

# 20 ans d'observation de la perception des services publics en France

## L'opinion des Français reste médiocre et la satisfaction des usagers est en hausse

Lancé en 2004 par l'Institut Paul Delouvrier, le baromètre des services publics fête aujourd'hui ses 20 ans avec la dernière vague qui a eu lieu fin décembre 2024. Ce baromètre a la particularité d'analyser l'opinion des Français, d'une part, et la satisfaction des usagers, d'autre part. Indépendant et à but non lucratif, l'Institut a comme objectif avec ce baromètre de fournir aux décideurs publics un outil pour éclairer et évaluer leur action. Les services étudiés sont : l'éducation nationale, l'emploi et la lutte contre le chômage, l'environnement, la fiscalité et la collecte des impôts, la justice, le logement, la police et la gendarmerie, la santé publique et la sécurité sociale.

Cet anniversaire est l'occasion de dresser un bilan synthétique des enseignements majeurs issus de deux décennies de données sur les services publics en France, ces données ayant été collectées successivement par les instituts de sondage BVA, Verian et Toluna Harris Interactive.

### **Comment les Français perçoivent l'action de l'état ? Entre défiance et exigence**

1 - En 20 ans, la conception qu'ont les Français des services publics a totalement changé. En 2005, on pensait surtout à la Poste, EDF et la SNCF qui représentaient 40% des citations. Ce chiffre est tombé en 2020 à 16% et ce sont maintenant les services de l'Etat comme les Impôts ou la sécurité sociale qui sont cités en premier.

2 – Les **priorités** accordées aux domaines d'intervention de l'Etat ont, elles aussi, beaucoup évolué avec la montée en puissance régulière de la **santé publique** et de la **justice** (portées par les plus âgés), alors que l'emploi et la lutte contre le chômage, qui étaient la priorité entre 2005 et 2017 sont aujourd'hui au 5<sup>ème</sup> rang des priorités

3 – Pendant la période, **l'opinion générale des Français sur les services publics est restée très médiocre**, toujours en dessous de 50% d'opinions favorables. Il est intéressant de noter que le **taux de satisfaction des usagers est très nettement supérieur à l'opinion des usagers**, de 32 points en 2024.

4 - Il existe une réelle demande pour plus de services publics, mais celle-ci est bridée lorsque les Français sont en période de « **ras-le-bol fiscal** ». Ce qui est le cas depuis 2023, et ce qui l'a été entre 2013 et 2018. où ils expriment leur préférence pour la baisse des impôts.

5 - Les Français, dans la moitié des cas, attendent que les services publics fassent des progrès en matière d'accessibilité, de clarté des informations et de rapidité de réponse.

6 - La limitation de l'impact des services publics sur l'environnement n'est pas une demande prioritaire avec 18% des citations seulement.

**Que pensent les usagers des services publics ? Ils s'estiment satisfaits aujourd'hui, avec un taux historiquement élevé (77% en 2024); mais des inquiétudes pour certains services publics persistent ou émergent.**

1 – Au cours de ces 20 dernières années, les **services publics ont effectué leur mutation vers le digital** qui est aujourd'hui le premier mode contact avec les usagers pour tous les services sauf la police et la gendarmerie.

*Cette mutation s'est effectuée en deux phases. A la fin des années 2000, les contacts avec les usagers étaient essentiellement physiques en se déplaçant et dans une moindre mesure des contacts téléphoniques. En 2014, quatre services sont passés au contact digital (site internet, mail, sms) comme premier mode de contact. Depuis 2019, huit services publics sur neuf, exceptée la police et la gendarmerie, ont adopté le digital comme premier mode de contact.*

2 – Sur toute la période, on peut distinguer trois phases : deux phases de croissance du taux de satisfaction 2004-2009 et 2015-2024, entrecoupées d'une phase de baisse entre 2010 et 2014.

3 – On constate aussi une **convergence très importante de la performance** des neuf services publics en termes de taux de satisfaction : le meilleur taux de satisfaction en 2005 était de 83%, il n'a quasiment pas changé en 2024, alors que le moins bon taux de satisfaction est passé de 47% à 70%.

*C'est en 2014 que le taux de satisfaction moyen a été le plus bas de la période étudiée avec 67% en moyenne. Mais cette année marque un tournant avec de nombreux services qui ont enregistré une progression très marquée, voire spectaculaire pour certains, jusqu'à aujourd'hui : l'**emploi, la lutte contre le chômage** (+37 points); l'**environnement** (+18 points); la **justice** (+15 points) et le **logement** (+11 points).*

4 – Les services qui se maintiennent régulièrement au meilleur niveau de performance sur les dix dernières années sont **la fiscalité et la collecte des impôts**, ainsi que **la sécurité sociale et la police et la gendarmerie**.

5 – Deux secteurs préoccupants, qui sont pourtant les deux premières priorités des Français, sont **la santé publique** et **l'éducation nationale**. Ils obtenaient les meilleurs scores à la fin des années 2000 et occupent maintenant les 7<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> places parmi les neuf services étudiés.

Conclusion : vingt ans de baromètres ont permis d'accumuler un nombre considérable d'informations sur les priorités assignées par les Français aux services publics, sur l'opinion qu'ils en ont et sur la satisfaction qu'ils éprouvent quand ils ont à traiter un dossier avec tel ou tel service public. Parfois, ces constatations confortent parfois l'opinion générale, parfois ils la contredisent. Avec vingt ans de recul, l'Institut Paul Delouvrier peut, en toute indépendance, se prévaloir d'informations fiables à ce propos.

Le 06 mars 2025