satisfaction globale est beaucoup plus faible pour les populations plus vulnérables (dont les personnes « pas à l'aise avec internet »), avec également de fortes variations liées à l'âge

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Moyenne des services publics (19 services)
Total « Satisfait » : 69%



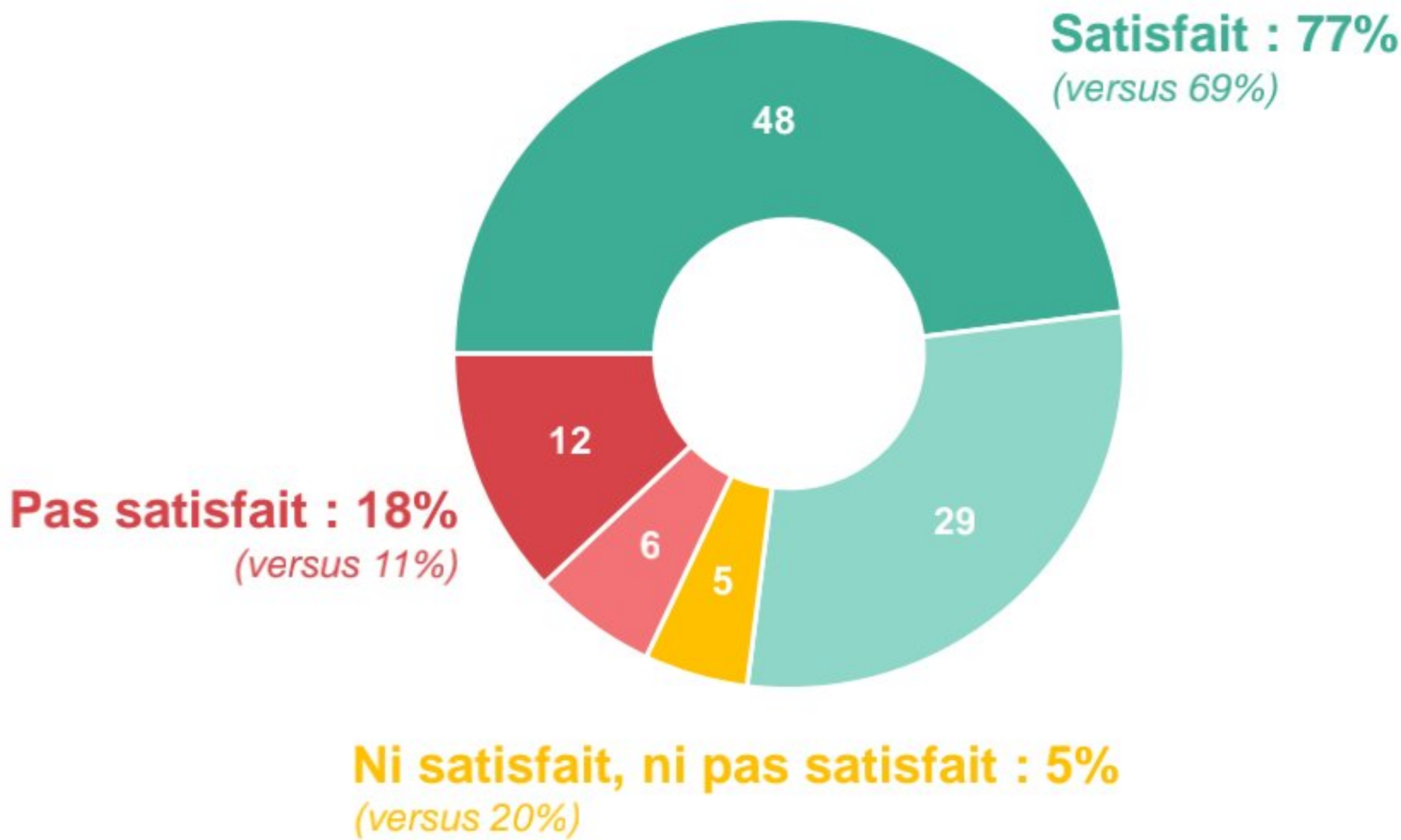
Le taux de satisfaction est, par contre, plus élevé pour les personnes illectroniques, qui ont moins de contacts avec les services publics mais utilisent plus le téléphone et les lieux d'accueil physiques

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne de satisfaction globale pour les personnes illectroniques

(base d'une étude ad hoc réalisée au téléphone*)



Tout à fait satisfait

Plutôt satisfait

Ni satisfait, ni pas satisfait

Plutôt pas satisfait

Pas du tout satisfait

Le profil socio-démographique des illectroniques se démarque de celui de la population générale. Ces derniers sont notamment **nettement plus âgés que la moyenne** (54% d'entre eux ont 75 ans ou plus, et même 82% ont 60 ans ou plus, contre respectivement 11% et 33% pour l'ensemble de la population française).

Ils déclarent par ailleurs **des contacts moins réguliers que le reste de la population avec les services publics** (moyenne de 3,6 services publics au cours des 12 derniers mois, contre 6 en moyenne pour le grand public).

Les **modalités d'entrée en contact avec les services publics**, sont également assez différentes : les illectroniques utilisent plus le **téléphone** (41% vs. 30% pour le grand public) et se rendent plus **sur place** (34% vs. 24%).

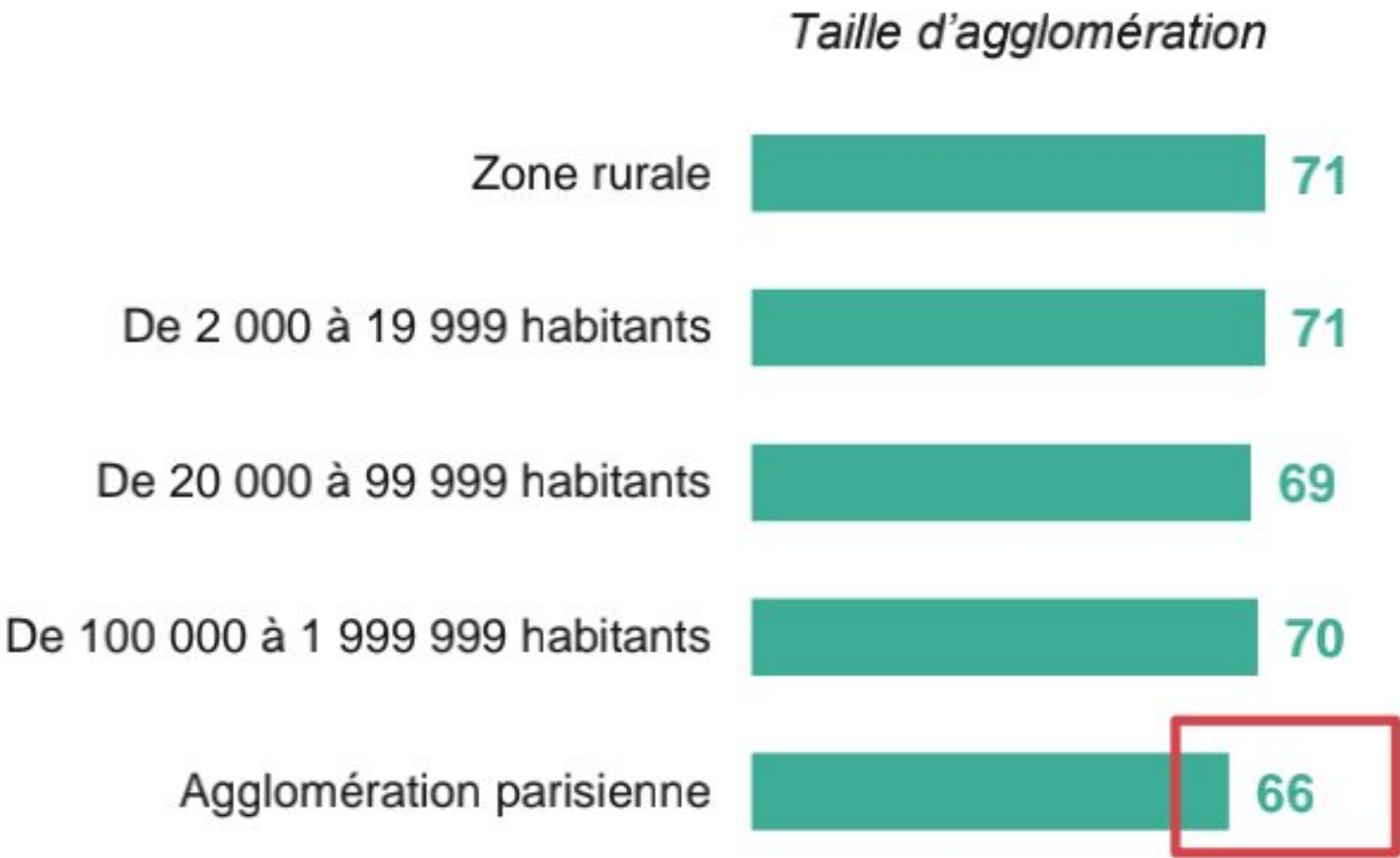
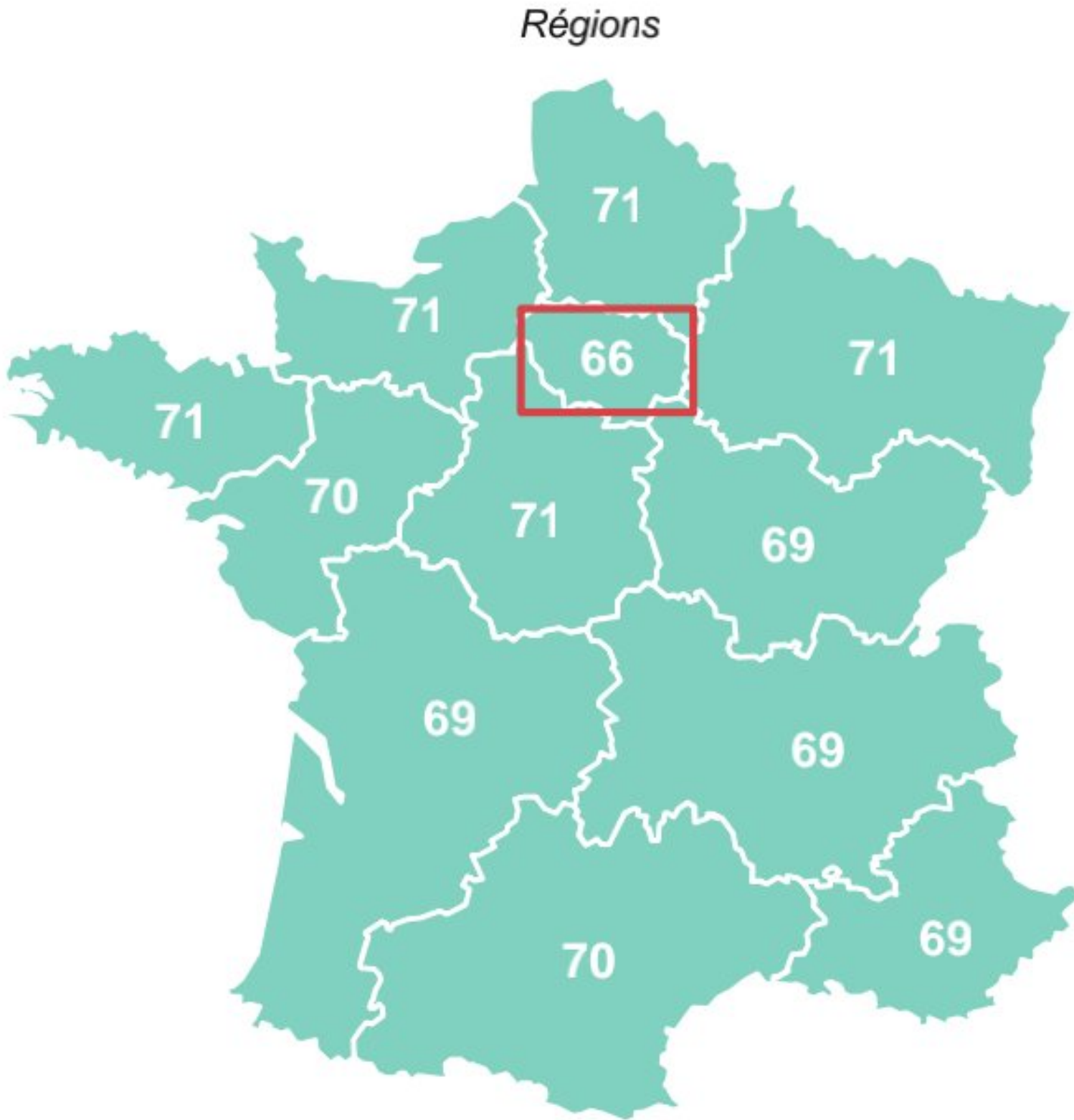
Les personnes illectroniques sont, en conséquence de ces modes de contact plus engageant humainement, beaucoup **moins nombreuses à adopter une position neutre quant à leur satisfaction globale**, ce qui peut toutefois également être la conséquence de modalités d'enquête différentes (téléphone vs. enquête en ligne).

Le lieu de vie influe, quant à lui, peu sur la satisfaction globale des usagers, à l'exception de l'agglomération parisienne qui présente un résultat un peu plus faible

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Moyenne des services publics (19 services)
Total « Satisfait » : 69%





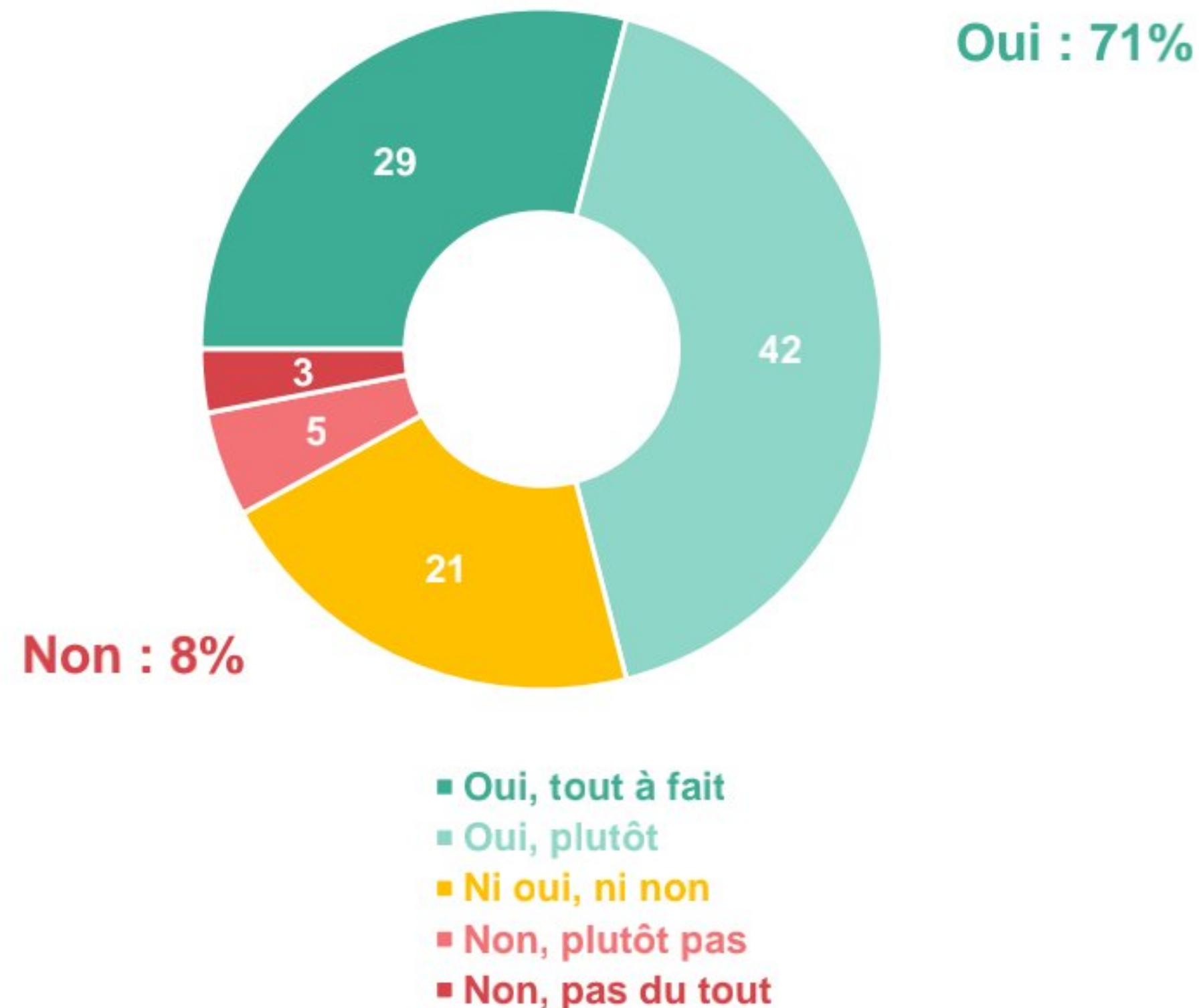
3/ La qualité de la relation entre les usagers et les agents publics, un élément moteur de la satisfaction globale

Les avis les plus positifs concernent la qualité de la relation entre les usagers et les agents publics

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



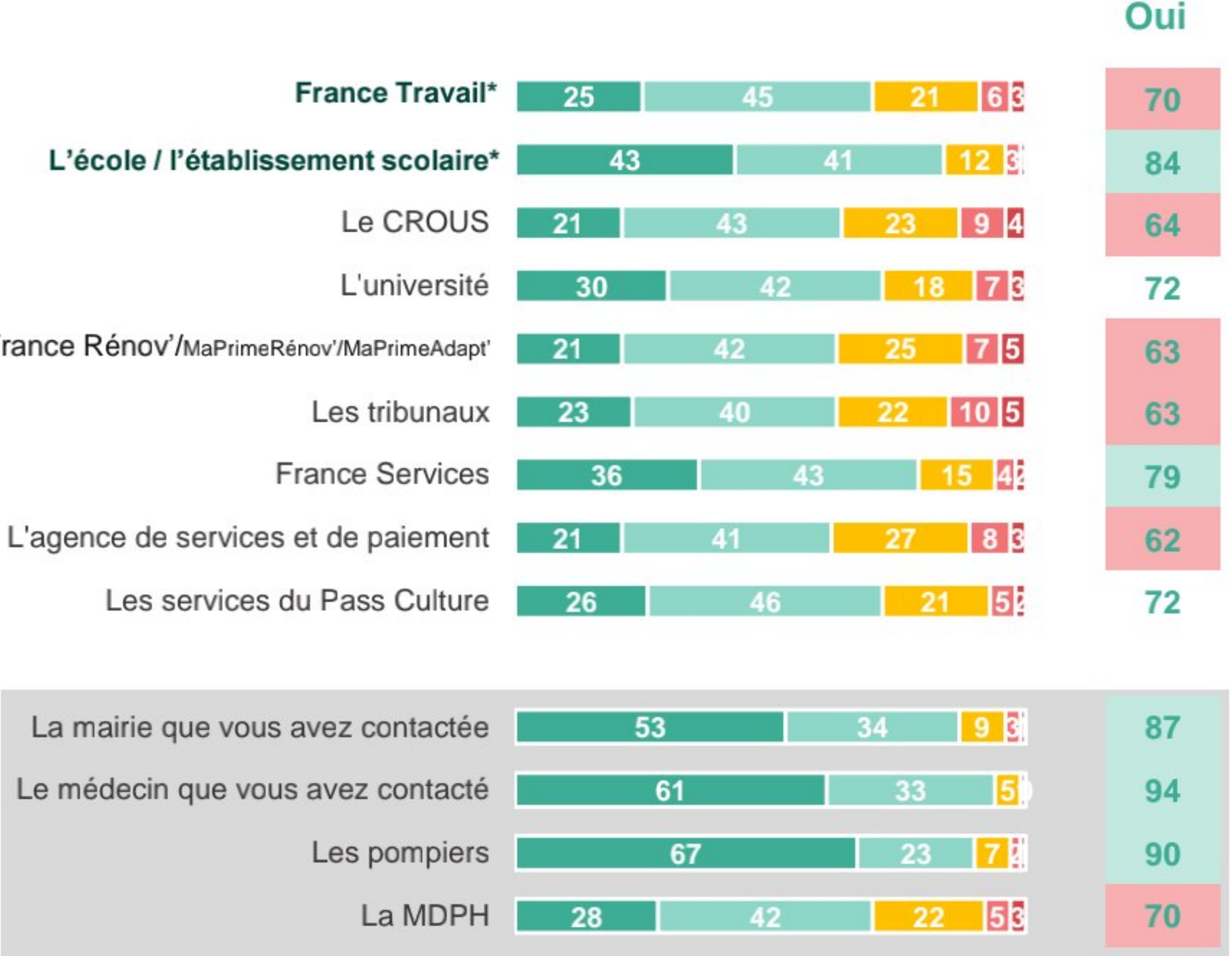
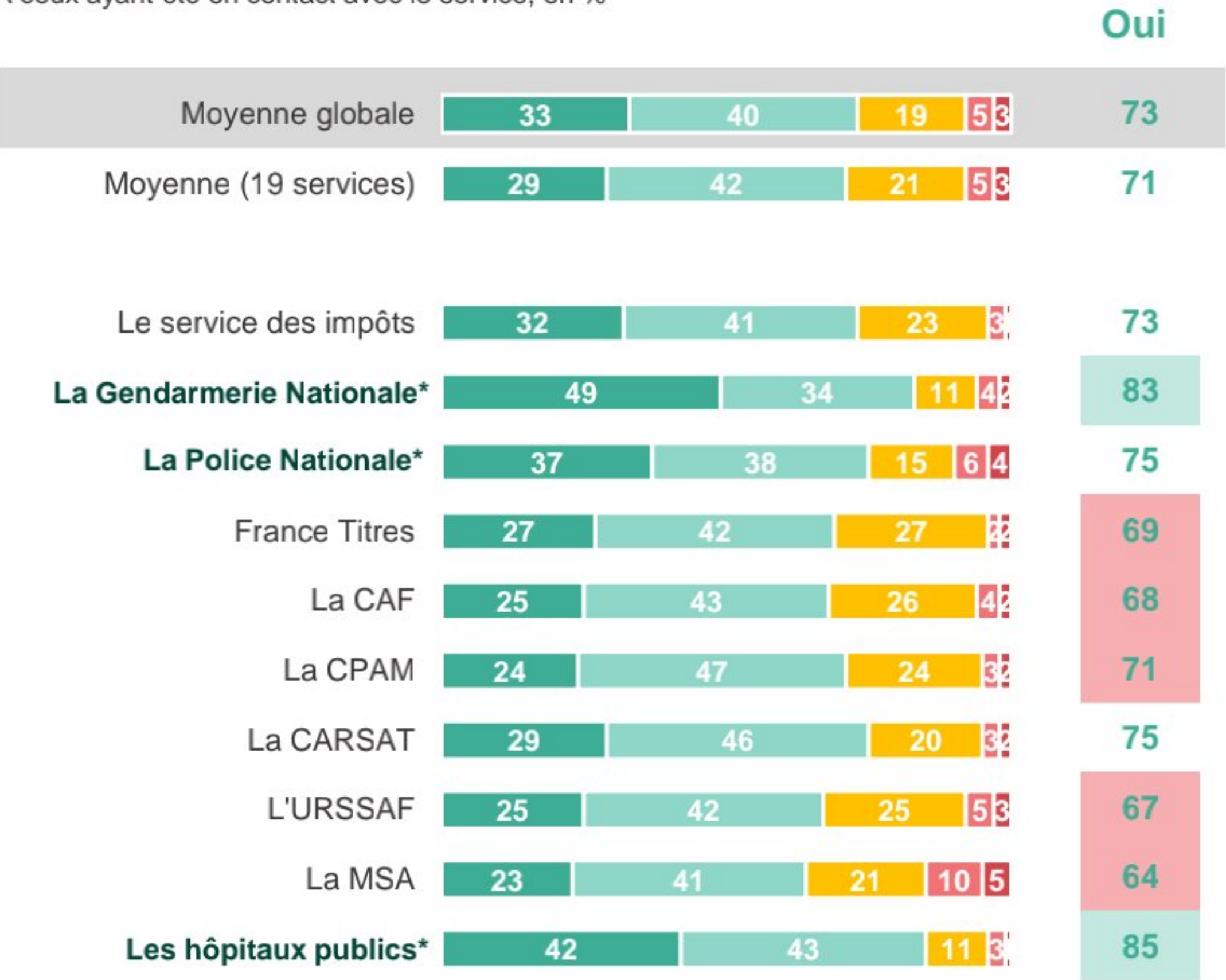
71% des usagers estiment avoir été accueillis avec bienveillance et respect lors de leurs contacts avec les services publics. Il s'agit du **taux de satisfaction le plus élevé** de l'enquête.

A l'inverse, **8%** des usagers estiment n'avoir pas été accueillis avec bienveillance et respect. Il s'agit du **taux d'insatisfaction le plus bas** de l'ensemble de l'enquête.

Détail par service public concernant le sentiment d'avoir été accueilli avec bienveillance et respect

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Oui, tout à fait Oui, plutôt Ni oui, ni non Non, plutôt pas Non, pas du tout

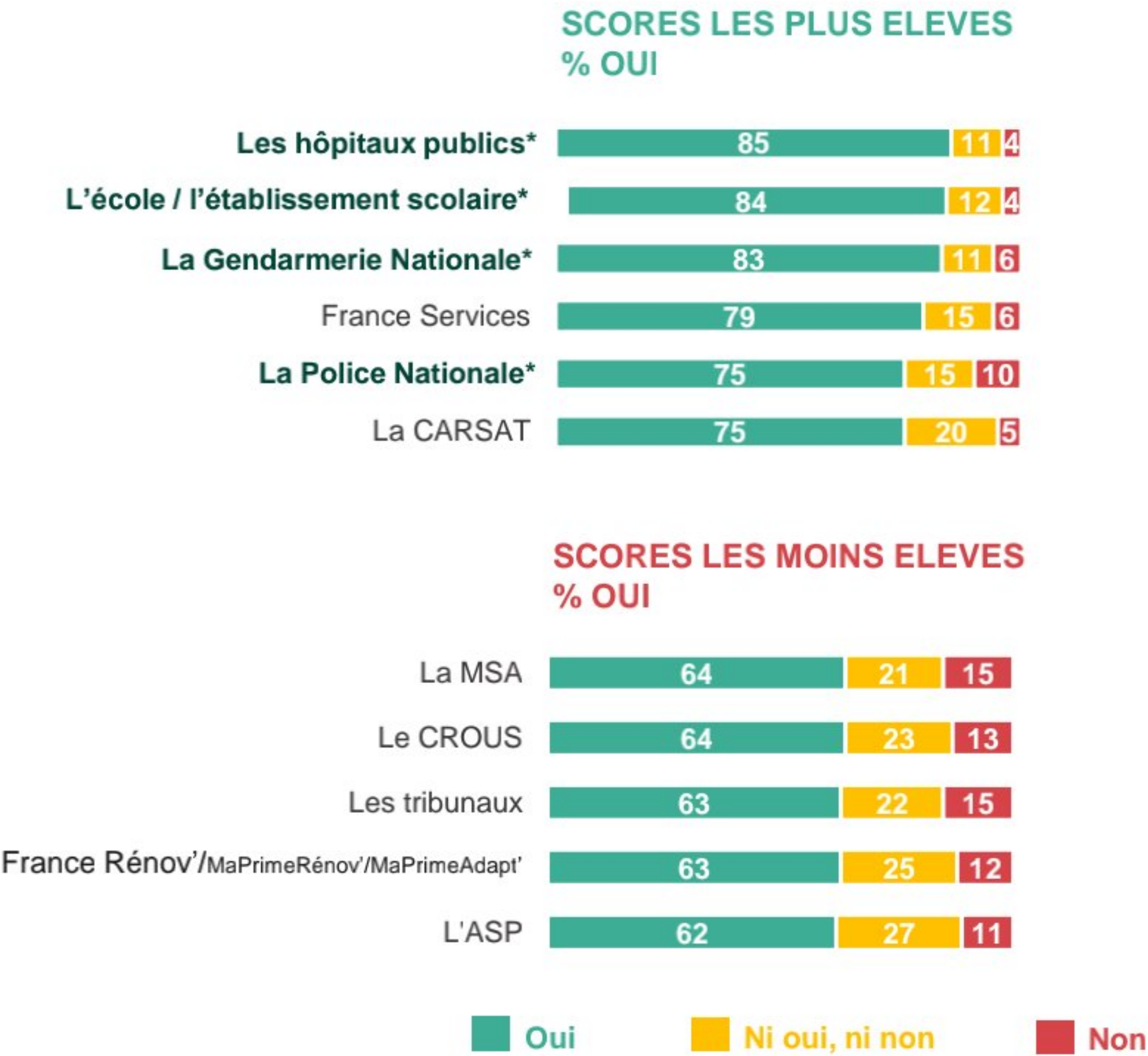
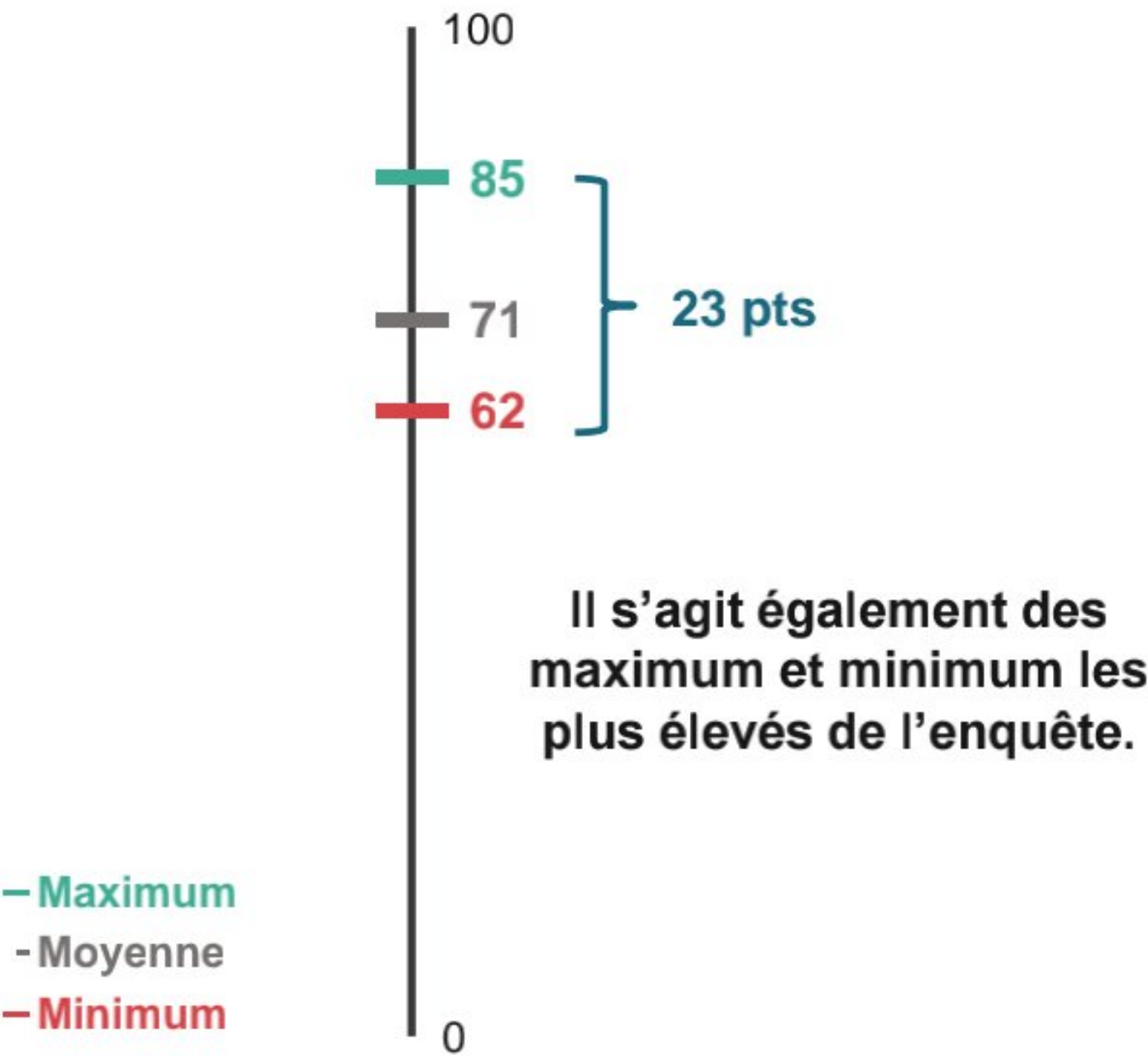
* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

Les disparités entre services publics sont moins importantes sur ce sujet, pour lequel une large majorité des services publics obtiennent leurs meilleurs résultats de l'enquête

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

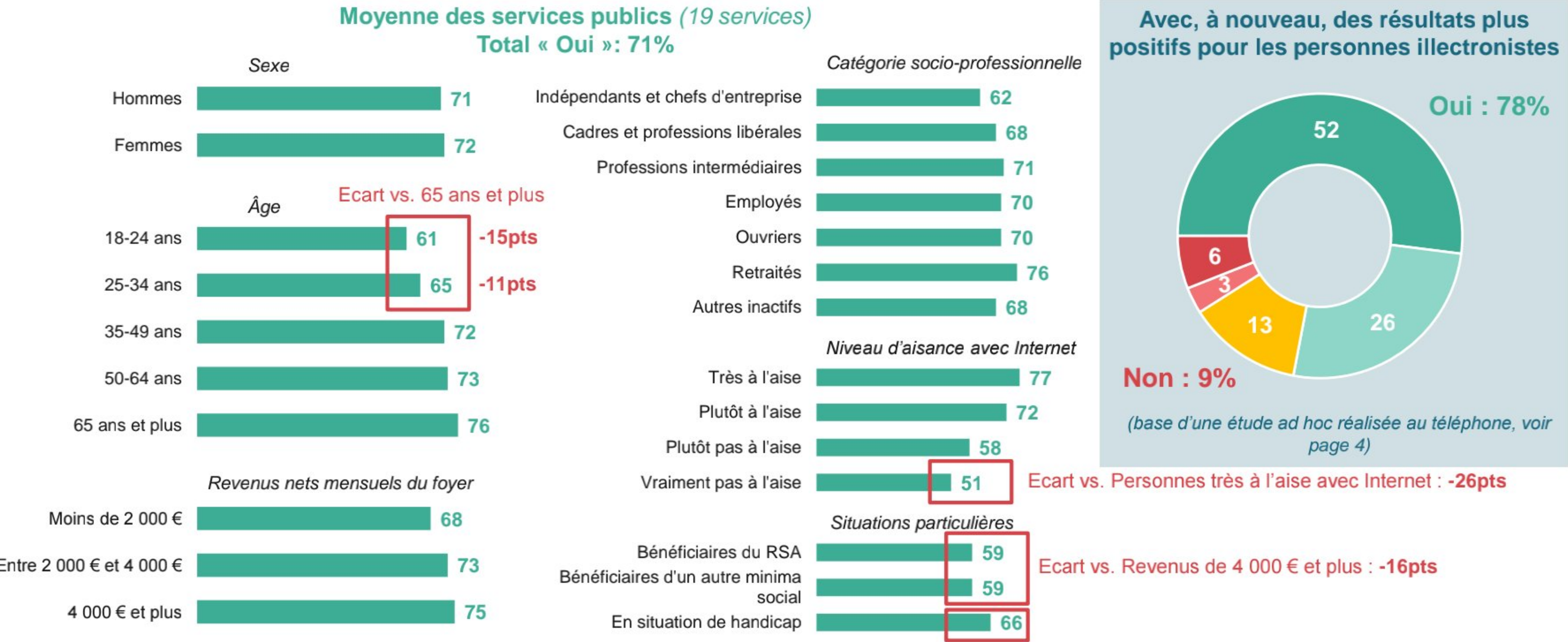
Répartition des scores entre les services publics (19 services)



Le sentiment d'avoir été accueilli avec bienveillance et respect est beaucoup plus faible pour les populations plus vulnérables (dont les personnes « pas à l'aise avec internet »), avec également de fortes variations liées à l'âge

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Oui » -



Les disparités liées aux profils des usagers sont très similaires de celles constatées pour la satisfaction globale.
C'est d'ailleurs également le cas pour toutes les questions de l'étude.

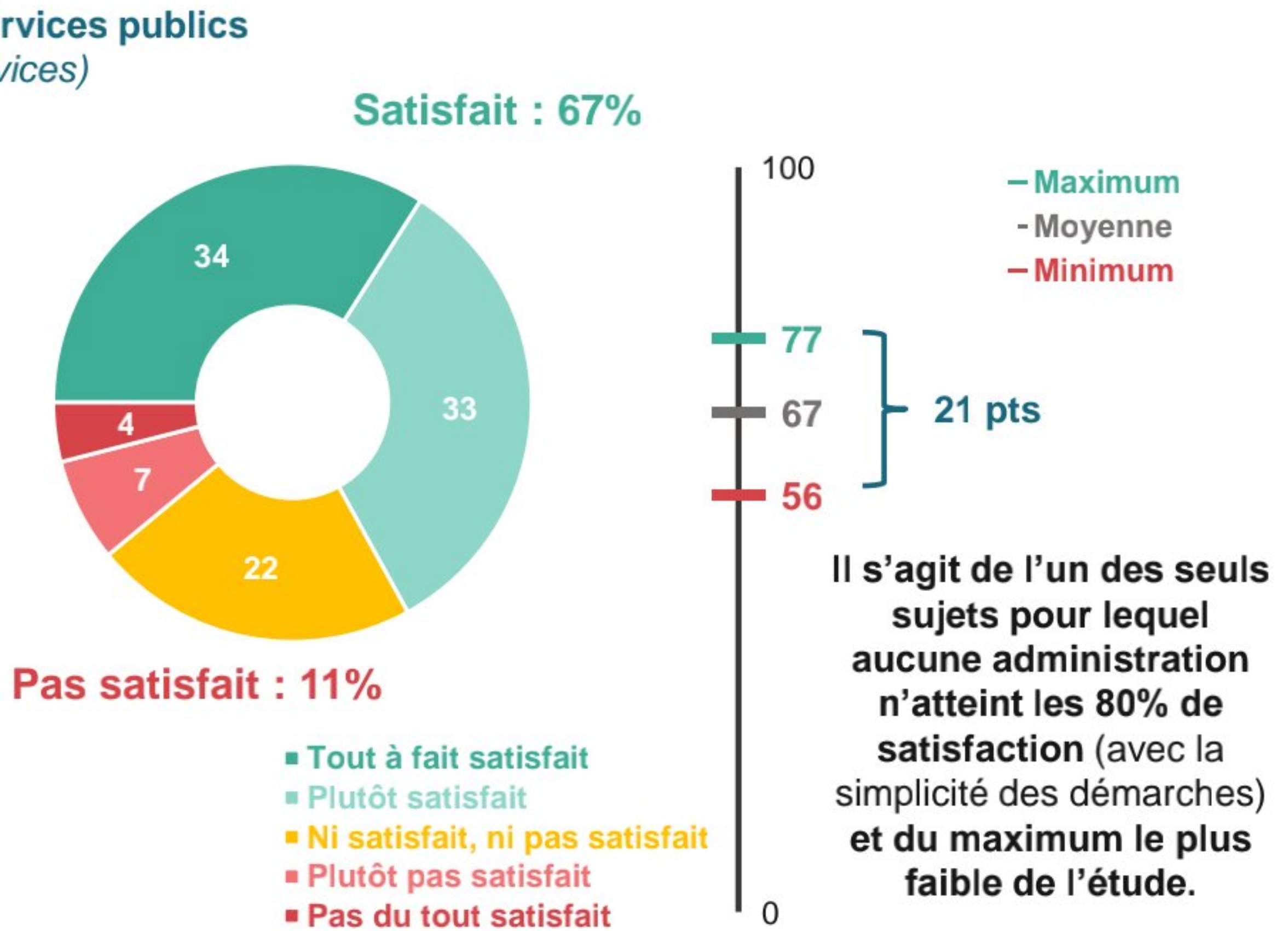
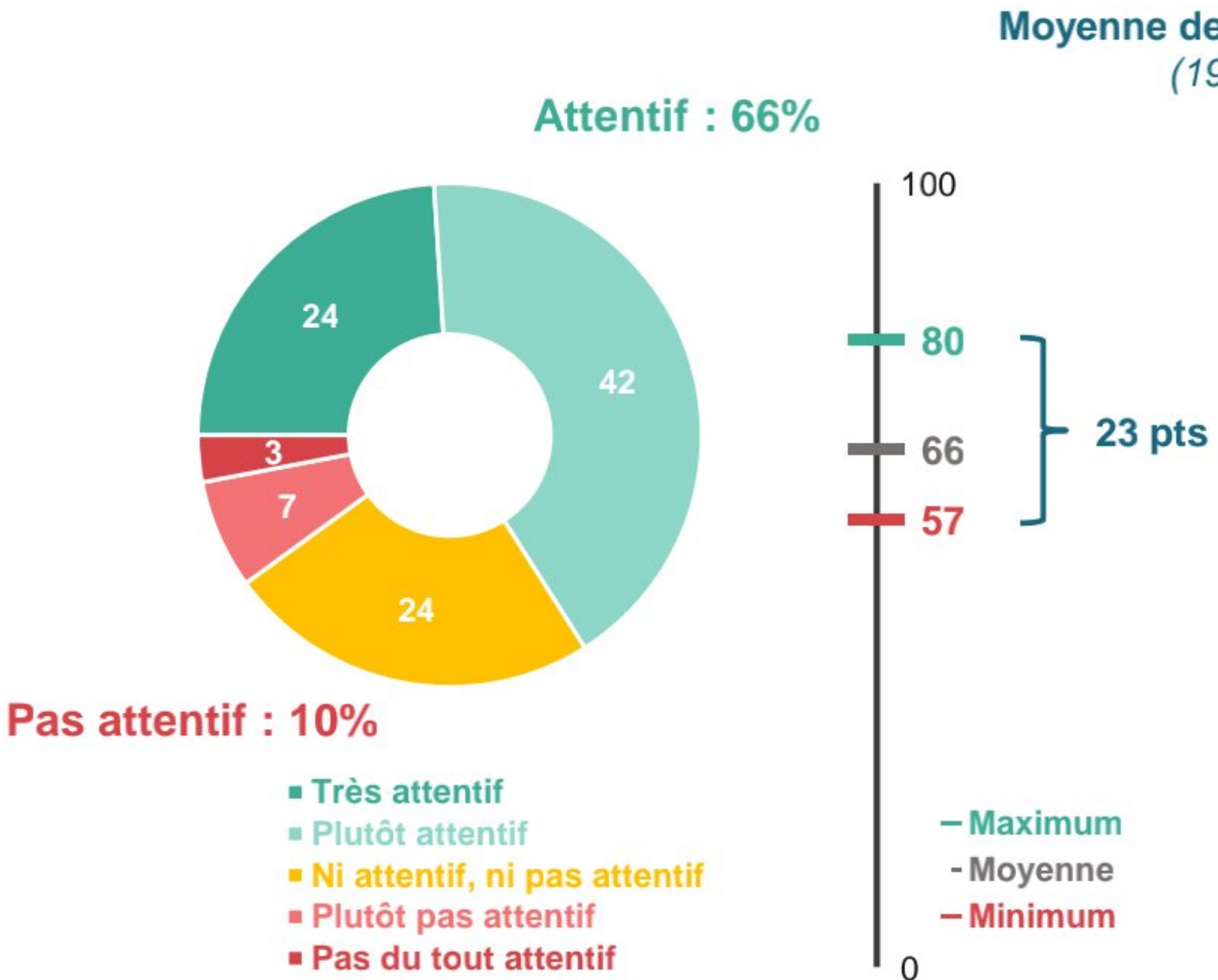
Les résultats concernant le droit à l'erreur (67%) et l'attention portée à la situation personnelle de l'utilisateur (66%) sont légèrement plus faibles.

Estimez-vous que le service public a été **attentif** à votre situation **personnelle** lors de vos échanges / interactions ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Si vous avez commis une **erreur de bonne foi** lors de vos démarches (un oubli ou une erreur de déclaration par exemple), diriez-vous que vous êtes **satisfait de l'attitude du service public** dans cette situation (explication et aide apportée pour permettre de corriger votre erreur) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service ET concernés par la situation, en % -





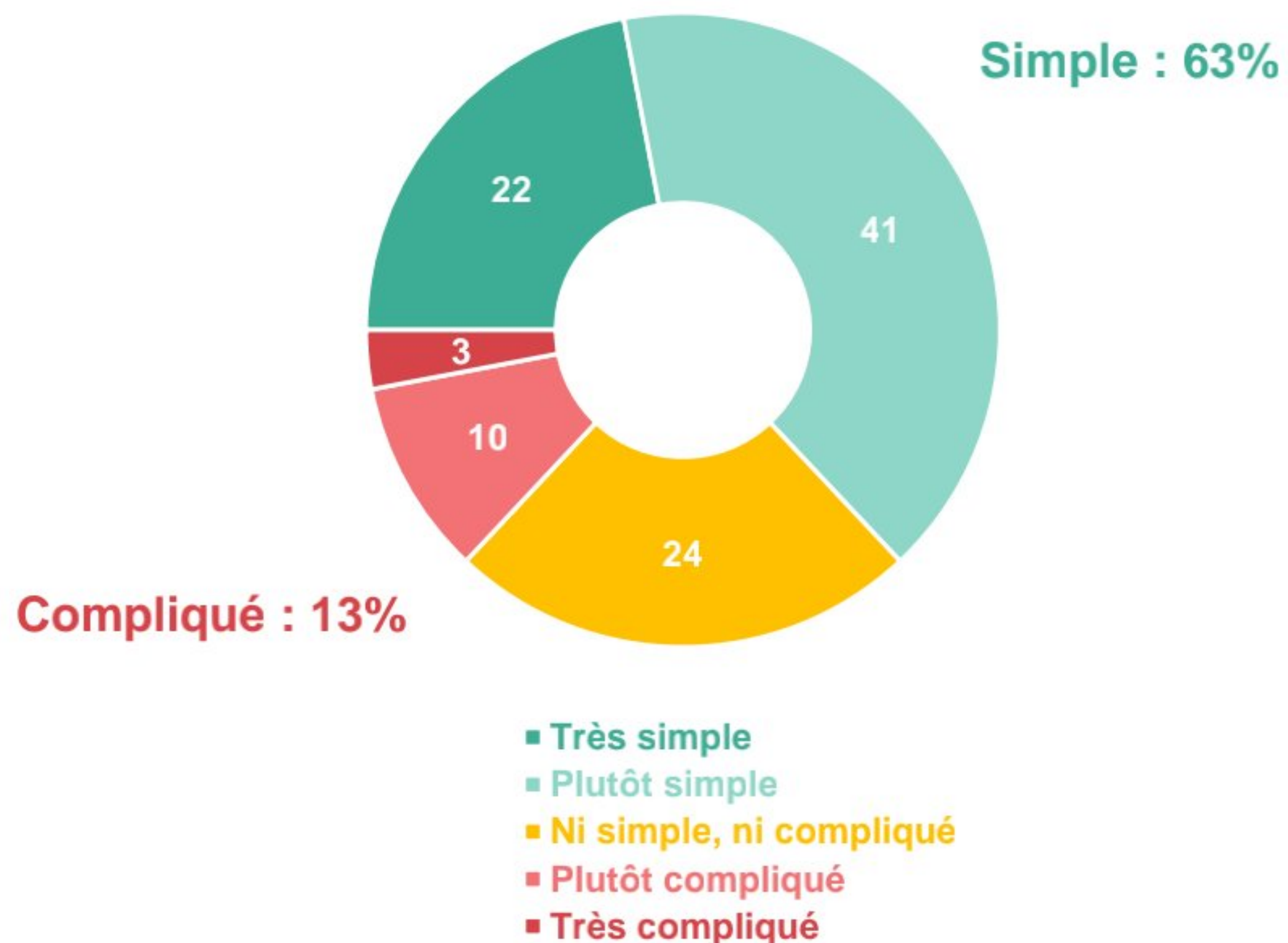
4/ La simplicité des démarches reste le principal point d'amélioration selon les usagers

Seuls 63% des usagers estiment qu'il est simple de réaliser leurs démarches administratives

Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



La question de la simplicité des démarches est celle sur laquelle les usagers expriment les avis les plus négatifs.

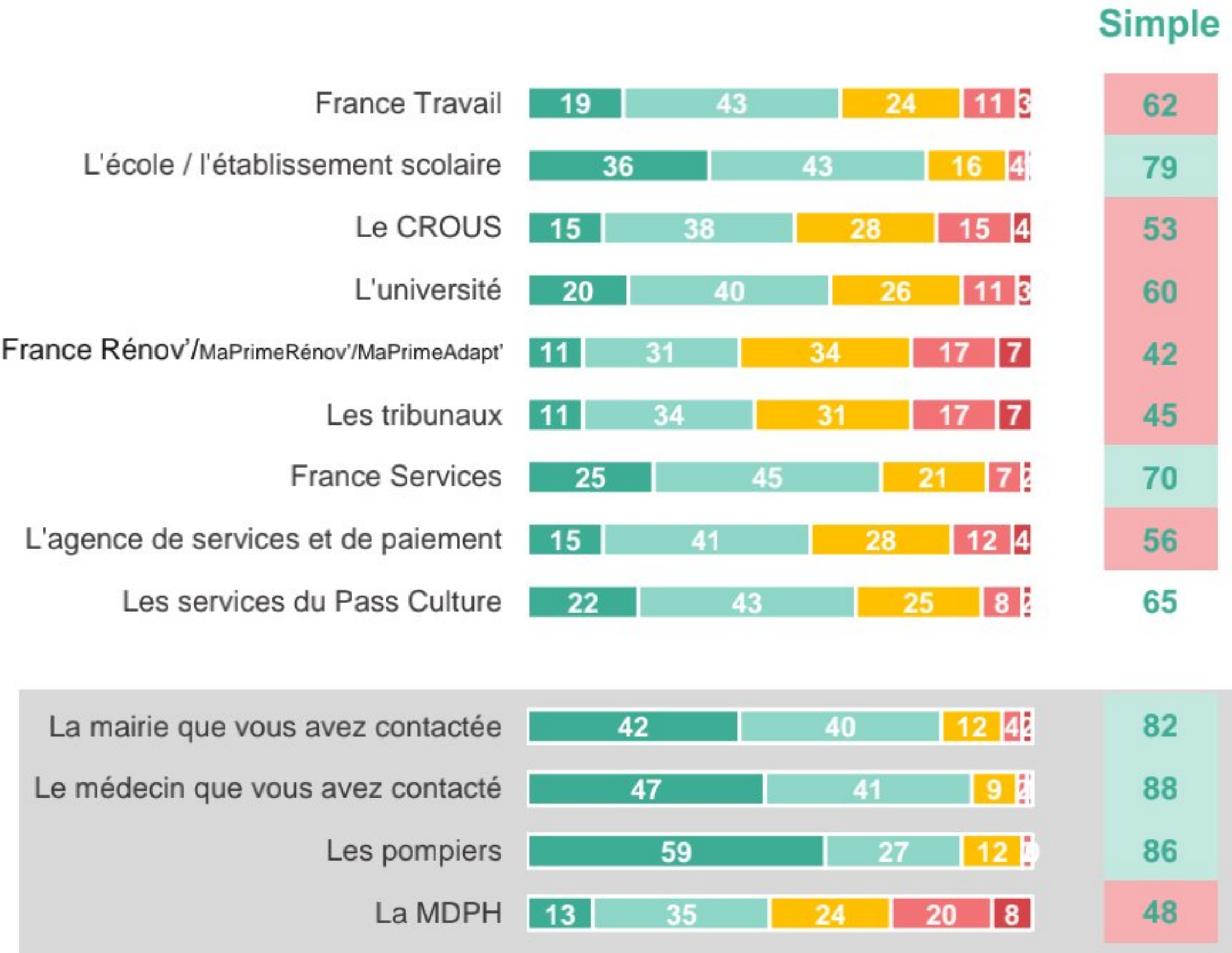
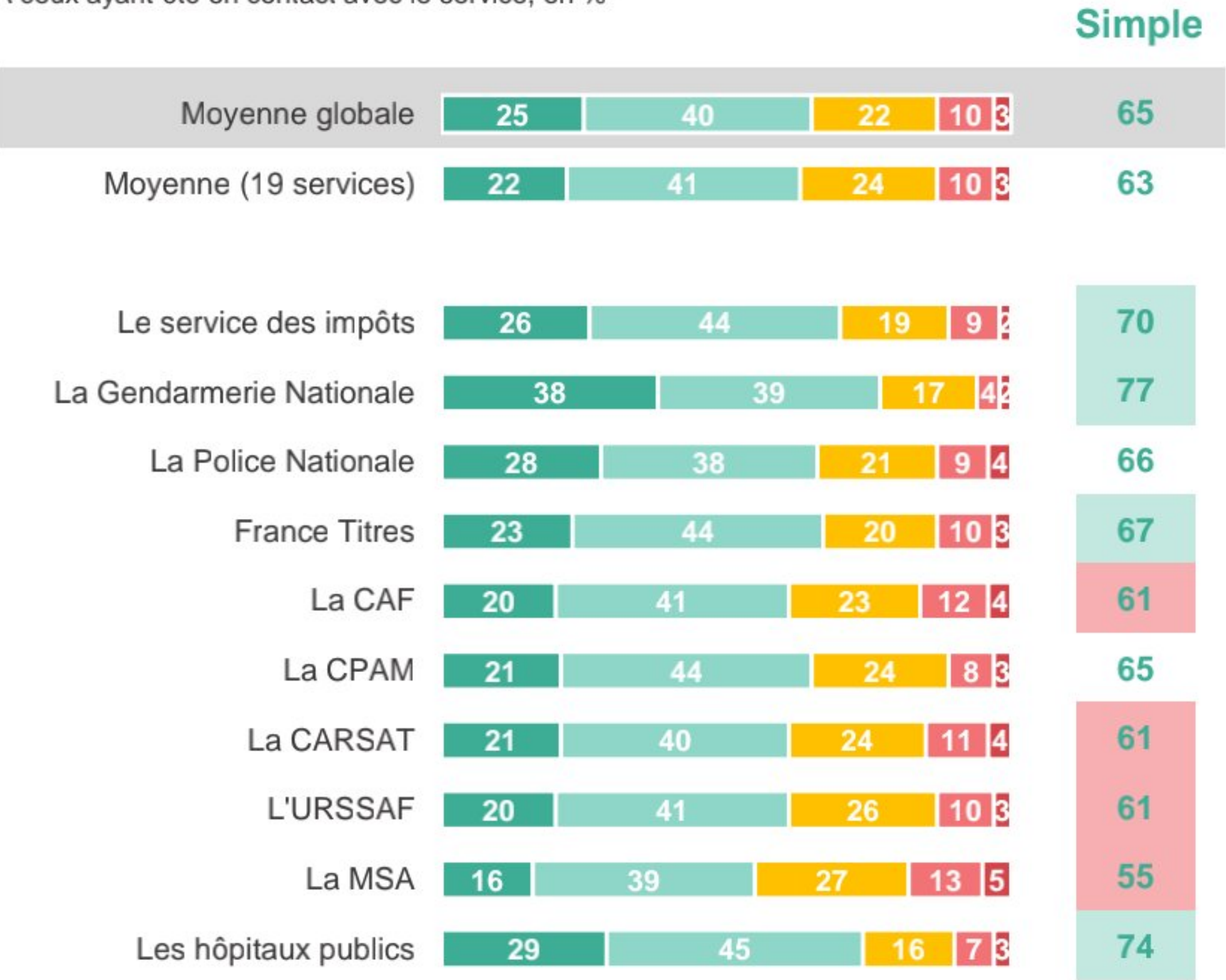
Avec seulement **63%** des usagers qui estiment qu'il est simple de réaliser ses démarches administratives, ce sujet obtient **le plus mauvais taux de satisfaction** de l'enquête.

En outre, **13%** des usagers estiment qu'il est compliqué de réaliser ses démarches administratives. Il s'agit également de l'un des **taux d'insatisfaction les plus élevés** de l'enquête.

Détail par service public concernant la simplicité à réaliser ses démarches administratives

Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



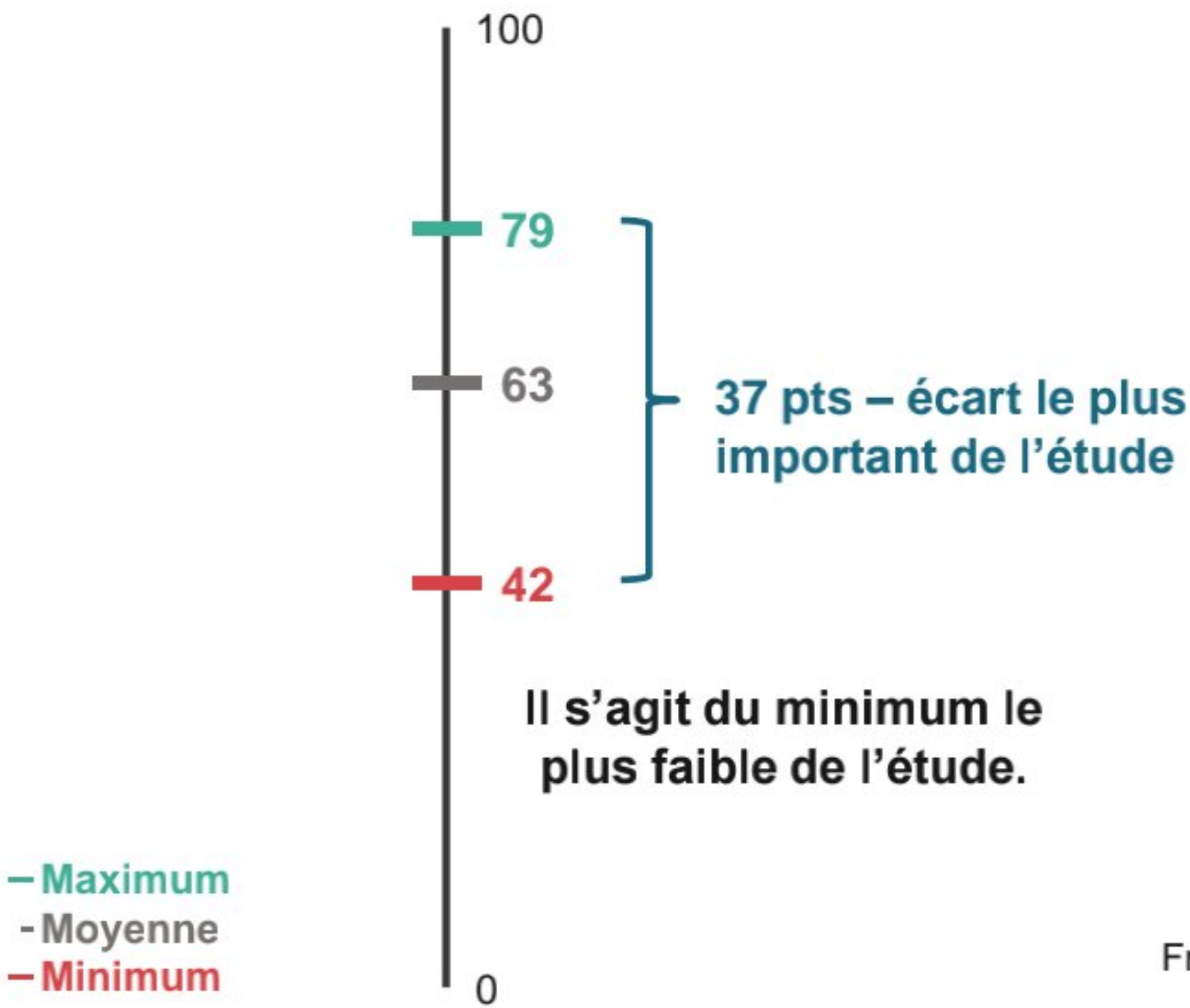
Très simple Plutôt simple Ni simple, ni compliqué Plutôt compliqué Très compliqué

La simplicité des démarches est le sujet pour lequel les disparités sont les plus fortes entre services publics

Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Répartition des scores entre les services publics (19 services)



SCORES LES PLUS ELEVES % SIMPLE

L'école / l'établissement scolaire	79	16	5
La Gendarmerie Nationale	77	17	6
Les hôpitaux publics	74	16	10
Le service des impôts	70	19	11
France Services	70	21	9

SCORES LES MOINS ELEVES % SIMPLE

L'ASP	56	28	16
La MSA	55	27	18
Le CROUS	53	28	19
Les tribunaux	45	31	24
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	42	34	24

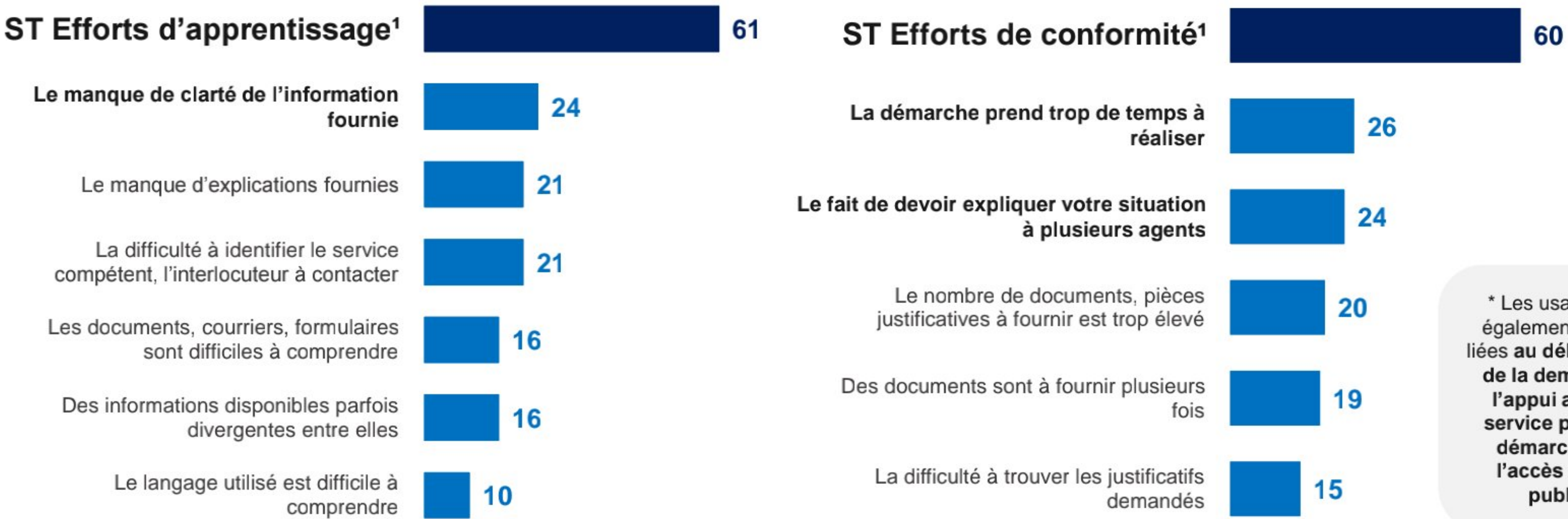
Simple Ni simple, ni compliqué Compliqué

Concernant la simplification des démarches, les principales difficultés évoquées par les usagers sont le temps que prend la démarche et le manque de clarté de l'information fournie

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

Parmi les difficultés liées à la simplification des démarches*, les usagers, pour qui il a été compliqué de réaliser leurs démarches, relèvent les problèmes suivants :



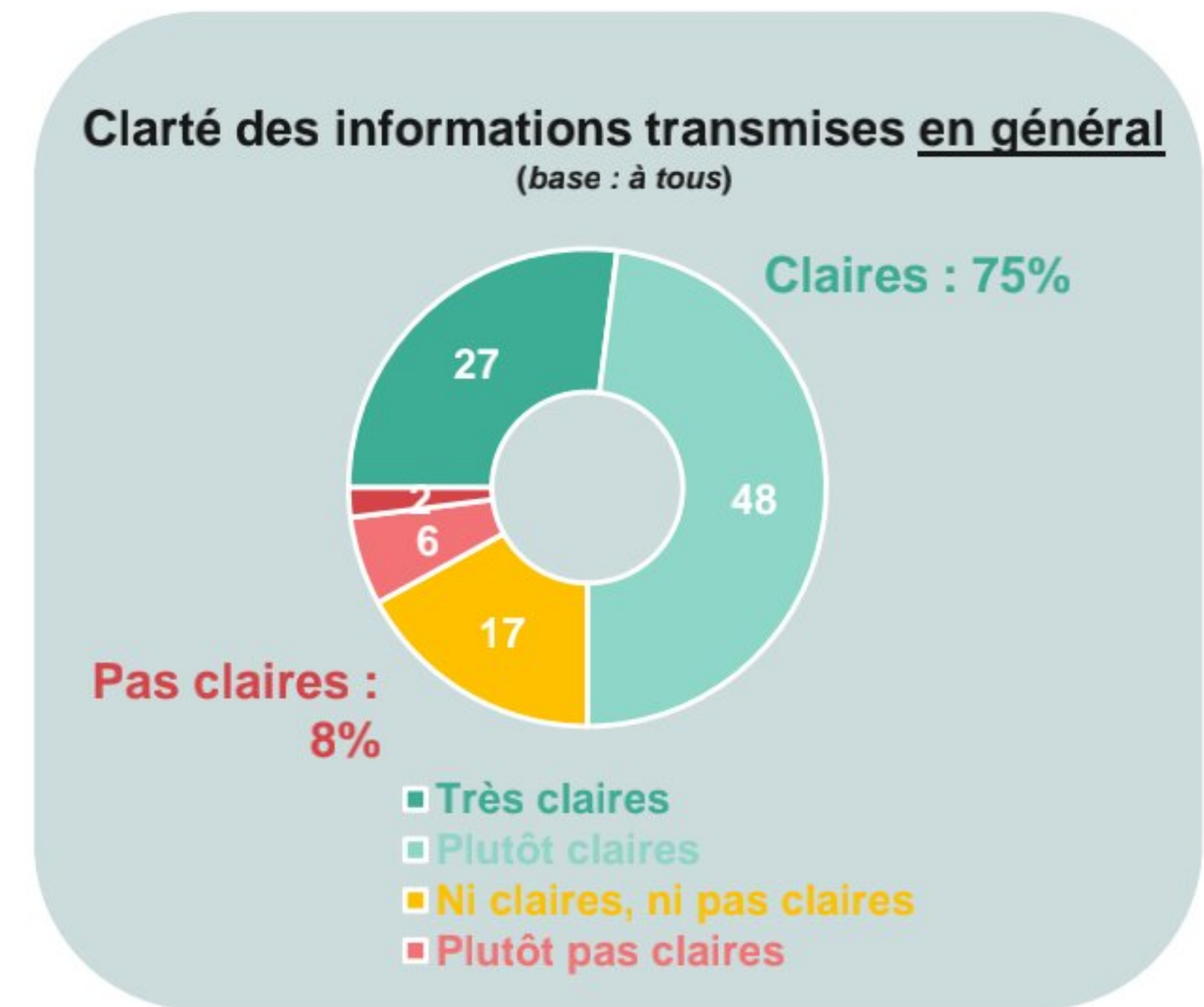
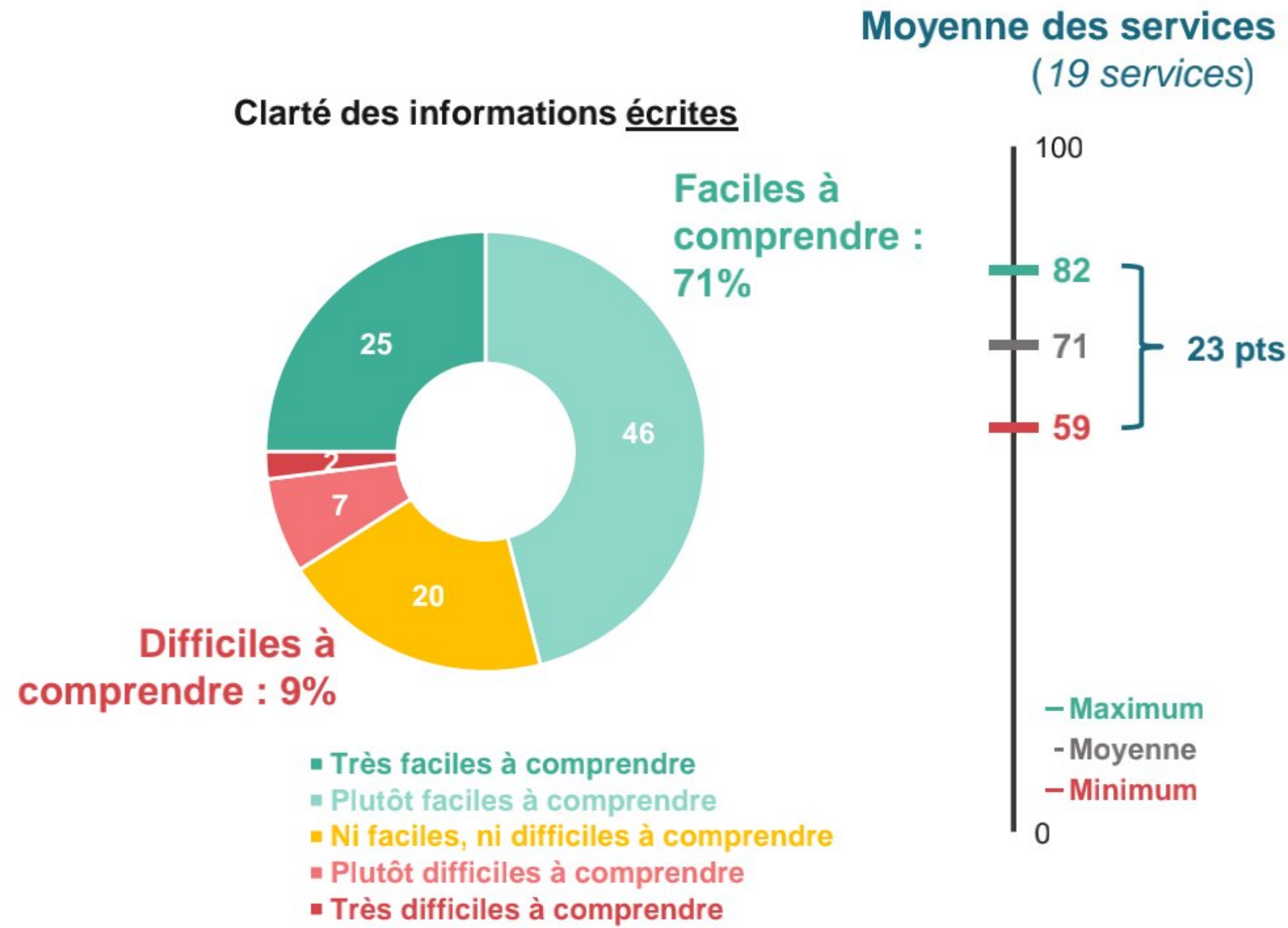
* Les usagers évoquent également des difficultés liées au **décalage de traitement de la demande (46%)**, à **l'appui apporté par le service pour réaliser la démarche (45%)** et à **l'accès aux services publics (35%)**

¹ La mention ST indique qu'il s'agit d'un sous-total des difficultés appartenant à la même famille. Par exemple, 60% des répondants ont cité au moins une des 5 difficultés constitutives du bloc « efforts de conformité » et détaillées juste en-dessous.

Les usagers relèvent en particulier le manque de clarté des informations écrites

Et diriez-vous que les informations écrites que vous avez reçues (mails, courriers, formulaires CERFA, site internet / appli, etc.) ont été faciles à comprendre (vocabulaire employé, etc.) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service par courrier, mail, formulaire sur internet / application mobile ou tchat, en % -





**5/ Les autres améliorations attendues par les usagers :
renforcer la facilité d'accès aux services publics et
réduire les délais de traitement**