



GOVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Dijon, le 2 juin 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Donner la parole aux Français pour améliorer les services publics

Impôts, écoles, gendarmerie... : 25 000 usagers évaluent 19 services publics dans le cadre du premier « Baromètre des services publics »

M. Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification, a présenté le 2 juin, à Dijon, le premier « Baromètre des services publics » résultant de l'enquête réalisée sur 19 services publics du quotidien auprès d'un échantillon d'ampleur inédite de 25 000 usagers, dont 500 en situation d'illectronisme. Par sa large couverture et sa méthodologie rigoureuse, cette enquête constitue une première. Elle s'inscrit dans le cadre du programme Services Publics+, pilier de l'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics.

Cette démarche s'inscrit dans la démarche de refondation de l'action publique voulue par le Premier ministre : placer les Français au cœur de l'évaluation de leurs services publics. Qualité d'accueil, délai de traitement, simplicité des démarches... pour la première fois, cette enquête permet de mesurer la qualité de service sur la base d'indicateurs communs. Pour donner la parole aux Français et améliorer les services publics, Services Publics+ s'appuie sur deux autres piliers : un [site web](#) permettant aux usagers de partager leur avis sur leur expérience des services publics et la réalisation, chaque année, dans chaque service public, à la maille locale, d'une évaluation par les usagers.

« Ce premier Baromètre des services publics est le résultat d'une grande enquête, inédite par son ampleur, qui nous a permis de donner la parole directement aux Français sur leurs services publics du quotidien. Et dans un objectif de transparence, j'ai décidé de le rendre public. En tant que ministre des services publics, je considère ce Baromètre comme une boussole : il nous montre que les Français attendent de leurs services publics. Contrairement à certaines caricatures, il montre que nombre de services génèrent un bon niveau de satisfaction mais qu'il nous reste des progrès à accomplir sur d'autres. Engagé pour la refondation de l'action publique, sous l'autorité du Premier ministre, je veux combattre sans relâche les logiques kafkaïennes : c'est ainsi, et seulement ainsi, que nous pourrons lutter durablement contre l'impuissance publique et améliorer toujours davantage la confiance entre nos services publics et nos concitoyens. » Laurent Marcangeli, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification.

Donner la parole aux usagers des services publics : un taux de satisfaction globale de 69 %

Cette étude inédite, réalisée par Toluna, Harris Interactive et Ipsos pour la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), s'inscrit dans le cadre du [programme Services Publics+](#).

Lorsqu'on interroge les Français, 69 % se déclarent satisfaits de leurs échanges sur les 12 derniers mois (20 % sont neutres, 11 % insatisfaits). Les services les mieux notés (en satisfaction globale) sont l'école (81 %), les hôpitaux publics (80 %), la Gendarmerie Nationale (78 %), France Titres (78 %) et le service des impôts (77 %).

Délais de traitement, facilité d'accès, simplicité des démarches... : 5 indicateurs de qualité évalués

Pour la première fois, avec cette étude, l'évaluation permet d'avoir des résultats comparables, service public par service public, dans toute la France métropolitaine (hors Corse) sur la base d'indicateurs communs.

La qualité de la relation est perçue comme l'aspect le plus positif. Plus de 7 usagers sur 10 (71 %) estiment avoir été accueillis avec bienveillance et respect, contre seulement 8 % d'insatisfaits et 21 % de neutres. Les services publics les mieux notés sont les hôpitaux (85 %), l'école (84 %), la Gendarmerie (83 %), France services (79 %) ou la Police (75 %).

Parmi les points mesurés, **la complexité des démarches est l'aspect qui recueille le plus d'avis négatifs.** Si 63 % des usagers estiment leurs démarches simples, ce taux reste le plus bas de l'enquête, avec 13 % d'insatisfaits. Parmi les usagers ayant rencontré des difficultés (13 %), les principales causes évoquées sont : des délais trop longs (26 %), un manque de clarté des informations (24 %), et la nécessité de répéter sa situation à plusieurs agents (24 %).

Moyenne nationale des services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale		SATISFACTION GLOBALE	SATISFACTION DÉLAIS DE TRAITEMENT	FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS	SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES	QUALITÉ DE LA RELATION
		69%	66%	66%	63%	71%
Economie, Finances, <u>Souv. ind. et num.</u>	Service des Impôts	77%	75%	70%	70%	73%
	Gendarmerie Nationale	78%	73%	81%	77%	83%
Intérieur	Police Nationale	69%	66%	74%	66%	75%
	France Titres	78%	73%	71%	67%	69%
	Allocations familiales	67%	59%	59%	61%	68%
	Assurance maladie	73%	70%	60%	65%	71%
Travail, Santé, Solidarités et Familles	Assurance retraite	75%	69%	62%	61%	75%
	URSSAF dont CESU-PAJEMPLOI	68%	67%	64%	61%	67%
	Mutualité sociale agricole	60%	59%	62%	55%	64%
	Hôpital public	80%	71%	68%	74%	85%
Education Nationale Enseignement supérieur et recherche	France Travail	61%	63%	65%	62%	70%
	Ecole / Etablissement scolaire	81%	80%	82%	79%	84%
	CROUS	62%	62%	61%	53%	64%
Aménagement territoire et Décentralisation	Universités	69%	67%	68%	60%	72%
	France <u>Rénov/MaPrime Rénov/Ma PrimeAdapt</u>	55%	52%	55%	42%	63%
Justice	Tribunal	56%	47%	53%	45%	63%
Action publique, Fonction publique et Simplif / Aménagement territoire et Décentralisation	France services	76%	74%	73%	70%	79%
Agriculture et souv. Alimentaire / Travail, Santé, Solidarités et Familles	Agence de services et de paiement	64%	61%	60%	56%	62%
Culture	<u>Pass Culture</u>	72%	72%	69%	65%	72%

👉 Pour consulter le Baromètre :

- [La synthèse de l'étude](#)
- [L'étude complète](#)
- [Le volet illectronistes](#)

Services Publics + : améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

SERVICES PUBLICS



Services Publics+ est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes prioritaires des Français, le programme Services Publics+ fixe **8 engagements de qualité communs** à tous les services publics. Concrètement :

- ✓ Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France, au moins une fois par an. Les résultats sont disponibles sur le site Services Publics +. Plus de **5 000 fiches locales** sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- ✓ Les Français peuvent interpellier directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics + (rubrique « **Je donne mon avis** ») pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Près de 110 000 avis ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- ✓ Dans chaque service public, les parties prenantes doivent définir un plan d'action pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le site Services Publics+.
- ✓ Le **Label « Services Publics + »** qui valorise les services publics et les agents les plus engagés dans la mise en œuvre des engagements du programme pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

La DITP

La Direction de la transformation publique (DITP) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

Contacts presse

Service de presse de Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76 Mél : presse@action-publique.gouv.fr

Direction interministérielle de la transformation publique – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37
presse.ditp@modernisation.gouv.fr