

26^{ème} édition du Baromètre de l’Institut Paul Delouvrier sur les services publics réalisé par Toluna Harris Interactive (Février 2026)



En bref :

- . le paradoxe des services publics persiste : la satisfaction des usagers des services est de 31 points supérieure à l’opinion des Français ;
- . l’Etat doit répondre aux défis à court terme de la protection des citoyens dans un contexte où l’opinion sur son action est médiocre et où la satisfaction des usagers, bien qu’élève, s’émousse ;
- . plusieurs clivages apparaissent, notamment entre les hommes et les femmes, selon l’âge, le type d’agglomération ou la région.
- . en toile de fond, la disparité des résultats en fonction du type d’agglomération ou de la région pose la question de l’aménagement du territoire.

Le rapport détaillé avec une analyse domaine par domaine est sur le site www.delouvrier.org

Lancé en 2004 le baromètre de l’Institut Paul Delouvrier constitue l’étude de référence pour mesurer l’opinion des Français à l’égard de leurs services publics et la satisfaction de leurs usagers. Indépendant et à but non lucratif, l’Institut a comme objectif avec ce baromètre de se rendre utile auprès des décideurs publics avec 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.

Cette 26^{ème} édition a été réalisée en décembre 2025 par Toluna Harris Interactive.

Comment les Français perçoivent l'action de l'Etat aujourd'hui.

1 – Depuis sa création, le **baromètre met en évidence un paradoxe** persistant : alors que la satisfaction des usagers des services publics est élevée, l’opinion générale des Français à leur égard reste médiocre. Cette année, l’écart atteint 31 points.

L’un des principaux freins à l’amélioration de cette opinion réside probablement dans l’exigence croissante des citoyens. Désormais, les Français jugent performants les services affichant un taux de satisfaction moyen d’au moins 72 %, contre 68 % en 2022.

En ce qui concerne les catégories d’agglomération, la mauvaise opinion est principalement portée par les habitants des villes de 20 000 à 100 000 habitants. À l’inverse, les habitants de l’agglomération parisienne constituent le groupe exprimant la meilleure opinion globale vis-à-vis des services publics évalués. On note aussi que l’opinion des femmes est systématiquement moins bonne que celle des hommes (de 1 à 6 points).

2 – Si l’ordre des priorités est resté globalement stable, on observe cependant que, dans le contexte international actuel, la **Défense Nationale est maintenant la 6^{ème} priorité** affectée à l’Etat parmi les treize domaines étudiés (+7 points par rapport à 2024), soutenue en particulier par les hommes, les + de 65 ans et les habitants de Bourgogne-Franche Comté.

La sécurité sociale a progressé de 4 points. Ces évolutions ont pour contrepartie la baisse de la santé publique (en Ile de France en particulier mais qui reste tout de même n°1 au niveau national), de l’éducation nationale et

de l'environnement. Concernant l'environnement, le sujet peine à s'imposer comme une exigence centrale, souvent relégué quand la priorité pour les autres services publics monte.

3 – Cette année consacre un **retour massif de la préférence pour la baisse des impôts** (+7 points) qui enregistre avec 59% des réponses, un score parmi les plus hauts depuis 20 ans, aux dépens de l'amélioration des prestations de services publics. Le résultat est encore plus élevé en Bourgogne-Franche Comté où il atteint le maximum de 64%.

4 – En conclusion, la dernière vague du baromètre montre que l'Etat est attendu aujourd'hui comme un **protecteur immédiat plus que comme un investisseur du futur**.

Ce que pensent les usagers des services publics.

Ils s'estiment satisfaits aujourd'hui, avec un **taux historiquement élevé** (75% en 2025), mais qui fléchit dans quatre domaines.

1 – **La fiscalité et la collecte des impôts, la police et la gendarmerie ainsi que la sécurité sociale conservent les meilleurs scores** comme en 2024 avec respectivement des taux de satisfaction globale de 82%, 80% et 79%, sans variation majeure. Pour ces 3 domaines, les résultats auprès des moins de 35 ans sont significativement inférieurs.

2 – Cette année, la satisfaction a baissé dans quatre domaines : **l'environnement et la justice** (-2 points), **le logement** (-5 points) et en particulier pour **l'emploi** (-9 points) qui rejoint la justice à la dernière place avec un taux de satisfaction de 68%. En ce qui concerne **l'emploi**, la baisse de la satisfaction est particulièrement importante chez les femmes (-15 points) et pour les habitants des agglomérations de 20 000 à 100 000 habitants (-20 points). Le domaine perd cette année les gains obtenus en 2024. **Le logement** conserve un taux de satisfaction relativement élevé à 74%, mais autour de 70% dans les agglomérations de moins de 100 000 habitants et chez les catégories socioprofessionnelles les plus basses.

3 – **La santé publique et l'éducation nationale** ont vu leur taux de satisfaction se maintenir en 2025 et sont respectivement au 4^{ème} et au 7^{ème} rang parmi les neuf domaines étudiés.

Quelques points marquants

1 – Cette année, l'utilisation d'internet, qui reste le moyen de contact privilégié (sauf pour la police et la gendarmerie) fléchit dans tous les domaines, avec des variations allant de -1 à -6 points.

2 – Les deux domaines qui ont amélioré la satisfaction spécifique sur les différentes attentes prioritaires des usagers sont la police et la gendarmerie et l'éducation nationale (+ 2 points pour les deux). La police et la gendarmerie obtiennent un meilleur taux de satisfaction concernant leur réactivité à 72% (+6 points par rapport à 2024) ainsi que leur capacité à se faire respecter à 58% (+12 points en 2 ans). L'éducation nationale a vu le taux de satisfaction s'améliorer de 4 à 7 points en un an pour « communiquer aux élèves un savoir », « garantir l'égalité entre élèves », « développer l'esprit critique » et « orienter les élèves ».

Le 29 janvier 2026

À PROPOS DE L'ETUDE

Enquête réalisée en ligne du 5 au 22 décembre 2025, sur panel online, auprès d'un échantillon national de 2 625 personnes représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne de référence) et stratification par région et catégorie d'agglomération.