

Le regard des Français sur les services publics

Ifop pour Acteurs publics et la CASDEN Banque Populaire

Avril 2026

N°122187

Contacts Ifop :

Frédéric Dabi / Hugo Lasserre

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01.	La méthodologie	3
02.	Les résultats de l'étude	5
	A. La satisfaction à l'égard des services publics	
	B. Les priorités des services publics et de l'action publique	
	C. Les regards sur les démarches administratives	
	D. L'acteur le mieux placé sur différents domaines	
	E. Synthèse des résultats	



1 

A B C D

2 

A B C D

3 

A B C D

4 

A B C D

01

Méthodologie

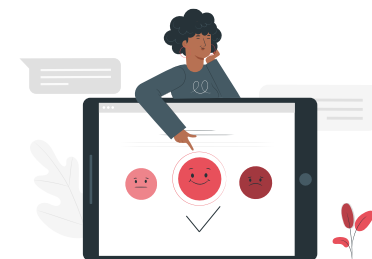
Méthodologie



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **2 550 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne **du 30 mars au 7 avril 2026**.



02

Les résultats de l'étude



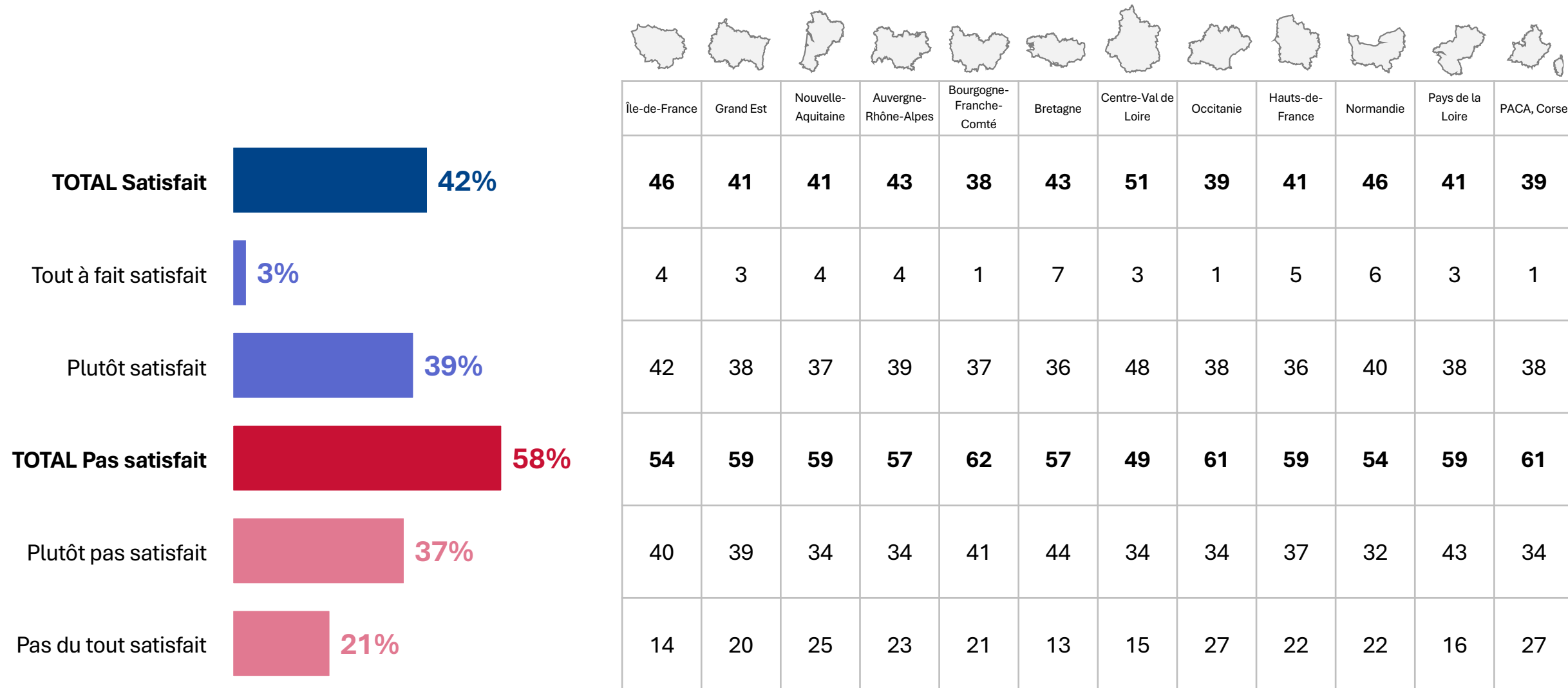
A

La satisfaction à l'égard
des services publics

NEWS

La satisfaction à l'égard du fonctionnement des services publics en France

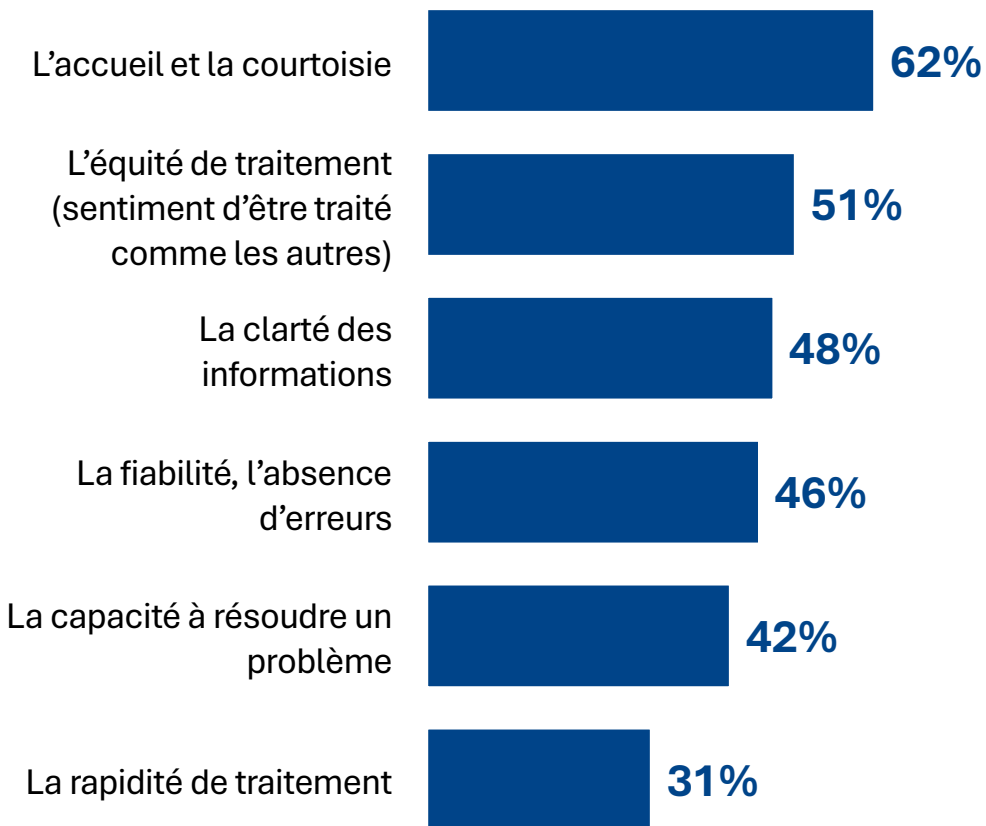
Question : D'une manière générale, êtes-vous satisfait ou pas satisfait du fonctionnement des services publics en France ?



La satisfaction détaillée à l'égard des services publics en France (1/2)

Question : Et plus précisément concernant les services publics en France, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de.. ?

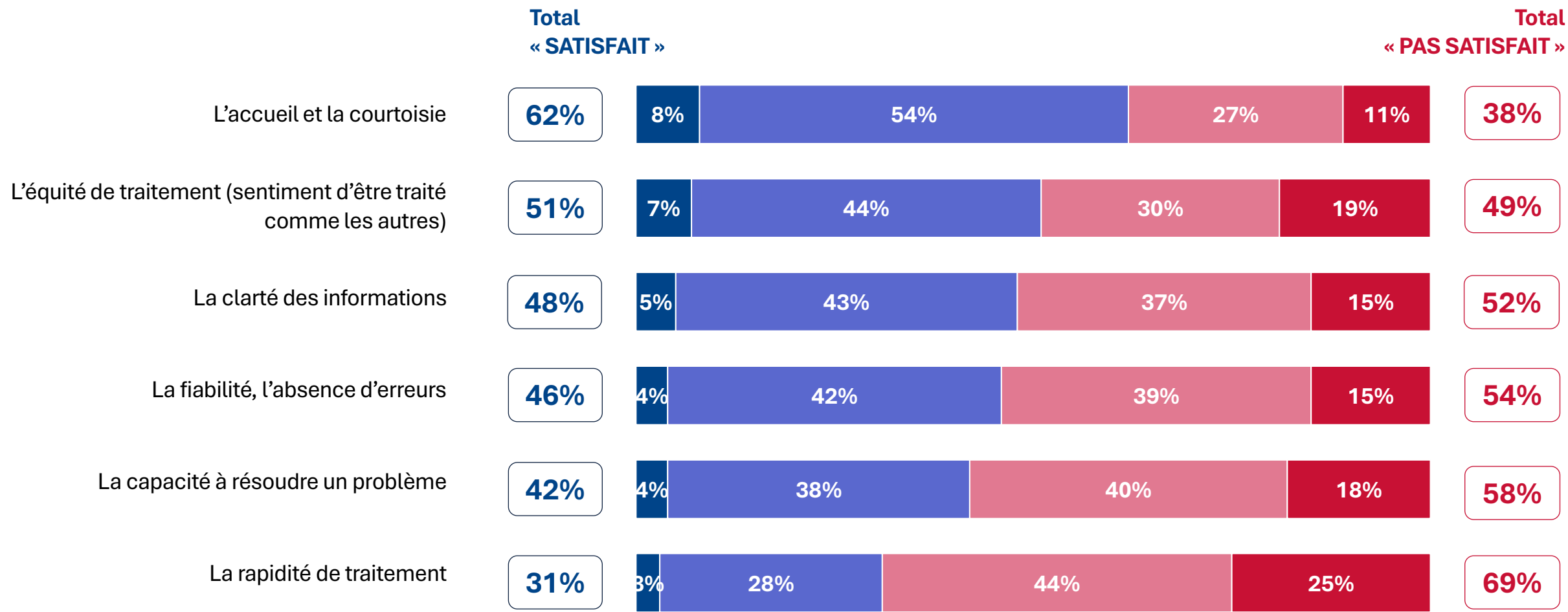
Récapitulatif : TOTAL Satisfait



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
L'accueil et la courtoisie	65	58	62	61	63	61	71	57	56	65	67	57
L'équité de traitement (sentiment d'être traité comme les autres)	56	49	51	52	46	56	53	43	48	49	54	51
La clarté des informations	53	47	49	42	44	52	52	45	38	50	54	48
La fiabilité, l'absence d'erreurs	52	45	46	44	42	47	52	46	42	41	44	44
La capacité à résoudre un problème	45	41	44	36	39	43	46	43	41	44	38	45
La rapidité de traitement	32	35	29	26	25	38	38	34	31	32	30	33

La satisfaction détaillée à l'égard des services publics en France (2/2)

Question : Et plus précisément concernant les services publics en France, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de.. ?



■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait



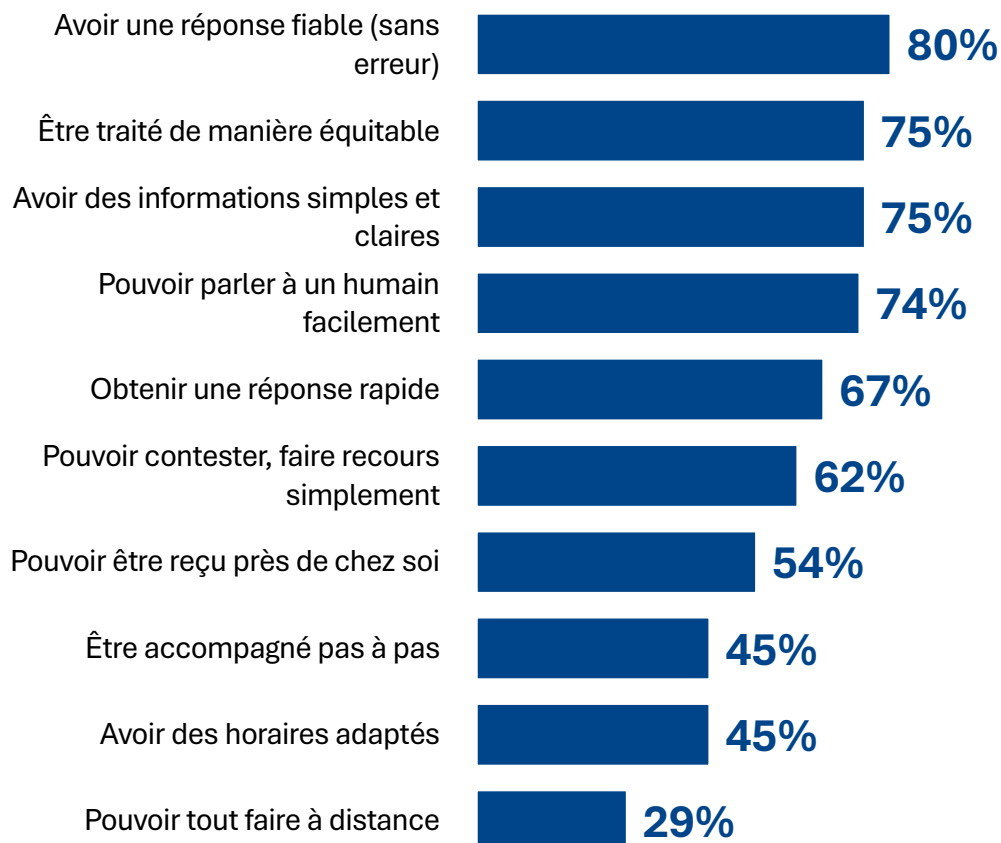
B

Les priorités des
services publics et de
l'action publique

Les priorités en matière de qualité des services publics (1/2)

Question : Chacune des affirmations suivantes concernant la qualité des services publics vous paraît-elle prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire ?

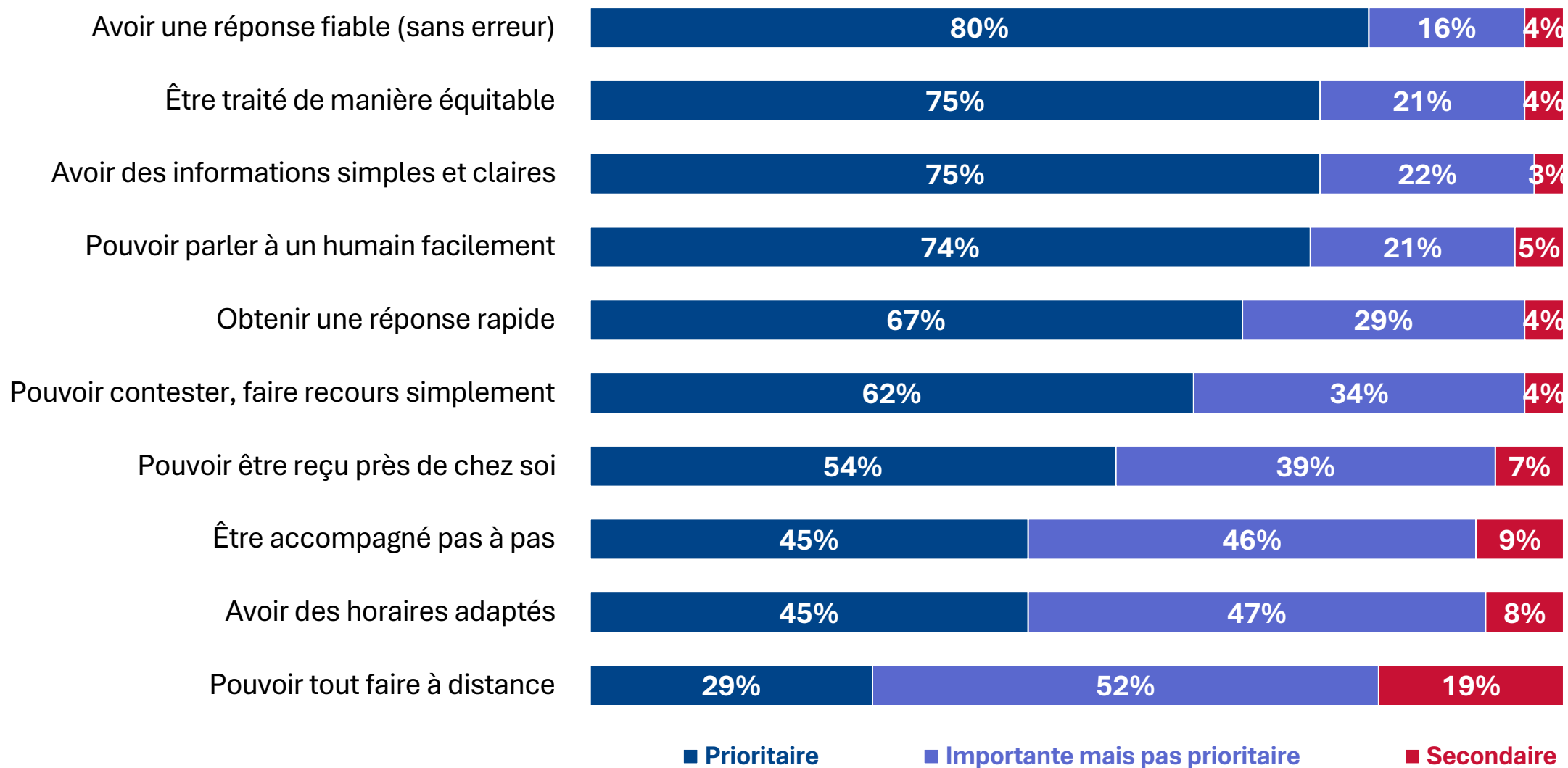
Récapitulatif : Prioritaire



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
Avoir une réponse fiable (sans erreur)	77	72	86	79	80	89	72	81	82	78	85	81
Être traité de manière équitable	73	70	76	76	75	80	76	78	77	74	78	75
Avoir des informations simples et claires	70	69	82	74	78	78	78	76	77	76	73	72
Pouvoir parler à un humain facilement	75	73	77	72	73	78	81	72	73	74	66	77
Obtenir une réponse rapide	69	66	71	66	61	59	73	66	69	64	69	67
Pouvoir contester, faire recours simplement	63	61	71	58	61	55	57	70	64	60	56	62
Pouvoir être reçu près de chez soi	54	50	53	51	53	47	64	56	54	57	59	56
Être accompagné pas à pas	46	47	45	44	42	43	57	43	46	51	47	39
Avoir des horaires adaptés	46	42	43	50	37	41	39	48	44	44	47	45
Pouvoir tout faire à distance	33	24	32	26	21	21	29	27	26	32	27	38

Les priorités en matière de qualité des services publics (2/2)

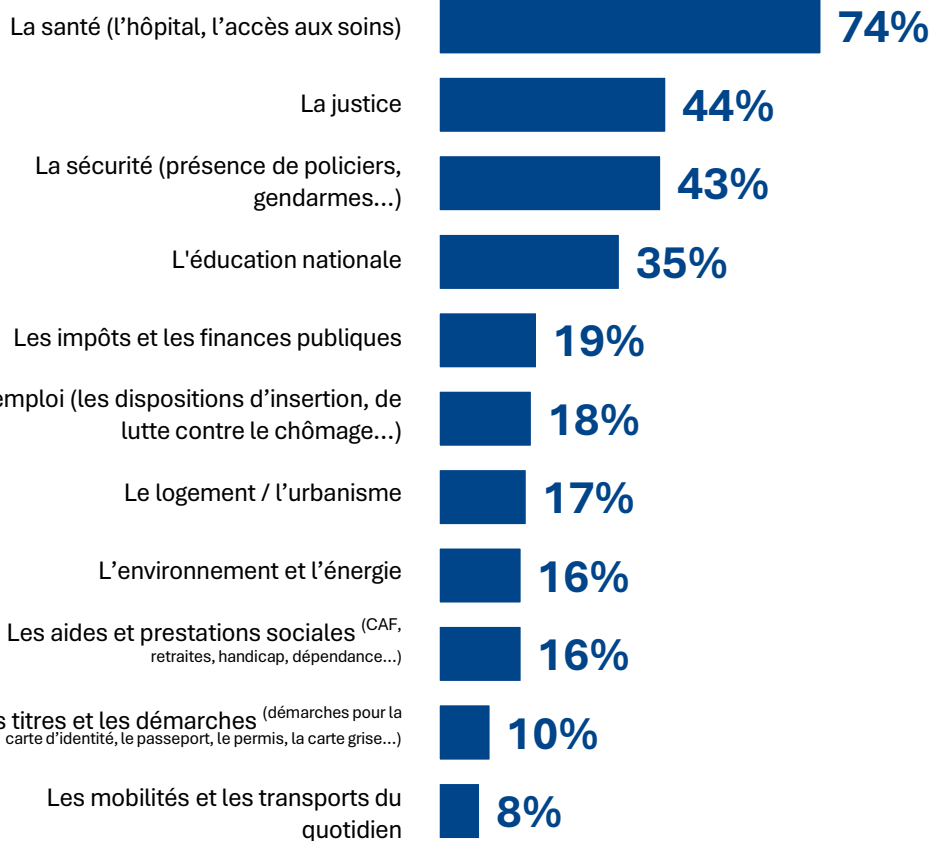
Question : Chacune des affirmations suivantes concernant la qualité des services publics vous paraît-elle prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire ?



Les services publics à développer en priorité (1/2)

Question : Parmi les services publics, lesquels devraient être améliorés en priorité selon vous ? *En premier, en second, en troisième*

Récapitulatif : Total des citations

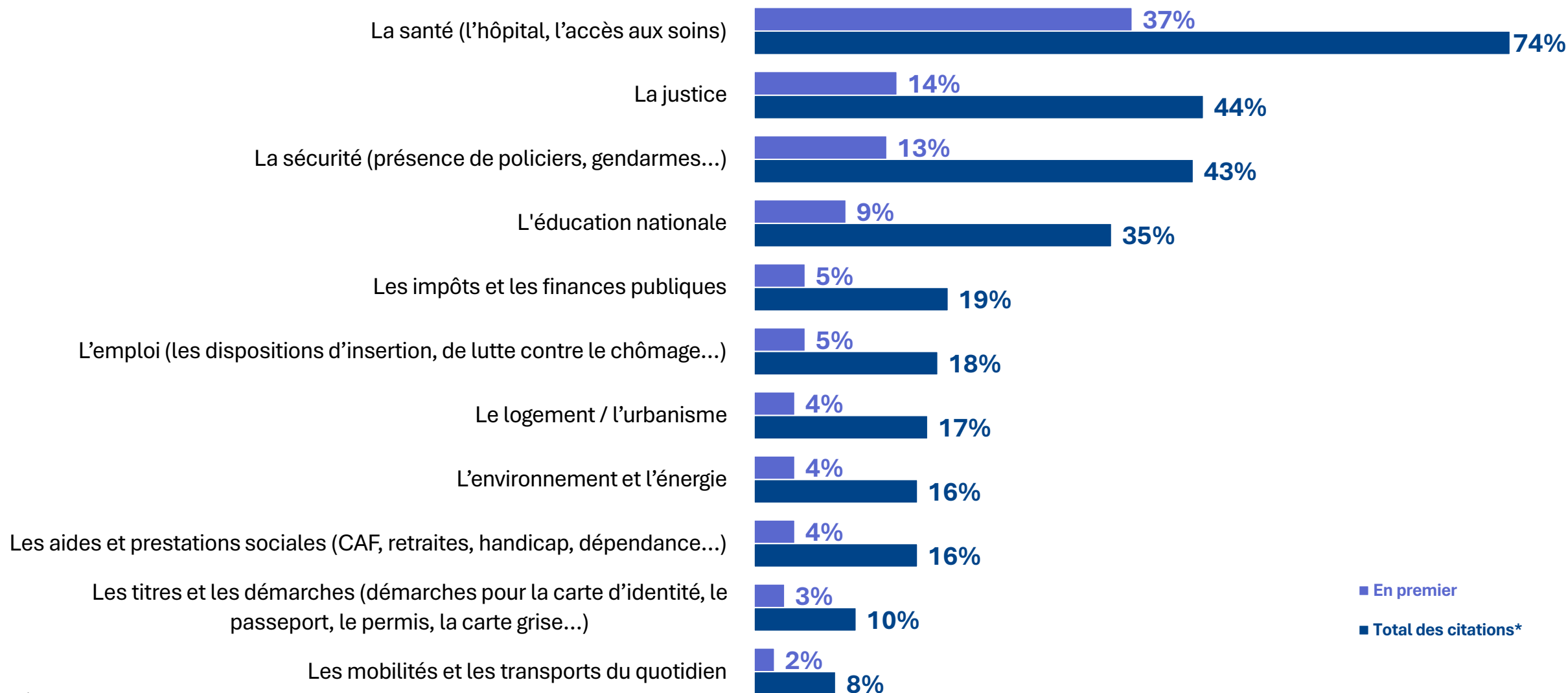


	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
La santé (l'hôpital, l'accès aux soins)	73	69	74	76	69	77	86	80	64	76	76	73
La justice	44	47	42	40	55	46	45	47	44	44	46	40
La sécurité (présence de policiers, gendarmes...)	37	42	38	46	43	40	58	46	43	47	46	47
L'éducation nationale	38	33	37	35	38	31	25	37	39	29	28	36
Les impôts et les finances publiques	16	21	18	22	18	19	19	19	17	19	23	15
L'emploi (les dispositions d'insertion, de lutte contre le chômage...)	19	19	18	16	21	19	12	20	25	20	17	11
Le logement / l'urbanisme	22	21	22	17	9	23	10	15	9	14	14	21
L'environnement et l'énergie	14	17	17	16	12	23	9	12	21	22	14	17
Les aides et prestations sociales (CAF, retraites, handicap, dépendance...)	14	18	17	17	13	10	12	10	21	17	18	19
Les titres et les démarches (démarches pour la carte d'identité, le passeport, le permis, la carte grise...)	13	9	12	8	13	6	10	7	9	7	9	11
Les mobilités et les transports du quotidien	12	4	7	7	9	6	12	7	8	5	8	9

(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner trois réponses.

Les services publics à développer en priorité (2/2)

Question : Parmi les services publics, lesquels devraient être améliorés en priorité selon vous ? En premier, en second, en troisième



■ En premier
■ Total des citations*

(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner trois réponses.

Les priorités de l'action publique pour les prochaines années (1/2)

Question : Quelles devraient être, selon vous, les 5 priorités de l'action publique pour les prochaines années ? *En premier, en second, en troisième, en quatrième, en cinquième*

Récapitulatif : Total des citations

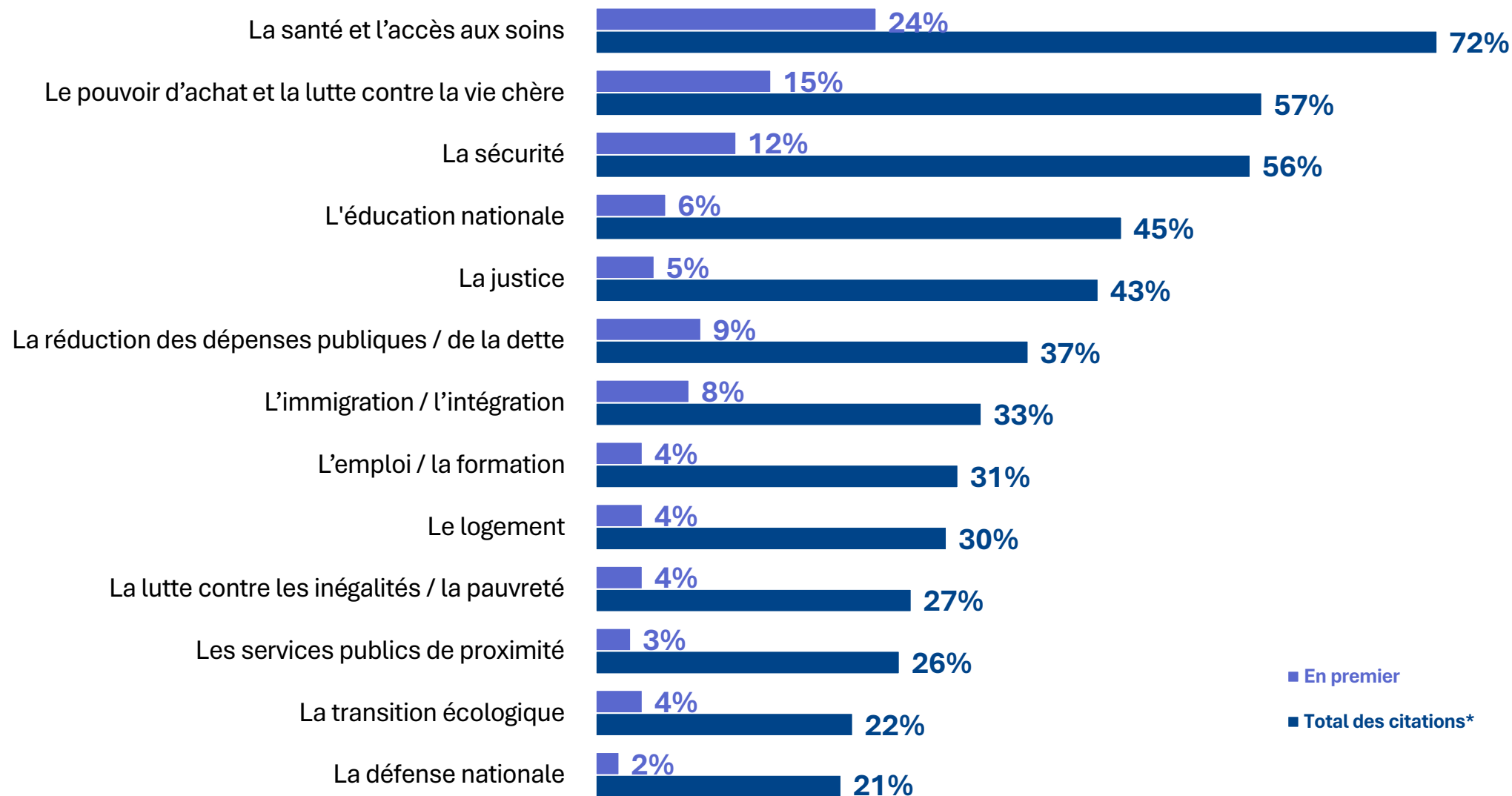


	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
La santé et l'accès aux soins	66	70	69	78	63	75	74	78	69	70	75	74
Le pouvoir d'achat et la lutte contre la vie chère	56	52	62	62	50	53	62	57	57	62	59	54
La sécurité	52	51	47	55	61	45	64	58	62	67	58	62
L'éducation nationale	46	40	47	44	42	46	34	45	55	44	39	51
La justice	43	53	46	41	40	42	50	46	34	41	44	39
La réduction des dépenses publiques / de la dette	34	35	41	36	42	40	47	36	39	48	42	29
L'immigration / l'intégration	38	36	27	32	49	26	35	32	28	33	28	35
L'emploi / la formation	32	36	32	26	29	27	33	33	32	36	22	31
Le logement	34	35	29	27	22	42	22	32	28	17	35	33
La lutte contre les inégalités / la pauvreté	27	26	27	30	28	27	21	23	32	18	31	24
Les services publics de proximité	26	26	30	27	36	28	20	24	23	22	25	19
La transition écologique	28	20	17	19	19	26	19	22	21	23	22	22
La défense nationale	18	22	25	25	20	23	20	16	20	17	19	27

(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner cinq réponses.

Les priorités de l'action publique pour les prochaines années (2/2)

Question : Quelles devraient être, selon vous, les 5 priorités de l'action publique pour les prochaines années ? *En premier, en second, en troisième, en quatrième, en cinquième*



■ En premier
■ Total des citations*

(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner cinq réponses.



C

Les regards sur les
démarches
administratives

N

E

W

S

La dernière prise de contact avec un service public

Question : Quand avez-vous été en contact avec un service public pour la dernière fois ?



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
Il y a environ une semaine	18	16	20	23	22	19	12	18	16	18	16	20
Il y a environ un mois	26	23	26	29	27	21	19	24	26	22	25	21
Il y a environ six mois	18	16	20	16	21	20	25	26	17	18	19	24
Il y a environ un an	10	13	8	4	4	11	12	11	10	6	15	7
Il y a plus d'un an	28	32	26	28	26	29	32	21	31	36	25	28

Il y a environ une semaine



18%

Il y a environ un mois



25%

Il y a environ six mois



20%

Il y a environ un an



9%

Il y a plus d'un an

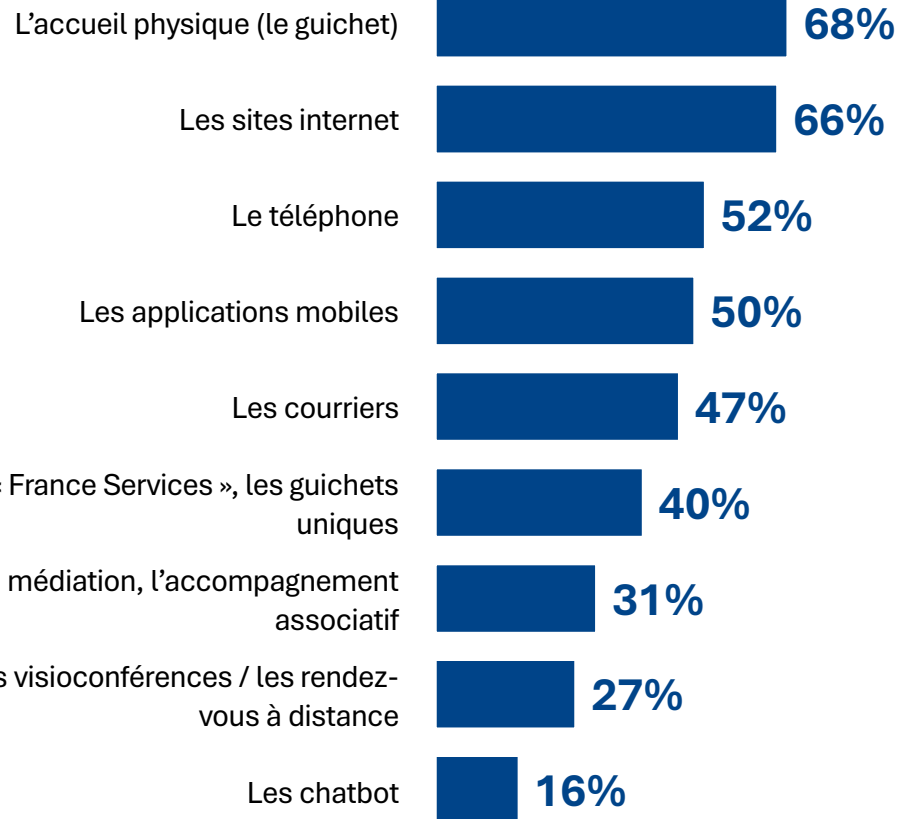


28%

L'efficacité de différents canaux pour ses démarches administratives de service public (1/2)

Question : Et pour vos différentes démarches administratives de service public, diriez-vous que chacun des canaux suivants est aujourd'hui très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout efficace ?

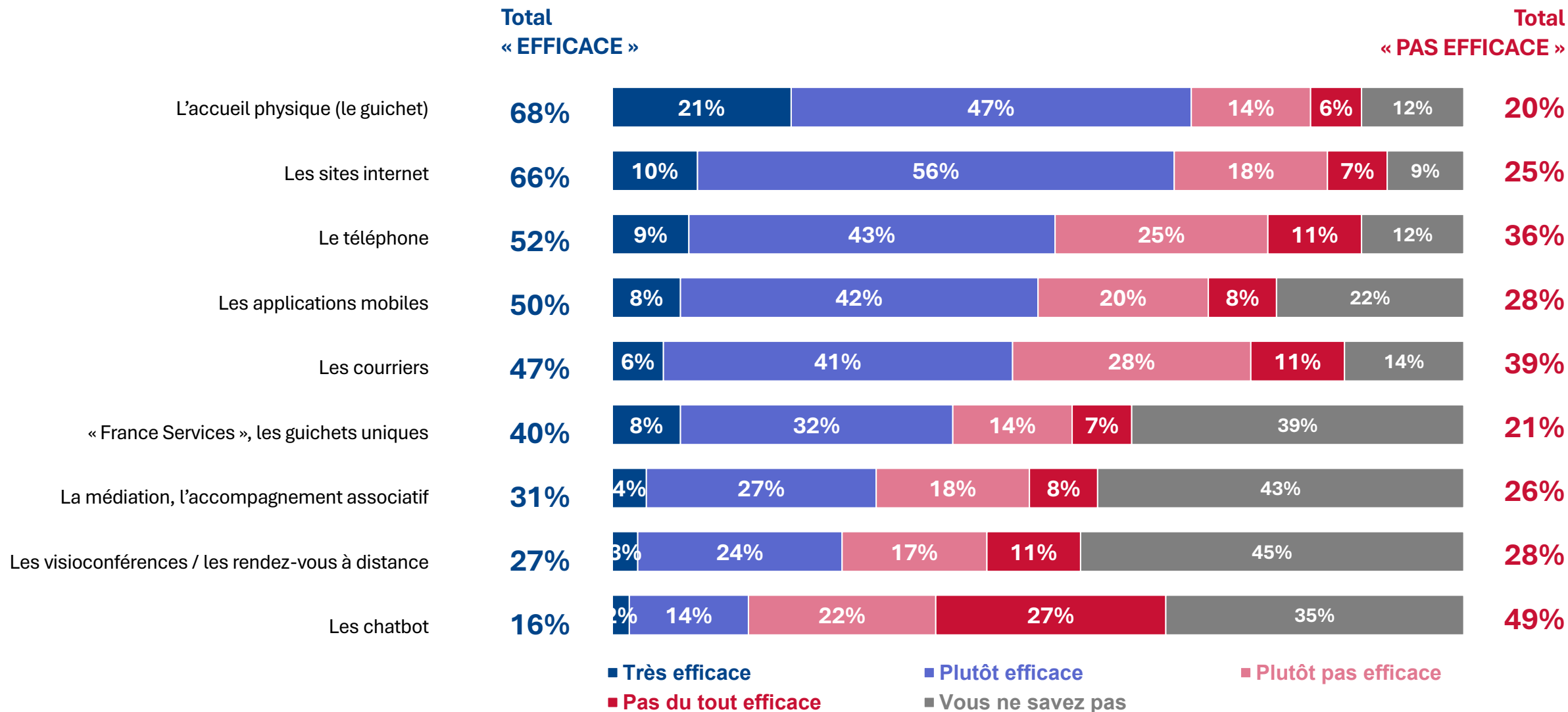
Récapitulatif : TOTAL Efficace



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
L'accueil physique (le guichet)	66	71	68	65	69	80	68	64	65	69	77	64
Les sites internet	70	65	59	66	66	71	54	63	62	64	78	70
Le téléphone	46	57	57	46	55	56	56	51	54	50	56	46
Les applications mobiles	54	52	45	46	44	55	50	52	45	58	57	43
Les courriers	44	45	53	44	41	49	52	47	49	50	50	45
« France Services », les guichets uniques	39	39	39	38	39	42	44	44	33	49	46	33
La médiation, l'accompagnement associatif	37	26	29	27	21	40	21	28	30	35	37	28
Les visioconférences / les rendez-vous à distance	29	19	29	26	25	34	21	23	30	31	33	27
Les chatbot	18	13	15	17	11	21	11	14	16	20	19	15

L'efficacité de différents canaux pour ses démarches administratives de service public (2/2)

Question : Et pour vos différentes démarches administratives de service public, diriez-vous que chacun des canaux suivants est aujourd'hui très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout efficace ?



Les canaux à développer en priorité pour les démarches administratives de service public (1/2)

Question : Et selon vous, quels canaux pour vos différentes démarches administratives de service public devraient être aujourd'hui développés en priorité ? *En premier, en second*

Récapitulatif : Total des citations

L'accueil physique (le guichet) **58%**

Les sites internet **33%**

Le téléphone **31%**

« France Services », les guichets uniques **27%**

Les applications mobiles **20%**

Les visioconférences / les rendez-vous à distance **11%**

Les courriers **10%**

La médiation, l'accompagnement associatif **10%**

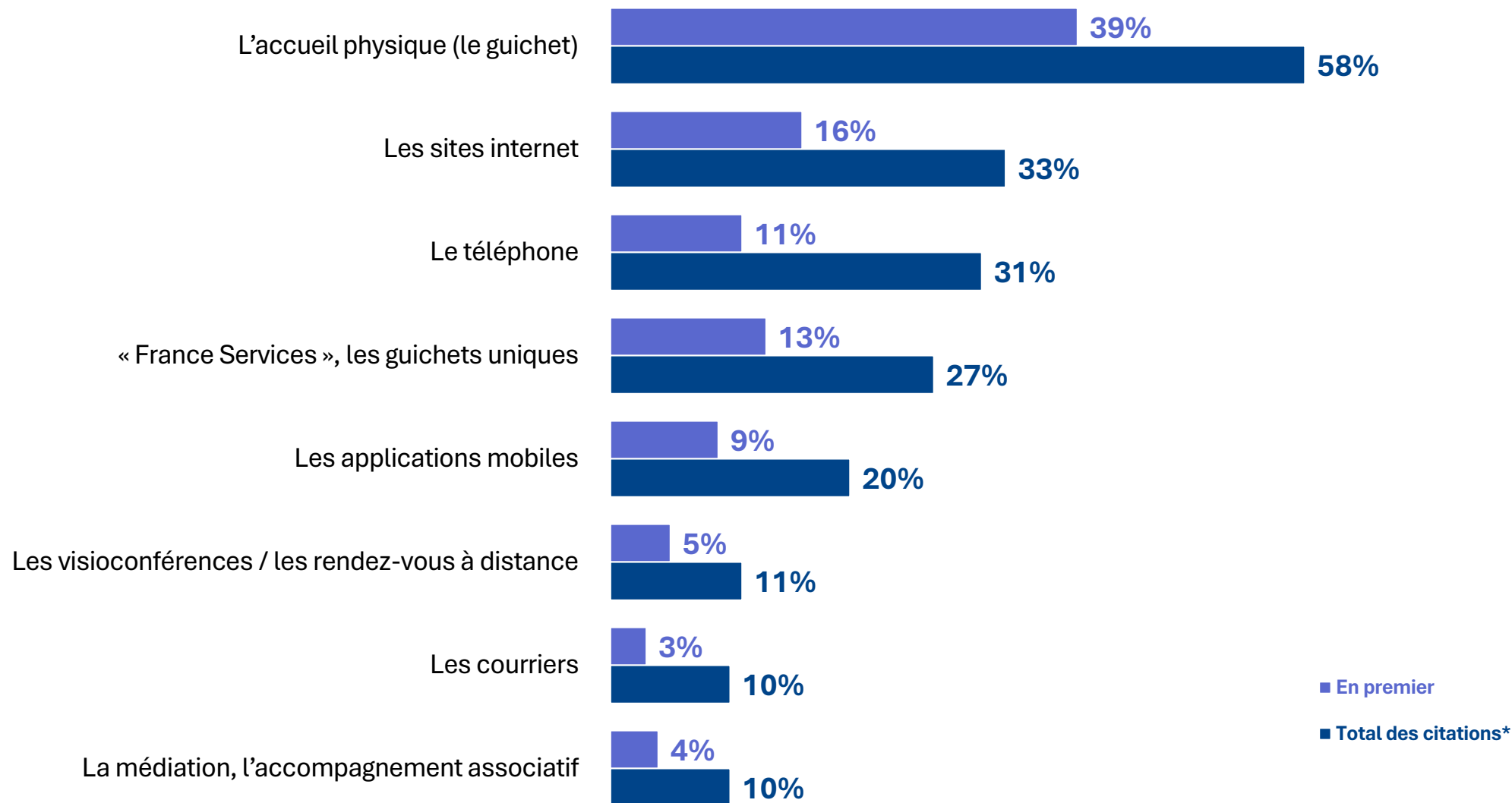


	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
L'accueil physique (le guichet)	57	59	57	50	66	65	62	59	59	56	62	60
Les sites internet	33	29	35	34	24	26	22	31	36	38	39	36
Le téléphone	34	38	29	33	36	24	39	29	22	27	26	32
« France Services », les guichets uniques	25	24	30	26	33	25	36	31	27	19	26	26
Les applications mobiles	17	20	17	19	14	23	14	22	21	33	23	18
Les visioconférences / les rendez-vous à distance	14	7	12	13	8	9	7	9	12	9	10	13
Les courriers	9	9	12	10	15	11	13	11	10	15	6	8
La médiation, l'accompagnement associatif	11	13	8	15	4	17	7	9	12	2	7	7

(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses.

Les canaux à développer en priorité pour les démarches administratives de service public (2/2)

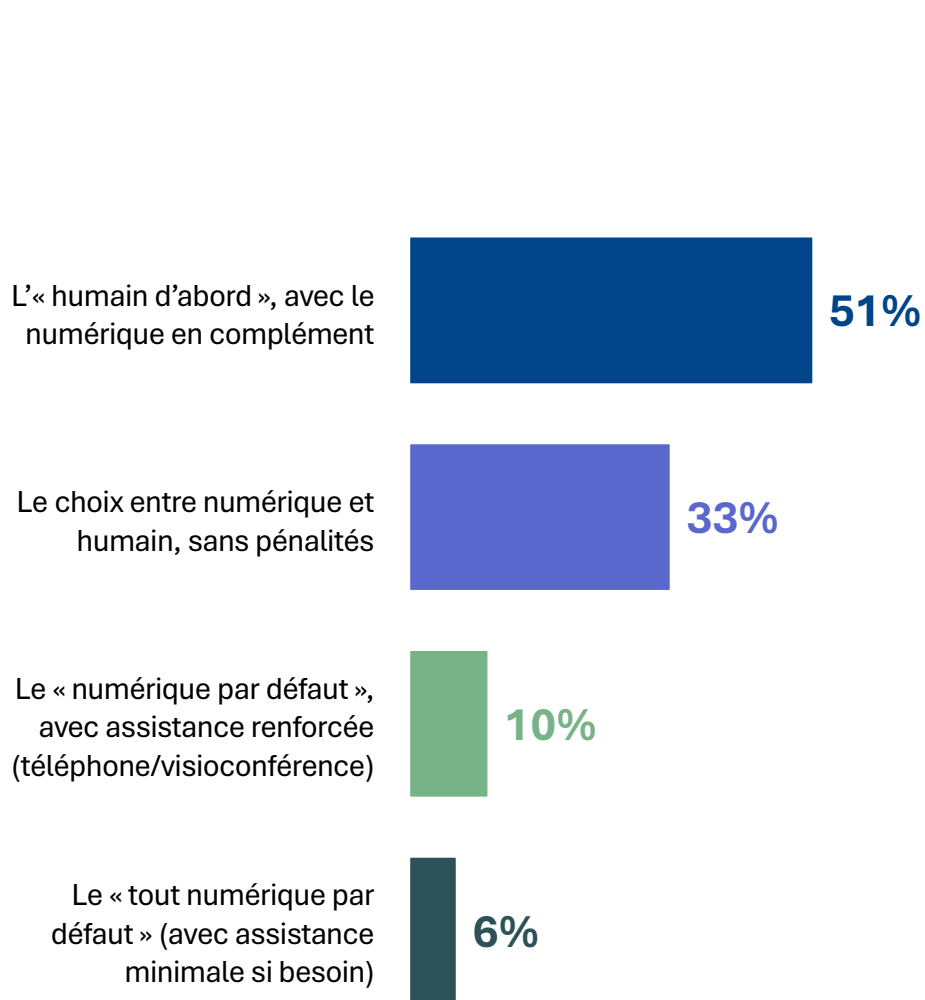
Question : Et selon vous, quels canaux pour vos différentes démarches administratives de service public devraient être aujourd'hui développés en priorité ? *En premier, en second*



(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses.

Le modèle le plus adapté pour les démarches administratives

Question : Pour les démarches administratives, quel modèle vous semble le plus adapté ?

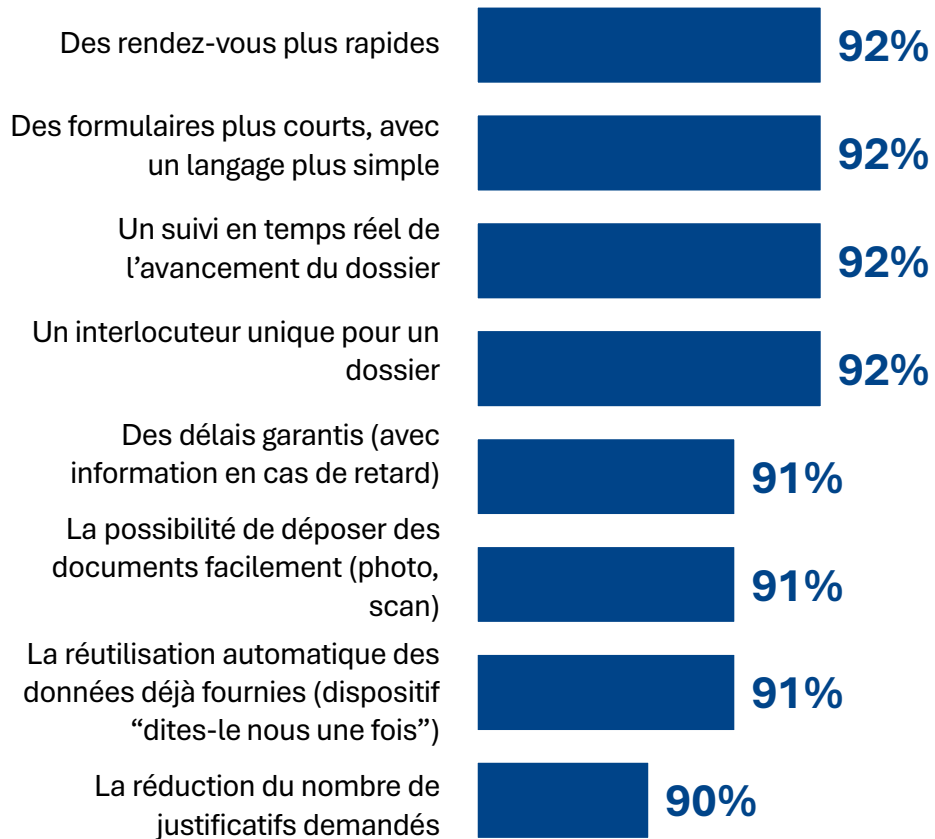


	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
L'« humain d'abord », avec le numérique en complément	47	53	46	53	51	50	59	60	49	48	49	50
Le choix entre numérique et humain, sans pénalités	34	33	32	32	35	39	31	29	32	34	34	33
Le « numérique par défaut », avec assistance renforcée (téléphone/visioconférence)	13	10	16	9	10	5	5	7	12	11	14	8
Le « tout numérique par défaut » (avec assistance minimale si besoin)	6	4	6	6	4	6	5	4	7	7	3	9

Les mesures facilitantes pour ses démarches administratives(1/2)

Question : Selon vous, chacune des mesures suivantes serait facilitante ou non dans vos démarches administratives ?

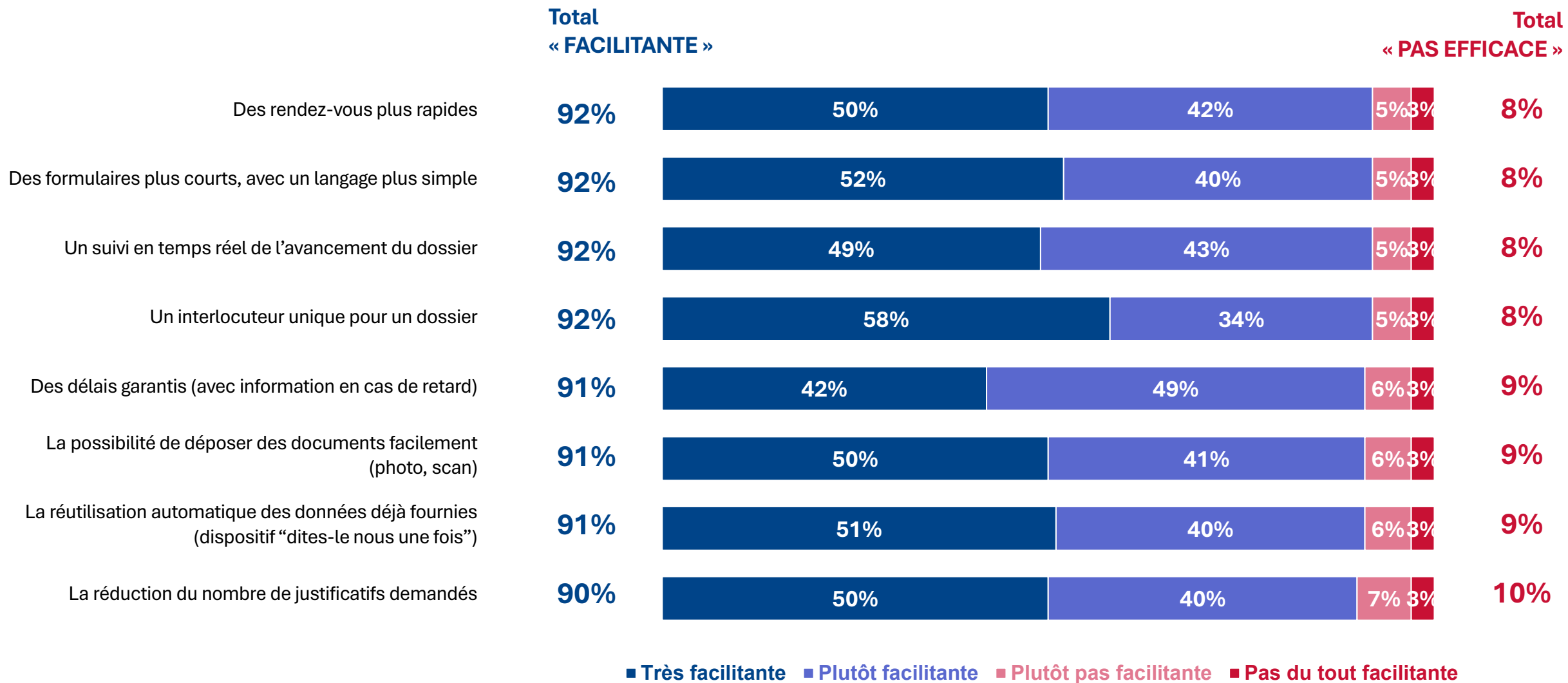
Récapitulatif : TOTAL Facilitante



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
Des rendez-vous plus rapides	93	92	92	90	91	97	93	94	91	92	94	90
Des formulaires plus courts, avec un langage plus simple	93	91	94	91	85	94	99	91	95	90	93	89
Un suivi en temps réel de l'avancement du dossier	94	89	94	88	90	95	98	91	93	94	89	90
Un interlocuteur unique pour un dossier	91	92	95	90	93	95	99	93	90	91	92	88
Des délais garantis (avec information en cas de retard)	92	92	90	91	90	95	95	91	93	92	92	88
La possibilité de déposer des documents facilement (photo, scan)	91	93	90	89	89	97	95	91	93	90	92	88
La réutilisation automatique des données déjà fournies (dispositif "dites-le nous une fois")	92	92	89	87	92	89	93	92	93	90	95	87
La réduction du nombre de justificatifs demandés	91	91	89	89	82	92	88	91	96	88	91	87

Les mesures facilitantes pour ses démarches administratives(2/2)

Question : Selon vous, chacune des mesures suivantes serait facilitante ou non dans vos démarches administratives ?





D

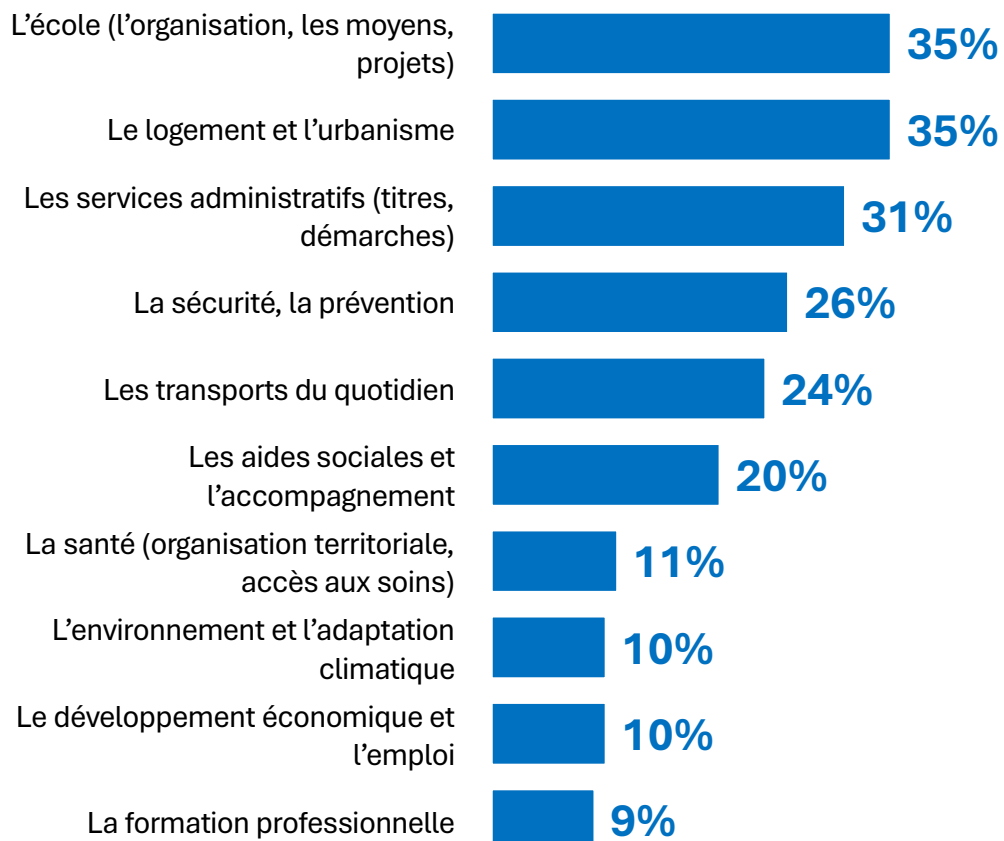
L'acteur le mieux placé
sur différents domaines

NEWS

L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (1/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?

Récapitulatif : La commune



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
L'école (l'organisation, les moyens, projets)	32	33	32	34	41	39	29	38	28	31	48	40
Le logement et l'urbanisme	33	31	37	38	29	38	25	36	31	32	43	40
Les services administratifs (titres, démarches)	32	28	32	28	29	26	31	30	32	35	33	34
La sécurité, la prévention	24	19	26	25	25	27	20	29	33	23	27	30
Les transports du quotidien	19	25	21	26	24	23	33	28	25	25	27	29
Les aides sociales et l'accompagnement	24	18	20	18	18	14	22	14	26	18	20	21
La santé (organisation territoriale, accès aux soins)	13	8	7	12	15	5	10	13	12	11	14	11
L'environnement et l'adaptation climatique	13	7	10	11	7	6	2	7	11	12	18	8
Le développement économique et l'emploi	11	6	10	12	7	6	3	8	7	10	12	15
La formation professionnelle	11	8	11	8	8	4	2	8	6	13	12	11

L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (2/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?

Récapitulatif : L'intercommunalité



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
Les transports du quotidien	14	24	33	24	22	38	20	24	31	27	34	17
Le logement et l'urbanisme	10	19	19	16	12	19	20	13	18	15	13	10
Le développement économique et l'emploi	11	19	19	11	6	16	4	14	14	5	11	7
L'école (l'organisation, les moyens, projets)	10	11	13	11	8	10	4	11	13	12	15	7
Les services administratifs (titres, démarches)	10	12	14	10	9	12	13	7	15	4	11	4
La santé (organisation territoriale, accès aux soins)	9	7	17	8	10	13	11	9	12	7	13	8
La sécurité, la prévention	9	8	12	10	5	7	3	8	9	9	12	6
Les aides sociales et l'accompagnement	6	10	13	9	5	10	9	7	12	7	12	8
L'environnement et l'adaptation climatique	5	9	12	5	5	6	11	9	18	2	15	6
La formation professionnelle	8	5	10	8	5	8	10	7	15	5	10	7

Les transports du quotidien **25%**

Le logement et l'urbanisme **14%**

Le développement économique et l'emploi **12%**

L'école (l'organisation, les moyens, projets) **11%**

Les services administratifs (titres, démarches) **10%**

La santé (organisation territoriale, accès aux soins) **10%**

La sécurité, la prévention **9%**

Les aides sociales et l'accompagnement **9%**

L'environnement et l'adaptation climatique **8%**

La formation professionnelle **8%**

L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (3/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?

Récapitulatif : Le département



La formation professionnelle **32%**

Les aides sociales et l'accompagnement **29%**

Le développement économique et l'emploi **26%**

Les transports du quotidien **25%**

La santé (organisation territoriale, accès aux soins) **25%**

Le logement et l'urbanisme **24%**

Les services administratifs (titres, démarches) **23%**

L'école (l'organisation, les moyens, projets) **18%**

La sécurité, la prévention **16%**

L'environnement et l'adaptation climatique **16%**

	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
La formation professionnelle	31	33	26	32	40	37	28	33	36	20	30	29
Les aides sociales et l'accompagnement	27	26	32	26	30	34	29	35	21	31	33	25
Le développement économique et l'emploi	19	28	29	24	26	24	32	33	29	21	22	30
Les transports du quotidien	27	22	25	25	23	24	27	25	19	29	18	28
La santé (organisation territoriale, accès aux soins)	21	27	25	28	21	19	19	24	32	22	20	28
Le logement et l'urbanisme	25	28	20	16	21	30	32	27	22	23	25	23
Les services administratifs (titres, démarches)	18	26	24	21	23	18	16	24	25	27	25	24
L'école (l'organisation, les moyens, projets)	13	20	18	16	9	27	25	20	22	16	16	22
La sécurité, la prévention	13	23	18	10	13	19	24	16	17	16	15	15
L'environnement et l'adaptation climatique	13	20	17	17	14	20	16	15	13	14	13	20

L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (4/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?

Récapitulatif : La région



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
La formation professionnelle	25	28	28	28	26	35	34	34	21	40	27	26
Le développement économique et l'emploi	28	22	18	22	26	36	26	22	25	37	26	21
Les transports du quotidien	31	20	13	20	14	13	13	16	17	15	16	18
La santé (organisation territoriale, accès aux soins)	16	22	17	15	12	19	20	16	14	24	11	20
L'environnement et l'adaptation climatique	14	17	18	17	15	24	20	21	12	19	12	20
Le logement et l'urbanisme	16	9	12	18	15	9	12	11	11	23	11	12
Les aides sociales et l'accompagnement	13	14	7	16	11	14	11	17	13	20	11	15
L'école (l'organisation, les moyens, projets)	15	13	9	15	7	15	17	10	10	13	3	8
Les services administratifs (titres, démarches)	11	9	9	12	11	11	11	12	11	13	4	7
La sécurité, la prévention	7	11	5	9	7	11	12	7	7	9	6	5



L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (5/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?

Récapitulatif : L'Etat



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
La sécurité, la prévention	45	36	34	42	46	36	40	39	31	39	39	43
La santé (organisation territoriale, accès aux soins)	41	34	30	32	40	43	38	37	27	36	40	31
L'environnement et l'adaptation climatique	38	34	29	33	35	23	31	35	30	33	28	36
Les aides sociales et l'accompagnement	29	31	26	29	35	28	23	27	26	24	23	30
Les services administratifs (titres, démarches)	28	24	19	27	27	32	24	27	15	20	26	31
Le développement économique et l'emploi	29	24	21	26	34	17	30	22	23	26	27	26
L'école (l'organisation, les moyens, projets)	28	20	24	21	34	9	23	21	25	27	17	22
La formation professionnelle	24	26	23	22	20	15	26	18	20	21	20	26
Le logement et l'urbanisme	15	12	8	10	22	4	11	13	17	7	8	15
Les transports du quotidien	8	8	5	3	15	2	6	7	6	3	5	7

L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (6/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?

Récapitulatif : L'Europe



	Île-de-France	Grand Est	Nouvelle-Aquitaine	Auvergne-Rhône-Alpes	Bourgogne-Franche-Comté	Bretagne	Centre-Val de Loire	Occitanie	Hauts-de-France	Normandie	Pays de la Loire	PACA, Corse
L'environnement et l'adaptation climatique	17	13	14	17	24	21	20	13	16	20	14	10
L'école (l'organisation, les moyens, projets)	2	3	4	3	1	-	2	-	2	1	1	1
La sécurité, la prévention	2	3	5	4	4	-	1	1	3	4	1	1
La santé (organisation territoriale, accès aux soins)	-	2	4	5	2	1	2	1	3	-	2	2
Le développement économique et l'emploi	2	1	3	5	1	1	5	1	2	1	2	1
Le logement et l'urbanisme	1	1	4	2	1	-	-	-	1	-	-	-
Les services administratifs (titres, démarches)	1	1	2	2	1	1	5	-	2	1	1	-
Les transports du quotidien	1	1	3	2	2	-	1	-	2	1	-	1
Les aides sociales et l'accompagnement	1	1	2	2	1	-	6	-	2	-	1	1
La formation professionnelle	1	-	2	2	1	1	-	-	2	1	1	1

L'environnement et l'adaptation climatique **16%**

L'école (l'organisation, les moyens, projets) **2%**

La sécurité, la prévention **2%**

La santé (organisation territoriale, accès aux soins) **2%**

Le développement économique et l'emploi **2%**

Le logement et l'urbanisme **1%**

Les services administratifs (titres, démarches) **1%**

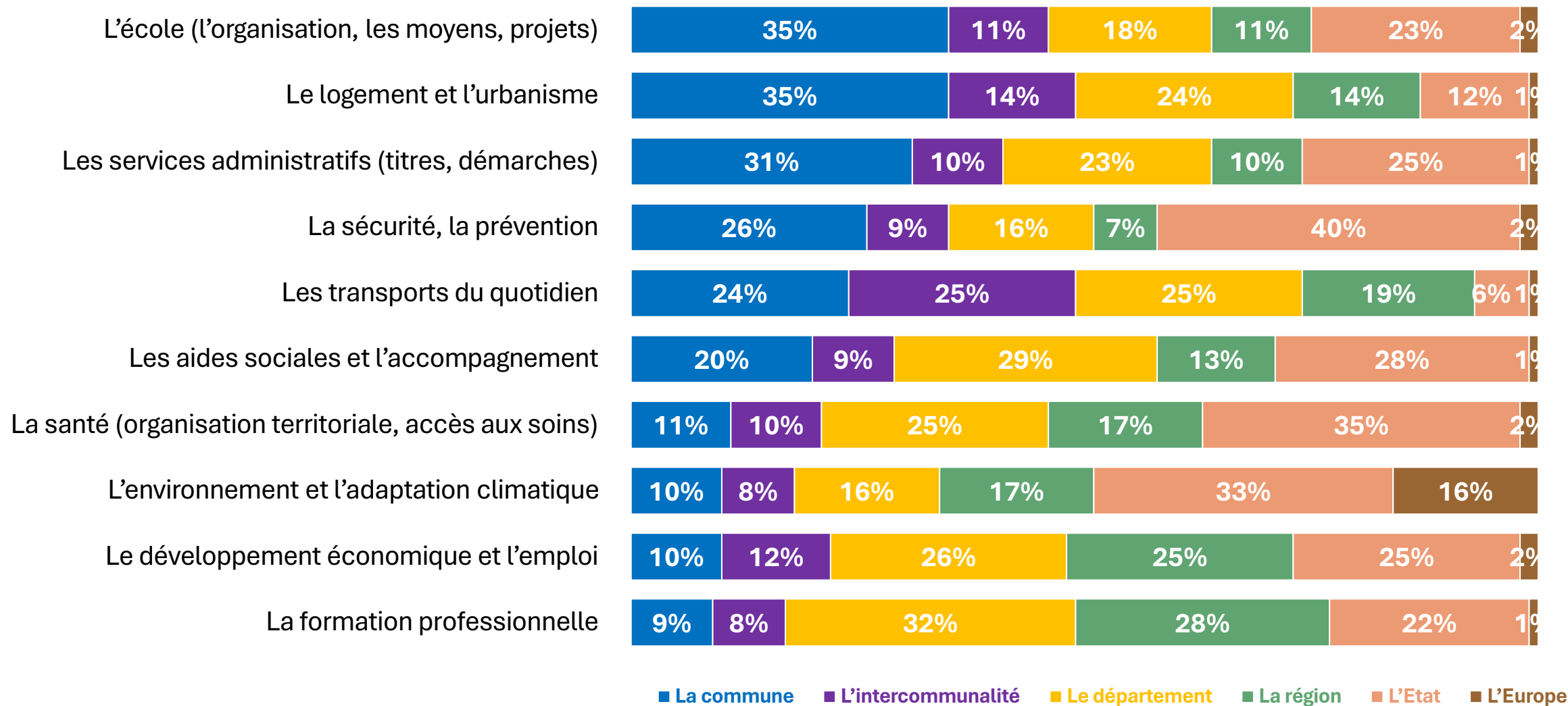
Les transports du quotidien **1%**

Les aides sociales et l'accompagnement **1%**

La formation professionnelle **1%**

L'acteur le mieux placé en termes d'action et de décision sur différents domaines (7/7)

Question : Pour chacun des domaines suivants, selon vous, le bon niveau d'action et de décision est plutôt... ?



■ La commune ■ L'intercommunalité ■ Le département ■ La région ■ L'Etat ■ L'Europe



E

Synthèse des résultats

NEWS

Synthèse des résultats (1/4)

Les résultats du **baromètre des services publics 2026** mettent en évidence **un rapport contrasté des Français aux services publics**. Leur utilité ne fait pas débat, mais **leur fonctionnement concret suscite des réserves majoritaires**. **L'appréciation globale reste marquée par une attente forte d'amélioration**, notamment en matière de fiabilité, de rapidité, de simplicité et de qualité de prise en charge. **La demande exprimée porte moins sur une remise en cause du service public que sur une exigence de meilleure exécution**.

A. UNE APPRÉCIATION D'ENSEMBLE ENCORE DOMINÉE PAR L'INSATISFACTION

À l'échelle nationale, **42% des Français se déclarent satisfaits du fonctionnement des services publics, contre 58% qui s'en disent insatisfaits**. Le jugement d'ensemble demeure donc majoritairement critique. Cette appréciation globale traduit un **décalage entre l'importance accordée aux services publics dans la vie collective et l'évaluation de leur fonctionnement concret au quotidien**.

L'examen détaillé des différents critères fait apparaître une hiérarchie assez nette. **L'accueil et la courtoisie constituent le point le mieux évalué**, avec 62% de satisfaction. Viennent ensuite l'équité de traitement (51%), la clarté des informations (48%) et la fiabilité, c'est-à-dire l'absence d'erreurs (46%). En revanche, **les jugements deviennent plus négatifs dès lors qu'il s'agit de l'efficacité concrète du service rendu** : 42% seulement se disent satisfaits de la capacité à résoudre un problème, et 31% de la rapidité de traitement. La principale ligne de fracture ne se situe donc pas entre une bonne ou une mauvaise relation avec les agents, mais entre **une relation souvent jugée correcte et un fonctionnement perçu comme insuffisamment efficace**. **Les critiques portent d'abord sur la lenteur, la difficulté à obtenir une solution claire et le sentiment d'une administration encore trop complexe**.

Quelques écarts territoriaux méritent néanmoins d'être relevés. Le niveau de satisfaction apparaît plus élevé en Centre-Val de Loire (51%) et en Île-de-France (46%), tandis qu'il est plus faible en Bourgogne-Franche-Comté (38%), en Occitanie (39%) et en région PACA et en Corse (39%). Ces différences restent secondaires par rapport au diagnostic national, mais elles rappellent que l'expérience concrète du service public varie aussi selon les territoires.

Synthèse des résultats (2/4)

B. DES ATTENTES CENTRÉES SUR LA FIABILITÉ, LA LISIBILITÉ ET LES BESOINS ESSENTIELS

Les priorités exprimées en matière de qualité des services publics s'organisent autour d'exigences très convergentes. **La demande la plus forte concerne l'obtention d'une réponse fiable, sans erreur, citée par 80%** des répondants. Viennent ensuite **l'équité de traitement (75%), des informations simples et claires (75%) et la possibilité de parler facilement à un humain (74%)**. **La possibilité de tout effectuer à distance ne recueille, à l'inverse, que 29% des citations.**

Les attentes formulées ne traduisent donc pas une aspiration prioritaire à une numérisation intégrale des démarches. Elles mettent surtout en avant **une demande de sécurisation de la relation administrative : moins d'erreurs, davantage de clarté, une meilleure continuité dans le traitement et un accès humain réel lorsque la situation l'exige.**

Lorsqu'il s'agit d'identifier **les services publics à améliorer en priorité, la santé s'impose très nettement, avec 74% de citations**. Ce résultat confirme la centralité des enjeux liés à l'accès aux soins, à la présence médicale et au fonctionnement du système hospitalier dans les préoccupations collectives.

Cette hiérarchie se retrouve dans les priorités assignées à l'action publique pour les prochaines années. **La santé et l'accès aux soins arrivent en tête avec 72%, devant le pouvoir d'achat (57%) et la sécurité (56%)**. L'éducation nationale (45%) et la justice (43%) occupent également une place importante. L'ensemble dessine une **attente fortement structurée autour des fonctions de protection, d'accès aux droits et de stabilisation des conditions de vie.**

Sur ce point, les variations régionales existent mais ne modifient pas l'économie générale des résultats. La santé demeure partout un sujet central, avec une intensité plus forte encore dans certaines régions comme le Centre-Val de Loire ou l'Occitanie, ce qui tend à confirmer le caractère à la fois national et territorialement sensible de cette préoccupation.

Synthèse des résultats (3/4)

C. UNE PRÉFÉRENCE NETTE POUR UNE ADMINISTRATION PLUS SIMPLE ET PLUS HUMAINE

Les démarches administratives occupent une place régulière dans l'expérience des usagers. **Une part importante des Français a eu un contact récent avec un service public**, ce qui montre que la relation administrative s'inscrit dans l'expérience ordinaire de la population et non dans un registre exceptionnel. L'évaluation des différents canaux de contact fait apparaître une hiérarchie stable. **L'accueil physique au guichet est jugé efficace par 68% des répondants, juste devant les sites internet (66%)**. Le téléphone atteint 52%, puis les applications mobiles (50%). En revanche, **les canaux les plus dématérialisés ou automatisés restent nettement plus en retrait** : 27% pour les visioconférences, 16% pour les chatbots.

Ces résultats ne traduisent pas un rejet du numérique. Ils montrent plutôt que **le numérique est jugé utile lorsqu'il simplifie réellement les démarches**, mais qu'il ne saurait constituer, à lui seul, le modèle de référence. **Ce qui est recherché, c'est une articulation efficace entre outils numériques et accompagnement humain**.

La hiérarchie des canaux à développer confirme cette attente. **L'accueil physique arrive très largement en tête, avec 58% de citations**, devant les sites internet (33%) et le téléphone (31%). De la même manière, **51% des Français considèrent que le modèle le plus adapté repose sur l'humain d'abord, avec le numérique en complément**, tandis que 33% souhaitent un véritable choix entre les deux. **Les options faisant du numérique la norme principale restent nettement minoritaires**.

Les mesures jugées les plus facilitantes vont toutes dans le sens d'une **simplification concrète** : des rendez-vous plus rapides, des formulaires plus simples, un suivi en temps réel, un interlocuteur unique, des délais garantis ou encore la réutilisation de données déjà transmises. **Les attentes exprimées relèvent donc moins d'une demande de transformation abstraite que d'une volonté de fluidifier le parcours usager à chaque étape**.

Synthèse des résultats (4/4)

D. UNE RÉPARTITION DIFFÉRENCIÉE DES RESPONSABILITÉS SELON LES DOMAINES D'ACTION

Les réponses recueillies sur l'acteur jugé le mieux placé montrent que **les Français ne privilégient pas un niveau d'intervention unique**. Ils distinguent au contraire **l'échelon d'intervention qu'ils considèrent comme le plus pertinent selon la nature des politiques publiques concernées**. **L'État conserve une position centrale sur les domaines les plus régaliens ou stratégiques**. Il apparaît comme l'acteur le mieux placé pour **la sécurité (40%), la santé (35%) et l'environnement / l'adaptation climatique (33%)**. Ces résultats traduisent **une attente persistante de pilotage national** sur les missions liées à la protection, à la cohérence d'ensemble et à la continuité de l'action publique.

À l'inverse, **la commune est davantage associée aux politiques de proximité**. Elle est jugée la mieux placée pour **l'école (35%), le logement et l'urbanisme (35%) ainsi que les services administratifs (31%)**. Elle incarne, dans l'esprit des répondants, **l'échelon le plus immédiatement accessible et le plus proche des besoins quotidiens**.

Les niveaux intermédiaires conservent eux aussi une légitimité spécifique. **Le département est fortement associé aux aides sociales et à la formation professionnelle**, tandis que **l'intercommunalité ressort davantage sur les transports du quotidien**. Cette répartition suggère **une vision relativement structurée de l'organisation publique** : aux niveaux nationaux les missions stratégiques, aux niveaux locaux et intermédiaires les politiques de proximité et d'accompagnement.

Dans l'ensemble, les Français ne remettent pas en cause le principe du service public, mais en attendent un fonctionnement plus efficace. Les critiques portent surtout sur **la lenteur, la complexité et le manque de clarté**. En parallèle, les priorités exprimées confirment **l'attachement aux missions essentielles** — santé, sécurité, éducation, justice — ainsi qu'à **un modèle administratif alliant modernisation numérique et présence humaine**.



Everything starts with people