

Communiqué de presse

Paris, le 08 juin 2025

Services publics : des Français attachés à leur rôle, mais majoritairement critiques sur leur fonctionnement, selon le baromètre Acteurs publics- CASDEN Banque Populaire réalisé par l'Ifop

La CASDEN Banque Populaire, banque coopérative de la Fonction publique, et Acteurs publics dévoilent les résultats de l'étude réalisée par l'Ifop sur l'opinion des Français vis-à-vis des services publics. Si leur utilité dans la vie quotidienne ne fait pas débat, 58 % des Français se déclarent insatisfaits de leur fonctionnement. Ce constat s'accompagne toutefois d'attentes claires et structurées pour en améliorer l'efficacité, la lisibilité et l'accessibilité.

Une perception contrastée, entre attachement et souhait d'amélioration

À l'échelle nationale, 42 % des Français se déclarent satisfaits du fonctionnement des services publics tandis que la majorité exprime son mécontentement. Ce résultat traduit un décalage entre l'importance accordée aux services publics dans la vie collective et l'évaluation de leur fonctionnement.

La relation avec les agents est globalement bien perçue, notamment en matière d'accueil et de courtoisie (62 % de satisfaction). En revanche, les jugements apparaissent plus réservés concernant l'efficacité du service rendu : seuls 42 % des Français se disent satisfaits de la capacité à résoudre un problème, et 31 % de la rapidité de traitement.

Ce constat met en évidence une relation jugée satisfaisante, mais un fonctionnement perçu comme perfectible.

Santé, sécurité, pouvoir d'achat : des priorités qui structurent les attentes des Français

Lorsqu'il s'agit d'identifier les services publics à améliorer en priorité, la santé arrive très nettement en tête (74 %). Cela confirme que les enjeux liés à l'accès aux soins sont au cœur des préoccupations des Français.

Plus largement, les priorités assignées à l'action publique pour les prochaines années s'articulent autour de trois axes majeurs : la santé et l'accès aux soins (72 %), le pouvoir d'achat (57 %) et la sécurité (56 %).

Cela démontre une attente structurée autour de la protection et des conditions de vie.

Des attentes fortes en matière de fiabilité, de clarté et d'équité

Les priorités exprimées par les Français s'organisent autour d'exigences convergentes. La demande la plus forte concerne la fiabilité des réponses, citée par 80 % des répondants. Elle est suivie par la clarté des informations (75 %), l'équité de traitement (75 %) et la possibilité de parler facilement à un interlocuteur humain (74 %).

À l'inverse, la possibilité de réaliser l'ensemble des démarches à distance ne recueille qu'un niveau d'adhésion plus limité (29 %).

Ces résultats traduisent une attente prioritaire de sécurisation de la relation administrative, davantage que de transformation radicale des modalités d'accès.

Une préférence pour une administration plus simple et articulant humain et numérique

Les démarches administratives occupent une place importante dans l'expérience des Français, qui privilégient des canaux combinant accessibilité et efficacité.

L'accueil physique apparaît comme le canal le plus efficace (68 %), devant les sites internet (66 %) et le téléphone (52 %). Les outils les plus automatisés restent en retrait, notamment les chatbots (16 %).

Cette hiérarchie se retrouve dans les attentes d'évolution : 58 % des Français souhaitent développer en priorité l'accueil physique et 51 % considèrent que le modèle le plus adapté repose sur l'humain, avec le numérique en complément.

Les mesures jugées les plus facilitantes vont toutes dans le sens d'une simplification concrète : délais plus courts, démarches allégées, suivi en temps réel, interlocuteur unique.

Une répartition des rôles perçue comme différenciée selon les niveaux d'actions

Les Français ne privilégient pas un niveau d'intervention unique, mais distinguent l'échelon qu'ils jugent le plus pertinent selon les domaines.

L'État est ainsi perçu comme le mieux placé pour les missions régaliennes, comme la sécurité ou la santé. À l'inverse, la commune est davantage associée aux politiques de proximité, notamment en matière d'école ou de services administratifs.

Les niveaux intermédiaires conservent également une légitimité spécifique, traduisant une vision globalement structurée de l'organisation publique.

Dans l'ensemble, les Français ne remettent pas en cause le principe du service public, mais en attendent un fonctionnement plus efficace. Ce baromètre met ainsi en lumière une exigence croissante de qualité d'exécution, au service d'un modèle auquel les Français restent profondément attachés.

Les résultats complets de l'enquête sont disponibles sur demande et [sur casden.fr](https://www.casden.fr)

Méthodologie

Étude Ifop pour la CASDEN Banque Populaire et Acteurs publics réalisée auprès d'un échantillon de 2 550 personnes représentatives de la population française, du 30 mars au 7 avril 2026. Cet échantillon de Français, âgés de 18 ans et plus, répond à une méthode des quotas (sexe, âge, région,) afin de constituer un panel représentatif des fonctionnaires français.

À propos de la CASDEN Banque Populaire :

Banque coopérative de la Fonction publique, la CASDEN Banque Populaire fait partie du Groupe BPCE, deuxième groupe bancaire en 2025. À fin 2025, la CASDEN Banque Populaire compte 586 collaborateurs, 250 Délégués CASDEN, 10 000 Correspondants dans les établissements de la Fonction publique, et plus de 2 millions de Sociétaires. www.casden.fr

Contacts presse CASDEN Banque Populaire

Agence AUVRAY & BORACAY- Teninsy Savané – 01 58 22 27 75- t.savane@auvray-boracay.com
CASDEN Banque Populaire – Renaud Mimin- 06 32 75 31 72-
renaud.mimin@casden.banquepopulaire.fr

À propos d'Acteurs publics :

Acteurs publics est un média spécialisé dans l'information et les services dédiés aux acteurs publics qui au cœur de l'État et de ses satellites, dans les collectivités, à l'hôpital, décrypte, commente et analyse le fonctionnement des politiques publiques. www.acteurspublics.fr

Contact Acteurs publics

Catherine Pennec- Directrice des partenariats et des événements – 06 60 22 19 84-
cpennec@acteurspublics.com