

Une étude



pour



Baromètre des services publics

SYNTHESE DES RÉSULTATS

Vague 2025

Avril 2025

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

Rémy Broc, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Hadrien Gouttefangeas, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion



Sommaire

1/ Introduction : une étude qui permet de disposer de résultats de qualité de service comparables pour les principaux services publics	P.3
2/ Les usagers sont-ils globalement satisfaits de leurs services publics?	P.6
3/ La qualité de la relation entre les usagers et les agents publics, un élément moteur de la satisfaction globale	P.13
4/ La simplicité des démarches reste le principal point d'amélioration selon les usagers	P.19
5/ Les autres améliorations attendues par les usagers : renforcer la facilité d'accès aux services publics et réduire les délais de traitement	P.25
6/ Synthèse : résultats des principaux indicateurs de qualité de service par service public	P.34
Annexe : données sur la fréquence des contacts entre les usagers et leurs services publics	P.36
Annexe méthodologique	P.42



1/ Introduction

Une étude qui permet de disposer de résultats de qualité de service comparables pour les principaux services publics

Un échantillon large et varié d'usagers interrogés sur des services publics et dispositifs de politique publique précis

Les résultats de cette enquête reposent sur un très large échantillon d'usagers : plus de **24 000 personnes résidant en France métropolitaine** ont été interrogés, parmi lesquels 94% déclarent avoir été en contact avec au moins un service public ou dispositif de politique publique au cours des 12 derniers mois.

La **notion de contact a été volontairement définie de manière extensive** : elle intègre à la fois les mises en relation à l'initiative de l'utilisateur et celles à l'initiative du service public, et recouvre l'ensemble des modes de contact (site Internet, par mail, téléphone, sur place, etc.).

Cette enquête en ligne a été complétée par une **enquête réalisée par téléphone auprès de 507 personnes**, afin de recueillir également l'avis des **personnes illettrées**.

Les répondants ont été interrogés spécifiquement sur :

les 19 **services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale** suivants :

L'assurance maladie (CPAM)
Le service des impôts
Les hôpitaux publics
France Titres
Une école / un établissement scolaire
La caisse d'allocations familiales (CAF)
France Travail
L'assurance retraite (CARSAT)
La Gendarmerie Nationale
France Services
La Police Nationale
Le Pass Culture
Une université
L'URSSAF*
L'agence de services et de paiement
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'
Les tribunaux
Un CROUS
La mutualité sociale agricole (MSA)

Les **moyennes présentées dans le document portent sur ces 19 services publics (sauf mention contraire)**.

4 autres services au public permettent de disposer de « bornes de références » :

Les pompiers
Un médecin
Une MDPH
Une mairie

Dans la suite de ce rapport, les scores enregistrés pour ces 4 services sont mis en regard avec la moyenne de 19 services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale quand cela présente un intérêt.

** Les résultats présentés pour l'URSSAF sont issus d'un regroupement des réponses liées à l'URSSAF et au CESU/Pajemploi, qui étaient proposés de manière scindée pour faciliter leur identification par les répondants.*

Des **précisions sur l'objet de ces services publics ont été apportées pour aider à leur identification**, lorsque cela était utile (ex. « *France Titres, anciennement ANTS : le service en ligne auquel on s'adresse pour faire la demande de pièces d'identité (passeport, carte d'identité nationale), permis de conduire et carte grise / certificat d'immatriculation* »).

Le niveau de souvenir associé aux échanges avec les services publics est élevé

De manière générale, quand vous pensez à vos échanges / interactions des 12 derniers mois avec <nom du service contacté>, diriez-vous que vous vous en souvenez... ?

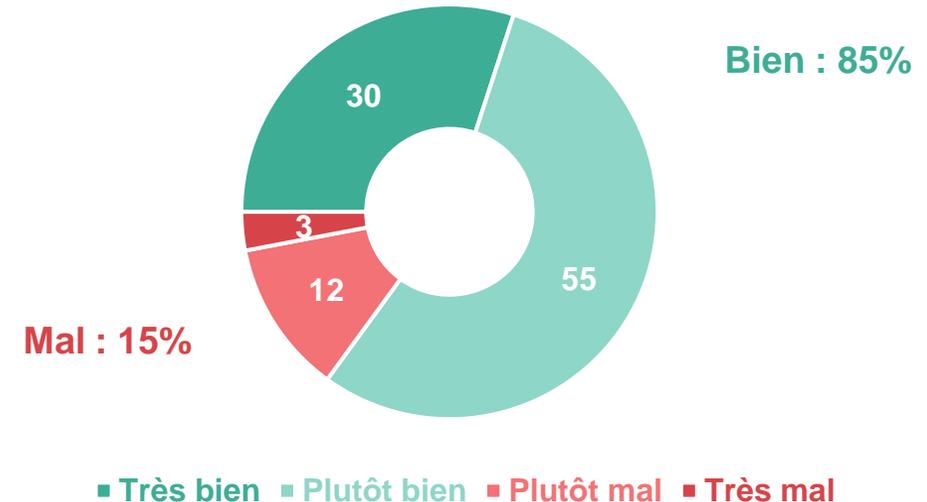
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

En complément, pour valider l'imputabilité des résultats aux services publics, une question a été posée pour **qualifier le niveau de souvenir associé aux interactions avec les services publics sur lesquelles les répondants se prononçaient.**

Cette question permet de montrer que, **dans la plupart des cas les réponses produites s'appuient sur un bon niveau de souvenir dans l'ensemble (85%),** même si l'expression en est nuancée (majorité de « plutôt bon » souvenir). Les services publics pour lesquels les répondants déclarent **le niveau de souvenir le plus faible** présentent, du reste, encore a minima **75% des répondants déclarant bien se souvenir de leur interaction.**

Cela tend à consolider la **fiabilité des réponses** fournies dans le cadre de cette enquête pour les différents indicateurs mesurés.

Moyenne des services publics (19 services)





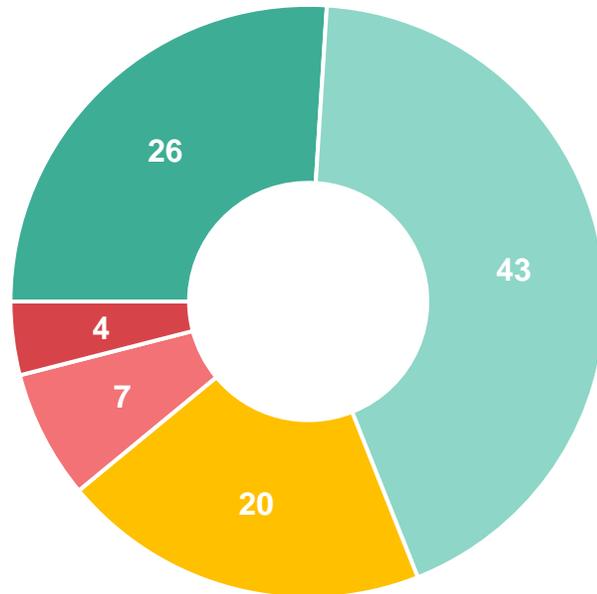
2/ Les usagers sont-ils globalement satisfaits de leurs services publics ?

Peu d'usagers se déclarent insatisfaits de leurs services publics, mais beaucoup adoptent une position neutre

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



Satisfait : 69%

Pas satisfait : 11%

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni pas satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Pas du tout satisfait

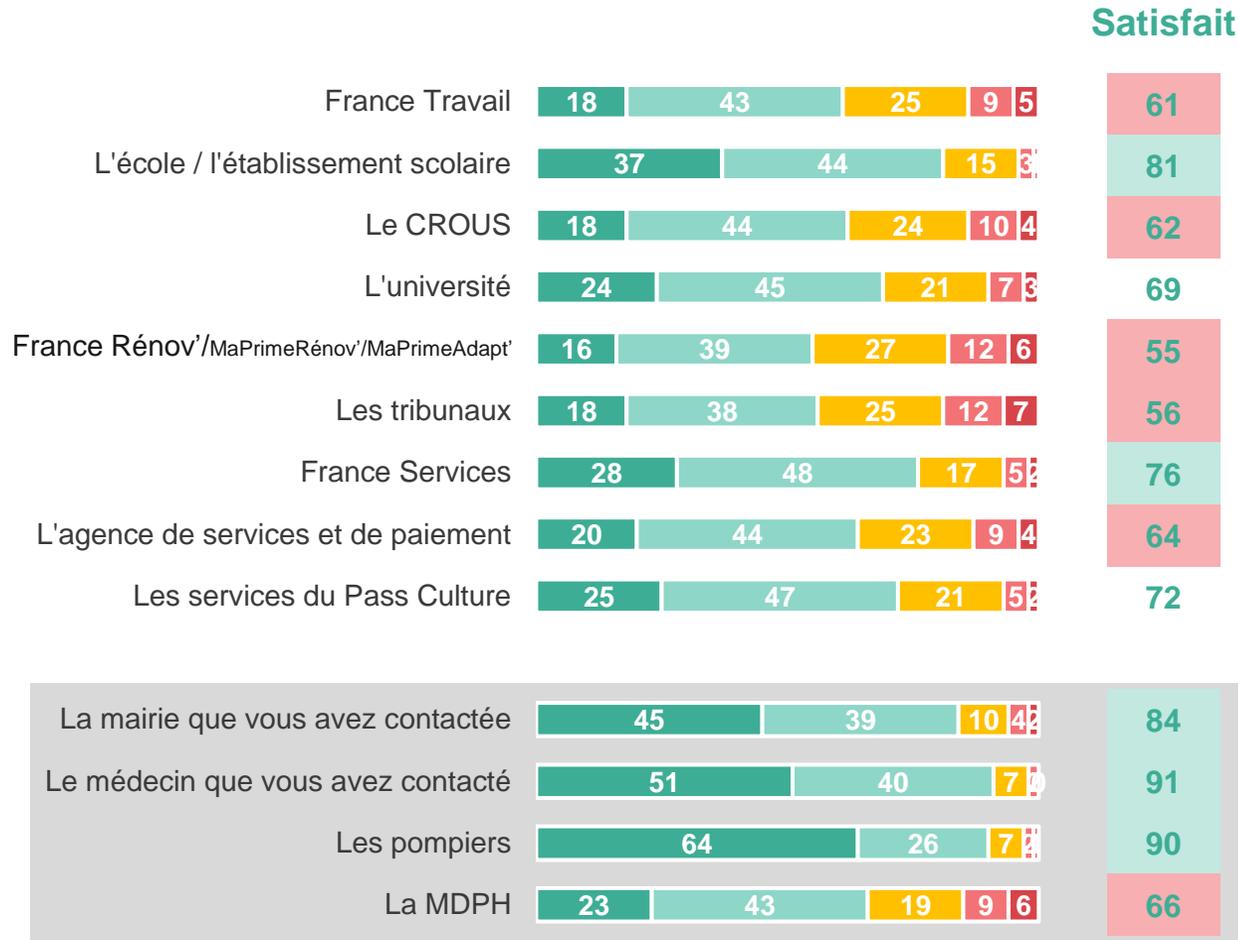
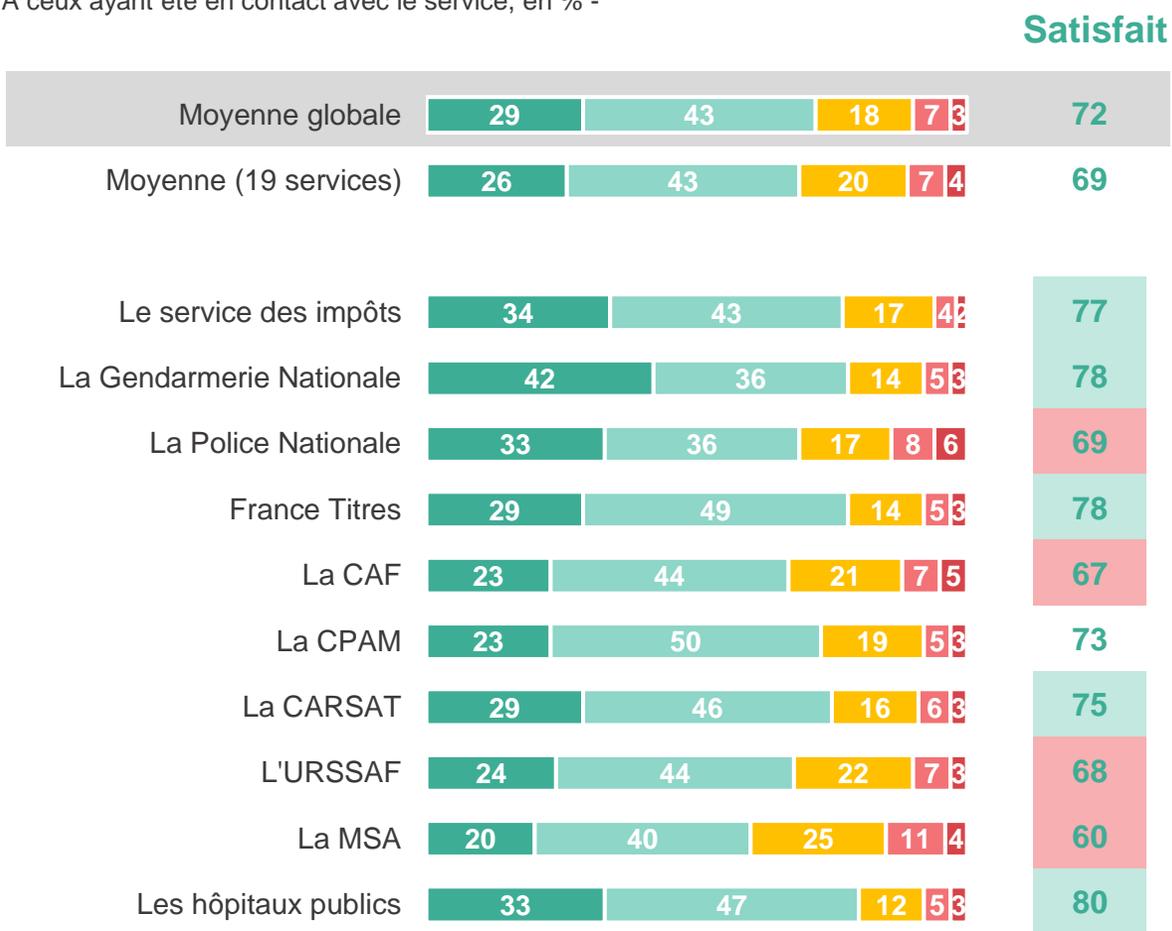
Seuls 11% des usagers se déclarent globalement insatisfaits de leurs services publics.

L'introduction d'une position neutre dans les réponses proposées permet toutefois de mettre en avant le **pourcentage important d'usagers (20%) qui choisissent de se positionner comme ni satisfaits, ni insatisfaits.**

Détail de la satisfaction globale par service public

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



■ Tout à fait satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Ni satisfait, ni pas satisfait

■ Plutôt pas satisfait

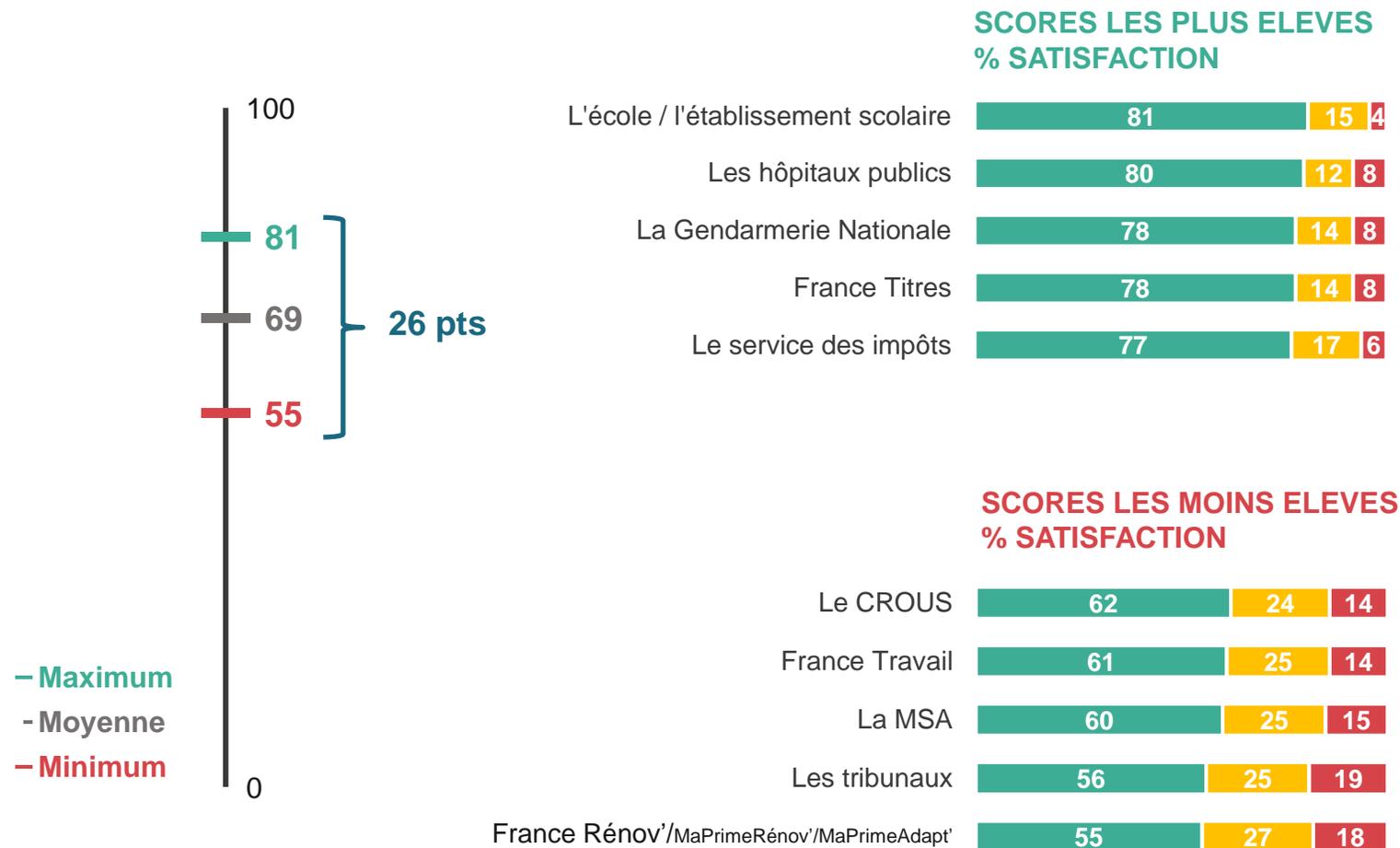
■ Pas du tout satisfait

De fortes variations entre services publics, et globalement de meilleurs résultats pour les services publics avec lesquels les usagers sont le plus souvent en contact et dont ils se souviennent le mieux

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Répartition des scores entre les services publics (19 services)



Fréquence de contact et niveau de souvenir*

% d'usagers en contact dans l'année	% de souvenirs qualifiés de bons
32	92
47	92
18	92
32	89
48	91
10	78
22	85
9	75
11	79
11	78

* Voir annexe, pages 38 et 39

La satisfaction globale est beaucoup plus faible pour les populations plus vulnérables (dont les personnes « pas à l'aise avec internet »), avec également de fortes variations liées à l'âge

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Moyenne des services publics (19 services) Total « Satisfait » : 69%

Sexe

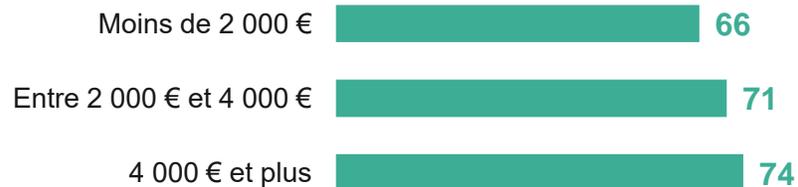


Âge

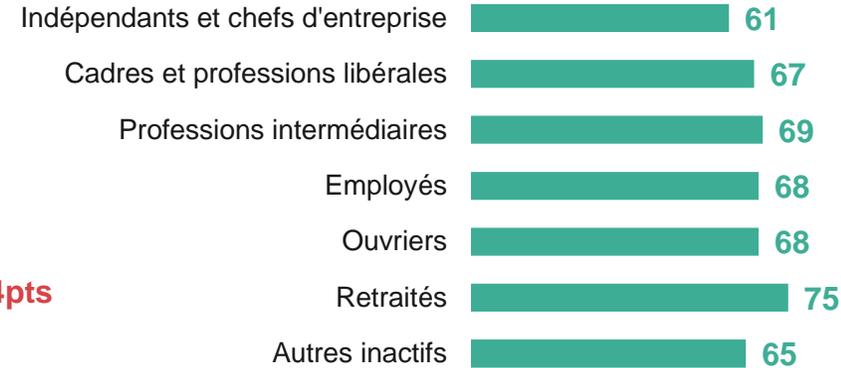


Ecart vs. 65 ans et plus : -14pts

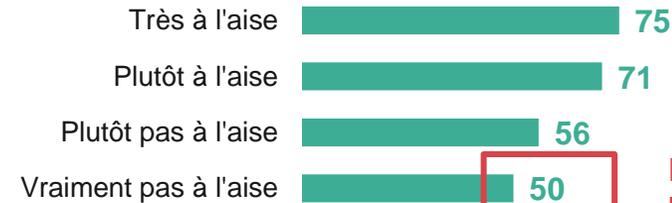
Revenus nets mensuels du foyer



Catégorie socio-professionnelle



Niveau d'aisance avec Internet



Ecart vs. Personnes très à l'aise avec Internet : -25pts

Situations particulières



Ecart vs. Revenus de 4 000 € et plus : -17pts / -16pts

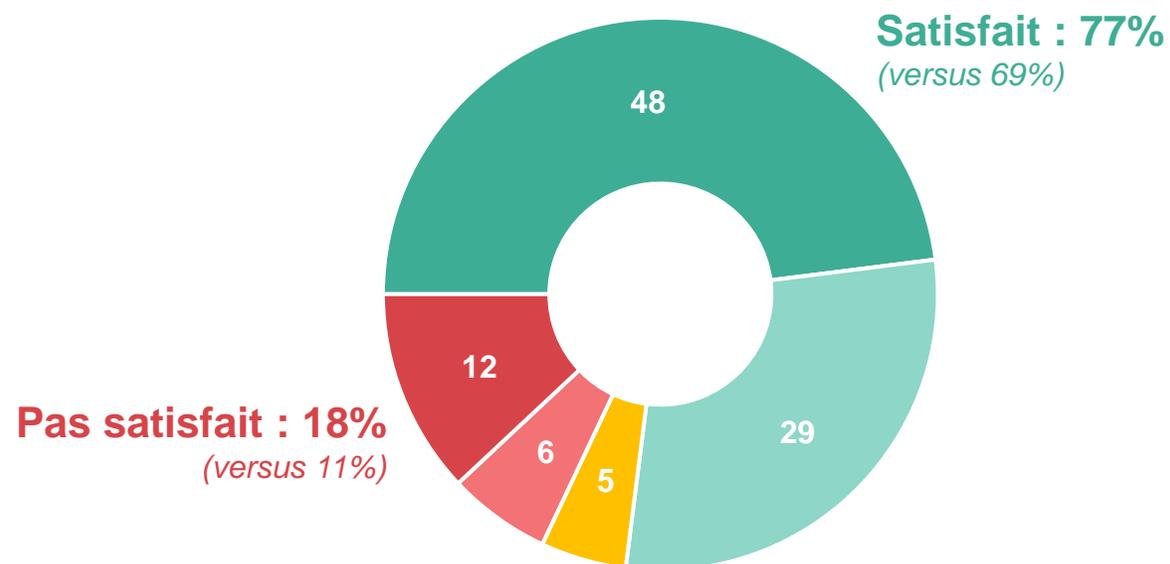
Le taux de satisfaction est, par contre, plus élevé pour les personnes illectronistes, qui ont moins de contacts avec les services publics mais utilisent plus le téléphone et les lieux d'accueil physiques

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne de satisfaction globale pour les personnes illectronistes

(base d'une étude ad hoc réalisée au téléphone*)



Ni satisfait, ni pas satisfait : 5%

(versus 20%)

■ Tout à fait satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Ni satisfait, ni pas satisfait

■ Plutôt pas satisfait

■ Pas du tout satisfait

Le profil socio-démographique des illectronistes se démarque de celui de la population générale. Ces derniers sont notamment **nettement plus âgés que la moyenne** (54% d'entre eux ont 75 ans ou plus, et même 82% ont 60 ans ou plus, contre respectivement 11% et 33% pour l'ensemble de la population française).

Ils déclarent par ailleurs **des contacts moins réguliers que le reste de la population avec les services publics** (moyenne de 3,6 services publics au cours des 12 derniers mois, contre 6 en moyenne pour le grand public).

Les **modalités d'entrée en contact avec les services publics**, sont également assez différentes : les illectronistes utilisent plus le **téléphone** (41% vs. 30% pour le grand public) et se rendent plus **sur place** (34% vs. 24%).

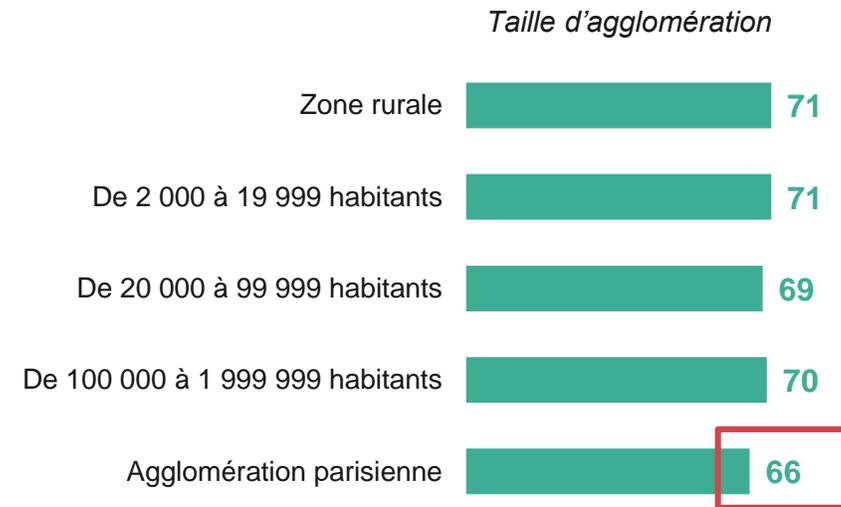
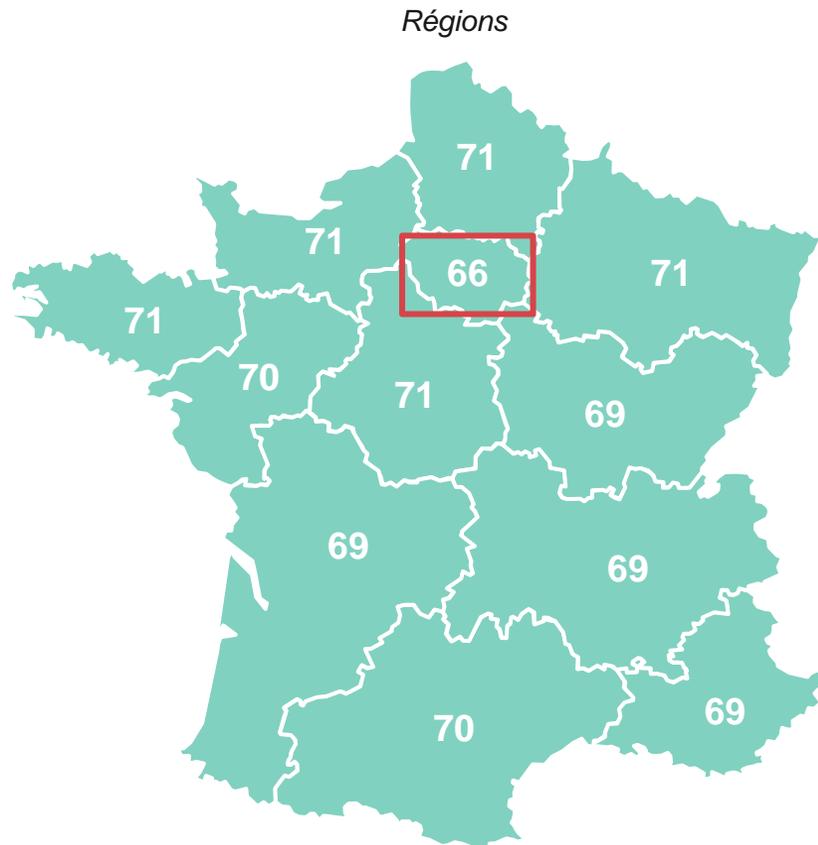
Les personnes illectronistes sont, en conséquence de ces modes de contact plus engageant humainement, beaucoup **moins nombreuses à adopter une position neutre quant à leur satisfaction globale**, ce qui peut toutefois également être la conséquence de modalités d'enquête différentes (téléphone vs. enquête en ligne).

Le lieu de vie influe, quant à lui, peu sur la satisfaction globale des usagers, à l'exception de l'agglomération parisienne qui présente un résultat un peu plus faible

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Satisfait » -

Moyenne des services publics (19 services) Total « Satisfait » : 69%





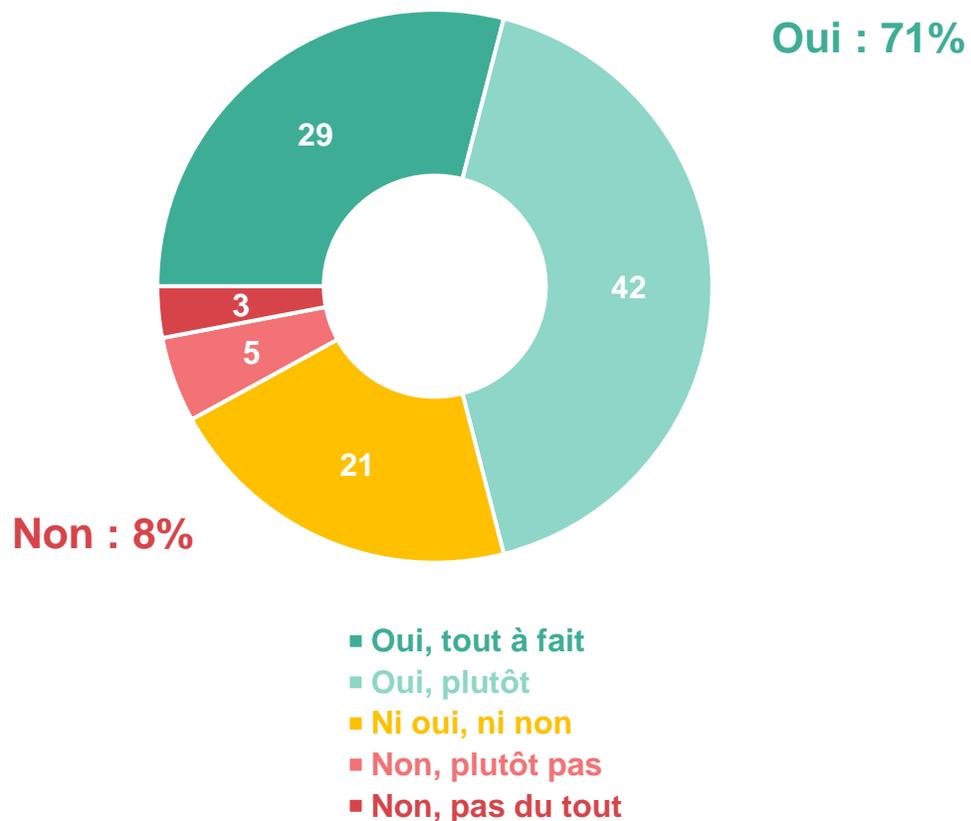
3/ La qualité de la relation entre les usagers et les agents publics, un élément moteur de la satisfaction globale

Les avis les plus positifs concernent la qualité de la relation entre les usagers et les agents publics

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



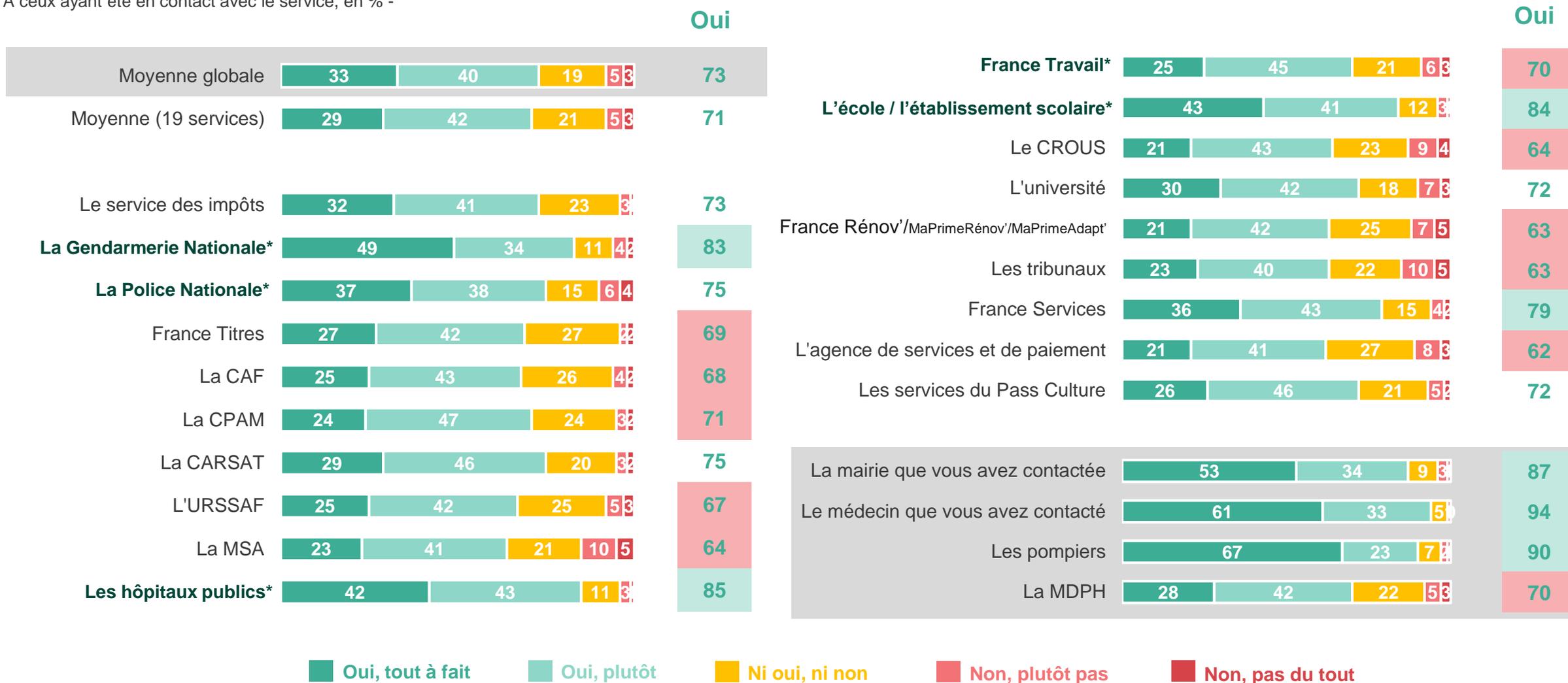
71% des usagers estiment avoir été accueillis avec bienveillance et respect lors de leurs contacts avec les services publics. Il s'agit du **taux de satisfaction le plus élevé** de l'enquête.

A l'inverse, **8%** des usagers estiment n'avoir pas été accueillis avec bienveillance et respect. Il s'agit du **taux d'insatisfaction le plus bas** de l'ensemble de l'enquête.

Détail par service public concernant le sentiment d'avoir été accueilli avec bienveillance et respect

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



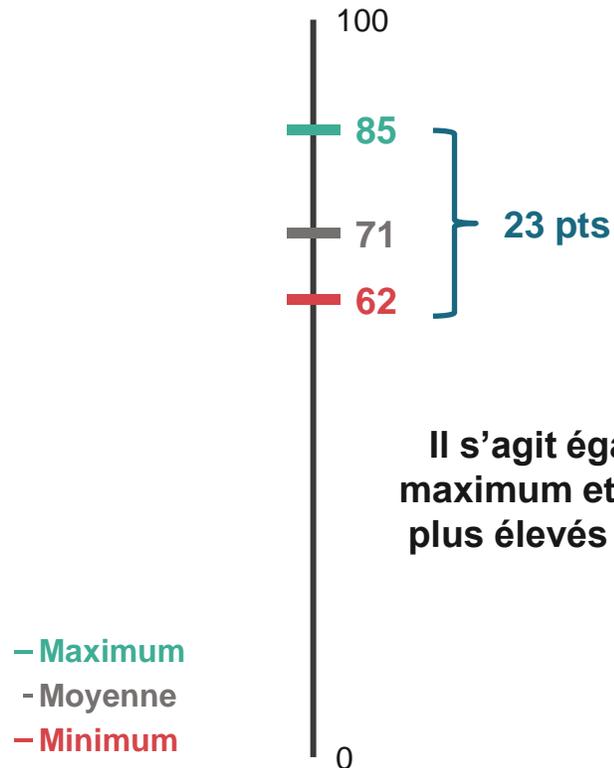
* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

Les disparités entre services publics sont moins importantes sur ce sujet, pour lequel une large majorité des services publics obtiennent leurs meilleurs résultats de l'enquête

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

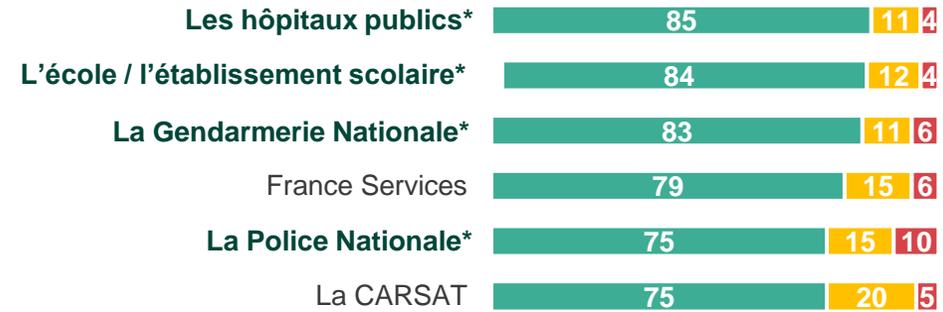
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Répartition des scores entre les services publics (19 services)

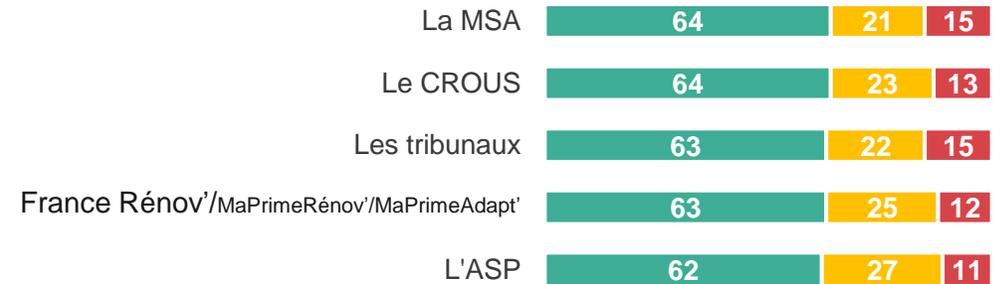


Il s'agit également des maximum et minimum les plus élevés de l'enquête.

SCORES LES PLUS ELEVES % OUI



SCORES LES MOINS ELEVES % OUI



Oui Ni oui, ni non Non

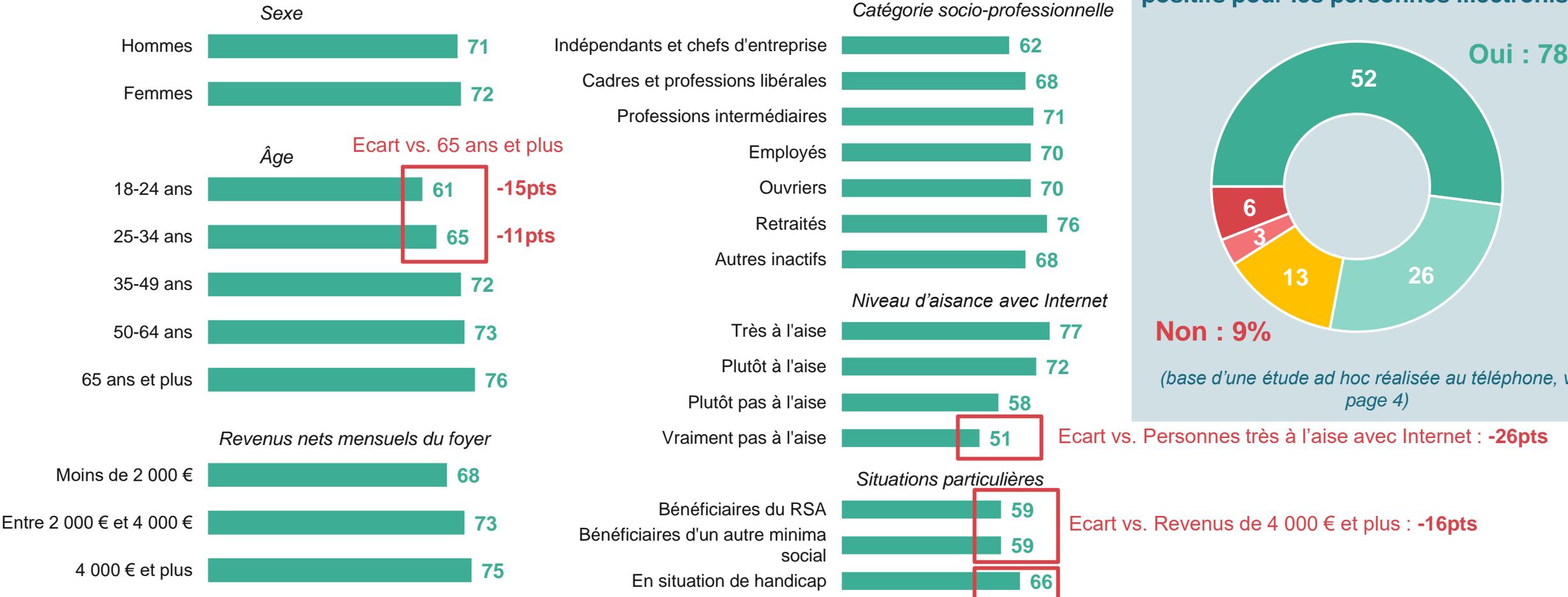
* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

Le sentiment d'avoir été accueilli avec bienveillance et respect est beaucoup plus faible pour les populations plus vulnérables (dont les personnes « pas à l'aise avec internet »), avec également de fortes variations liées à l'âge

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % de réponses « Oui » -

Moyenne des services publics (19 services) Total « Oui » : 71%



Les disparités liées aux profils des usagers sont très similaires de celles constatées pour la satisfaction globale. C'est d'ailleurs également le cas pour toutes les questions de l'étude.

Les résultats concernant le droit à l'erreur (67%) et l'attention portée à la situation personnelle de l'utilisateur (66%) sont légèrement plus faibles.

Estimez-vous que le service public a été **attentif** à votre **situation personnelle** lors de vos échanges / interactions ?

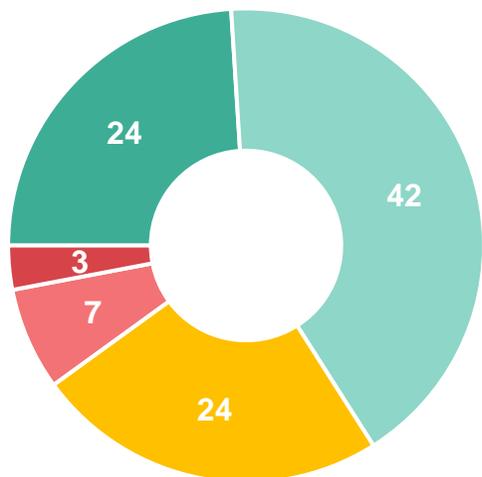
Si vous avez commis une **erreur de bonne foi** lors de vos démarches (un oubli ou une erreur de déclaration par exemple), diriez-vous que vous êtes **satisfait de l'attitude du service public** dans cette situation (explication et aide apportée pour permettre de corriger votre erreur) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

- À ceux ayant été en contact avec le service ET concernés par la situation, en % -

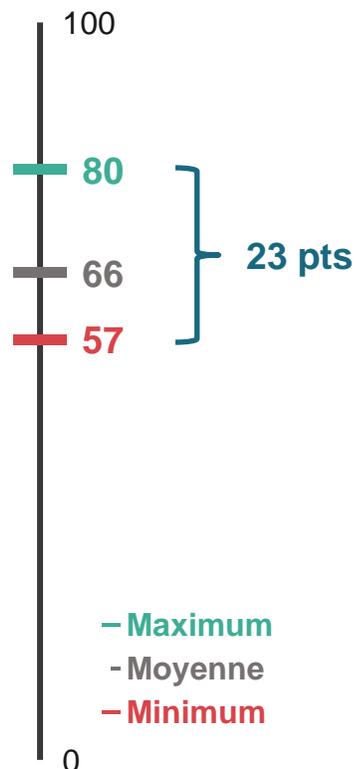
Moyenne des services publics (19 services)

Attentif : 66%

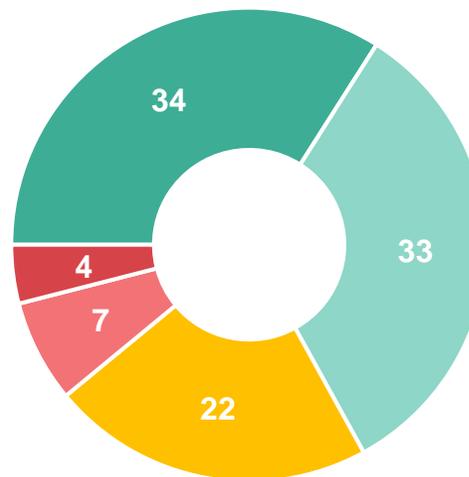


Pas attentif : 10%

- Très attentif
- Plutôt attentif
- Ni attentif, ni pas attentif
- Plutôt pas attentif
- Pas du tout attentif



Satisfait : 67%



Pas satisfait : 11%

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni pas satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Pas du tout satisfait



Il s'agit de l'un des seuls sujets pour lequel aucune administration n'atteint les 80% de satisfaction (avec la simplicité des démarches) et du maximum le plus faible de l'étude.



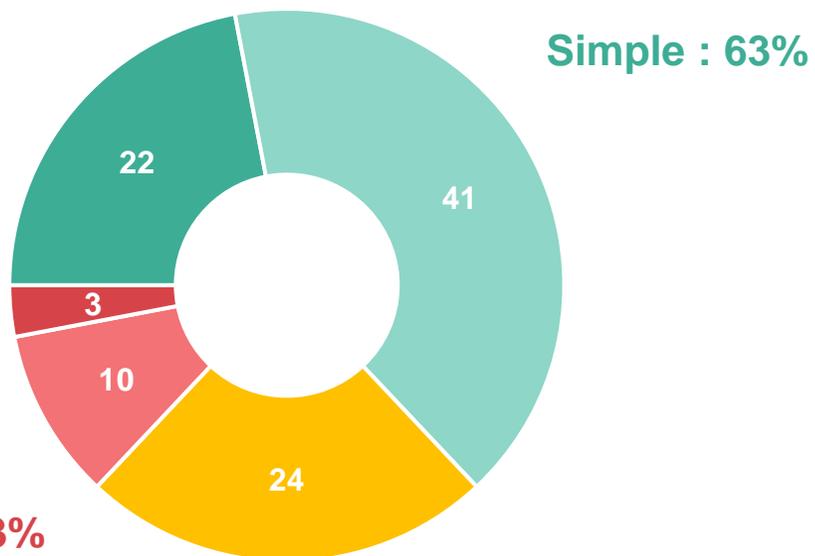
4/ La simplicité des démarches reste le principal point d'amélioration selon les usagers

Seuls 63% des usagers estiment qu'il est simple de réaliser leurs démarches administratives

Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



- Très simple
- Plutôt simple
- Ni simple, ni compliqué
- Plutôt compliqué
- Très compliqué

La question de la simplicité des démarches est celle sur laquelle les usagers expriment les avis les plus négatifs.

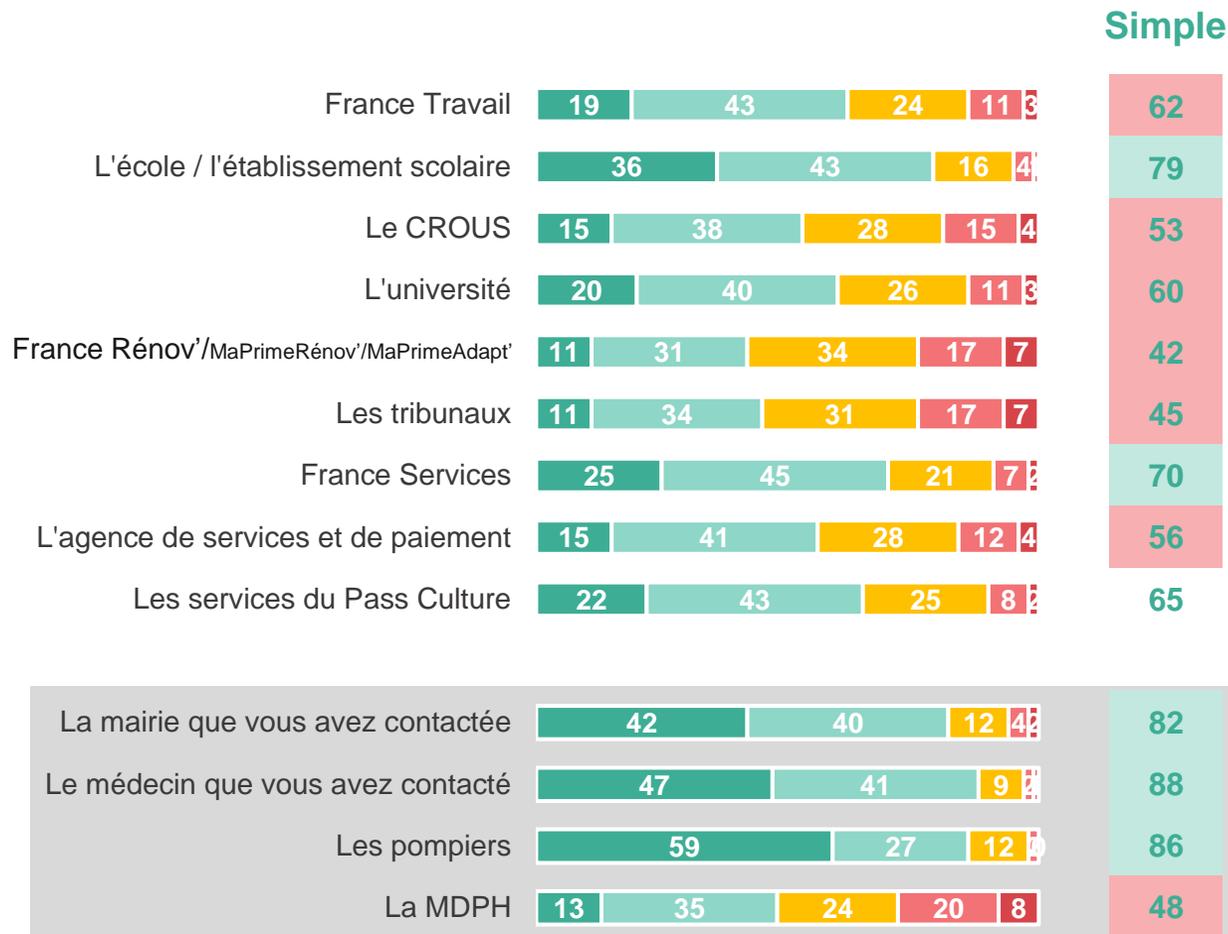
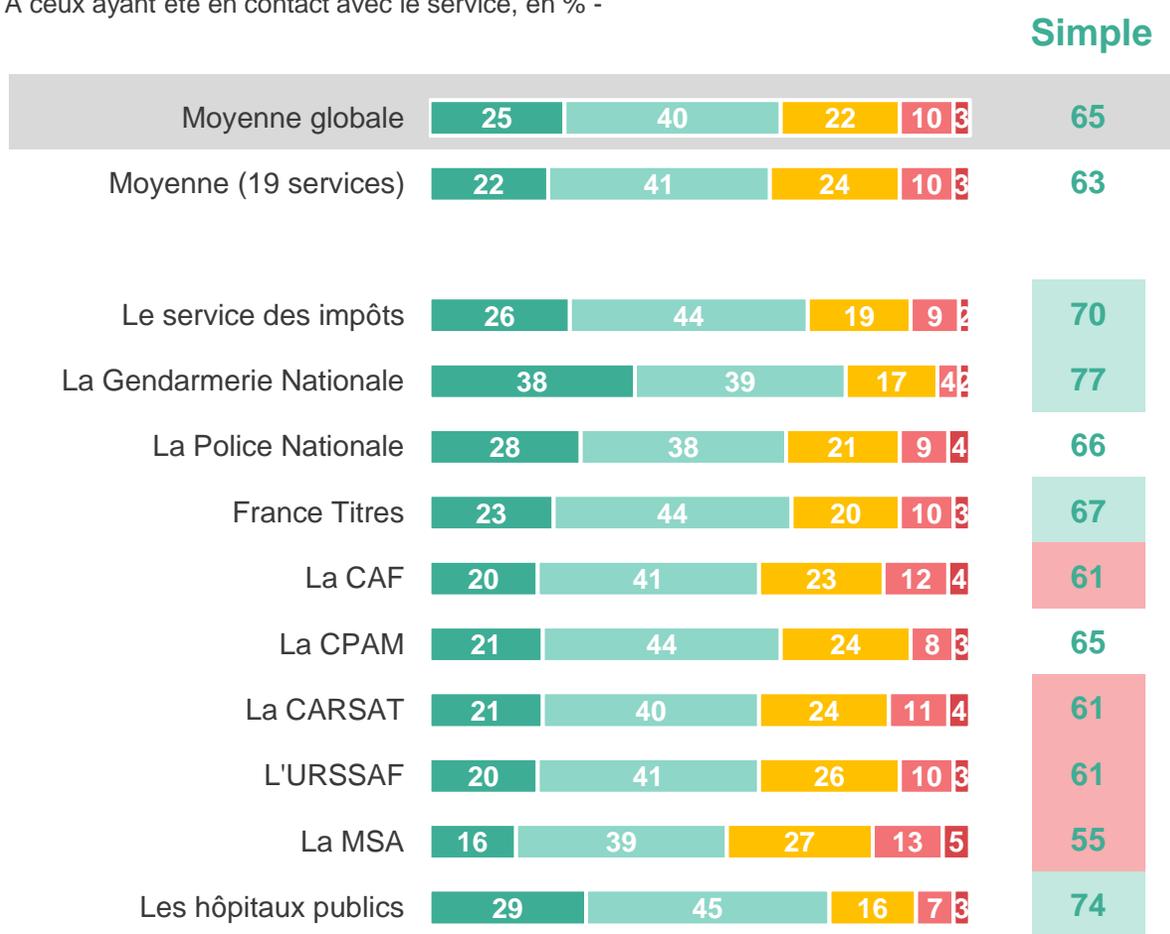
Avec seulement **63%** des usagers qui estiment qu'il est simple de réaliser ses démarches administratives, ce sujet obtient **le plus mauvais taux de satisfaction** de l'enquête.

En outre, **13%** des usagers estiment qu'il est compliqué de réaliser ses démarches administratives. Il s'agit également de l'un des **taux d'insatisfaction les plus élevés** de l'enquête.

Détail par service public concernant la simplicité à réaliser ses démarches administratives

Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



■ Très simple
 ■ Plutôt simple
 ■ Ni simple, ni compliqué
 ■ Plutôt compliqué
 ■ Très compliqué

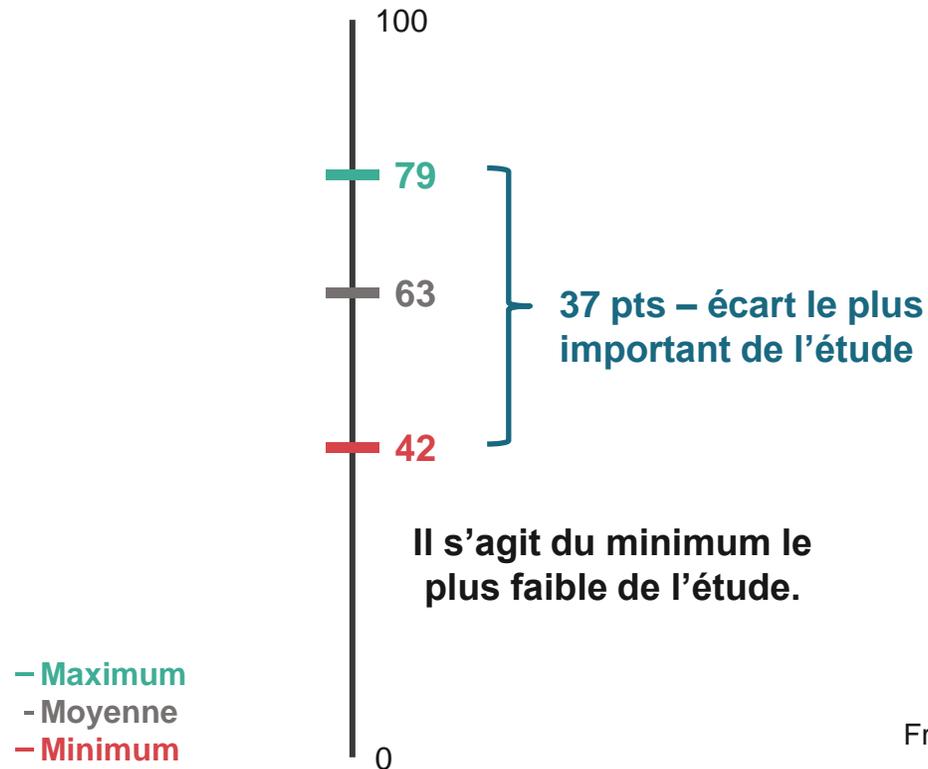
- **fond vert** : Résultat significativement supérieur au résultat d'ensemble
- **fond rouge** : Résultat significativement inférieur au résultat d'ensemble

La simplicité des démarches est le sujet pour lequel les disparités sont les plus fortes entre services publics

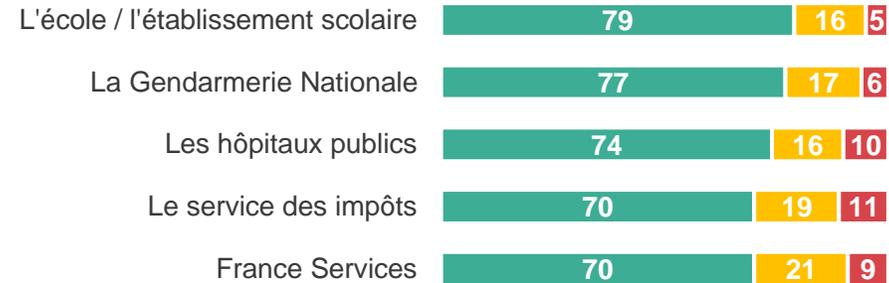
Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser vos démarches avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

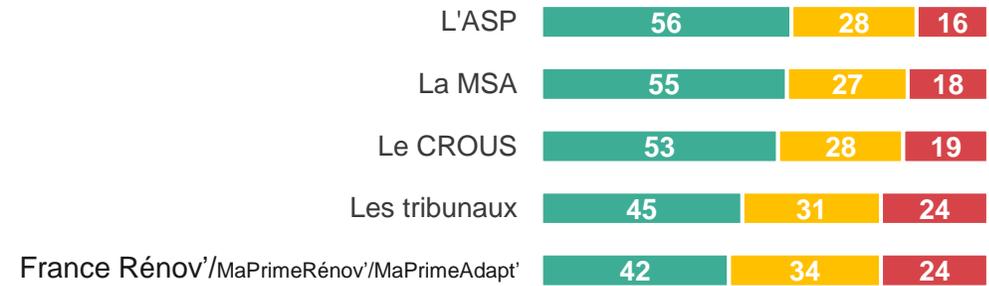
Répartition des scores entre les services publics (19 services)



SCORES LES PLUS ELEVES % SIMPLE



SCORES LES MOINS ELEVES % SIMPLE



■ Simple ■ Ni simple, ni compliqué ■ Compliqué

Concernant la simplification des démarches, les principales difficultés évoquées par les usagers sont le temps que prend la démarche et le manque de clarté de l'information fournie

Quelles difficultés avez-vous rencontré lors de vos démarches auprès de <nom du service contacté> ? Plusieurs réponses possibles

- À ceux ayant été en contact avec le service et qui déclarent que leurs démarches ont été compliquées à réaliser, en % -

Parmi les difficultés liées à la simplification des démarches*, les usagers, pour qui il a été compliqué de réaliser leurs démarches, relèvent les problèmes suivants :



* Les usagers évoquent également des difficultés liées **au délai de traitement de la demande (46%), à l'appui apporté par le service pour réaliser la démarche (45%) et à l'accès aux services publics (35%)**

¹ La mention ST indique qu'il s'agit d'un sous-total des difficultés appartenant à la même famille. Par exemple, 60% des répondants ont cité au moins une des 5 difficultés constitutives du bloc «efforts de conformité » et détaillées juste en-dessous.

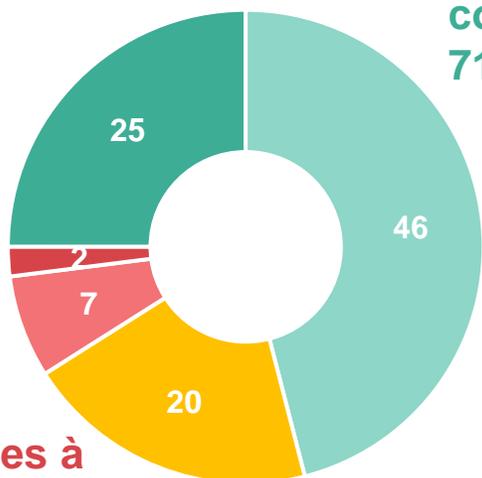
Les usagers relèvent en particulier le manque de clarté des informations écrites

Et diriez-vous que les informations écrites que vous avez reçues (mails, courriers, formulaires CERFA, site internet / appli, etc.) ont été faciles à comprendre (vocabulaire employé, etc.) ?

- À ceux ayant été en contact avec le service par courrier, mail, formulaire sur internet / application mobile ou tchat, en % -

Moyenne des services publics (19 services)

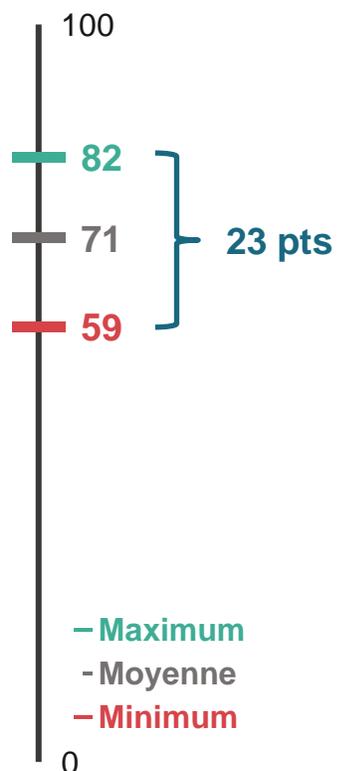
Clarté des informations écrites



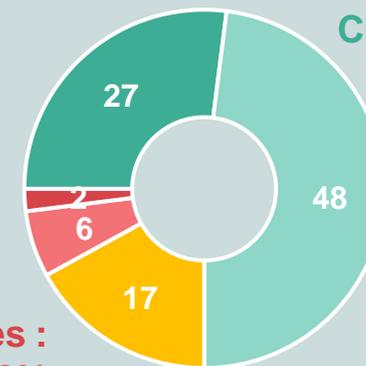
Faciles à comprendre :
71%

Difficiles à comprendre : 9%

- Très faciles à comprendre
- Plutôt faciles à comprendre
- Ni faciles, ni difficiles à comprendre
- Plutôt difficiles à comprendre
- Très difficiles à comprendre



Clarté des informations transmises en général (base : à tous)



Clares : 75%

Pas claires : 8%

- Très claires
- Plutôt claires
- Ni claires, ni pas claires
- Plutôt pas claires



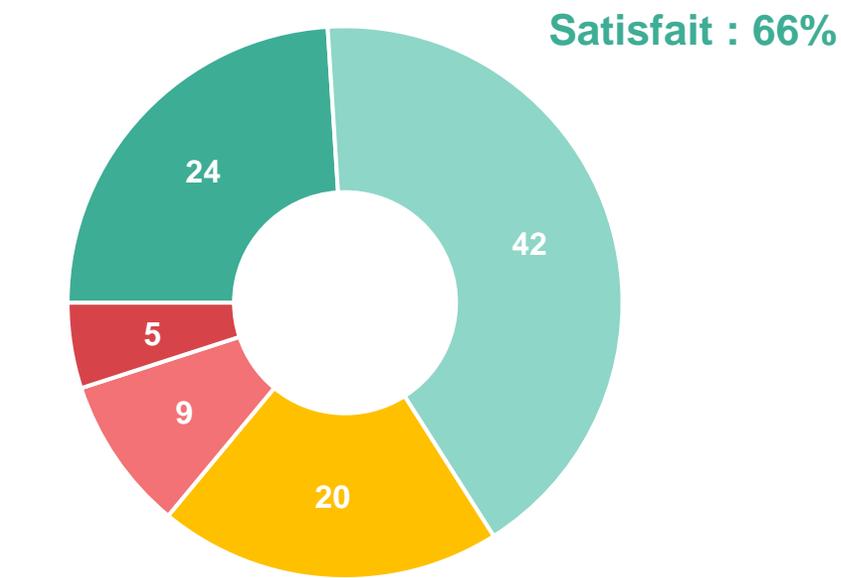
**5/ Les autres améliorations attendues par les usagers :
renforcer la facilité d'accès aux services publics et
réduire les délais de traitement**

66% des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur demande, avec toutefois des variations entre services publics parmi les plus importantes de l'enquête

Avez-vous été satisfait des délais de traitement et/ou de prise en charge de votre demande / dossier par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Ni satisfait, ni pas satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Pas du tout satisfait



SCORES LES PLUS ELEVES % SATISFACTION

L'école / l'établissement scolaire	80	14	6
Le service des impôts*	75	16	9
France Services	74	18	8
La Gendarmerie Nationale	73	18	9
France Titres*	73	16	11

SCORES LES MOINS ELEVES % SATISFACTION

L'ASP	61	25	14
La CAF*	59	22	19
La MSA	59	23	18
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	52	28	20
Les tribunaux	47	24	29

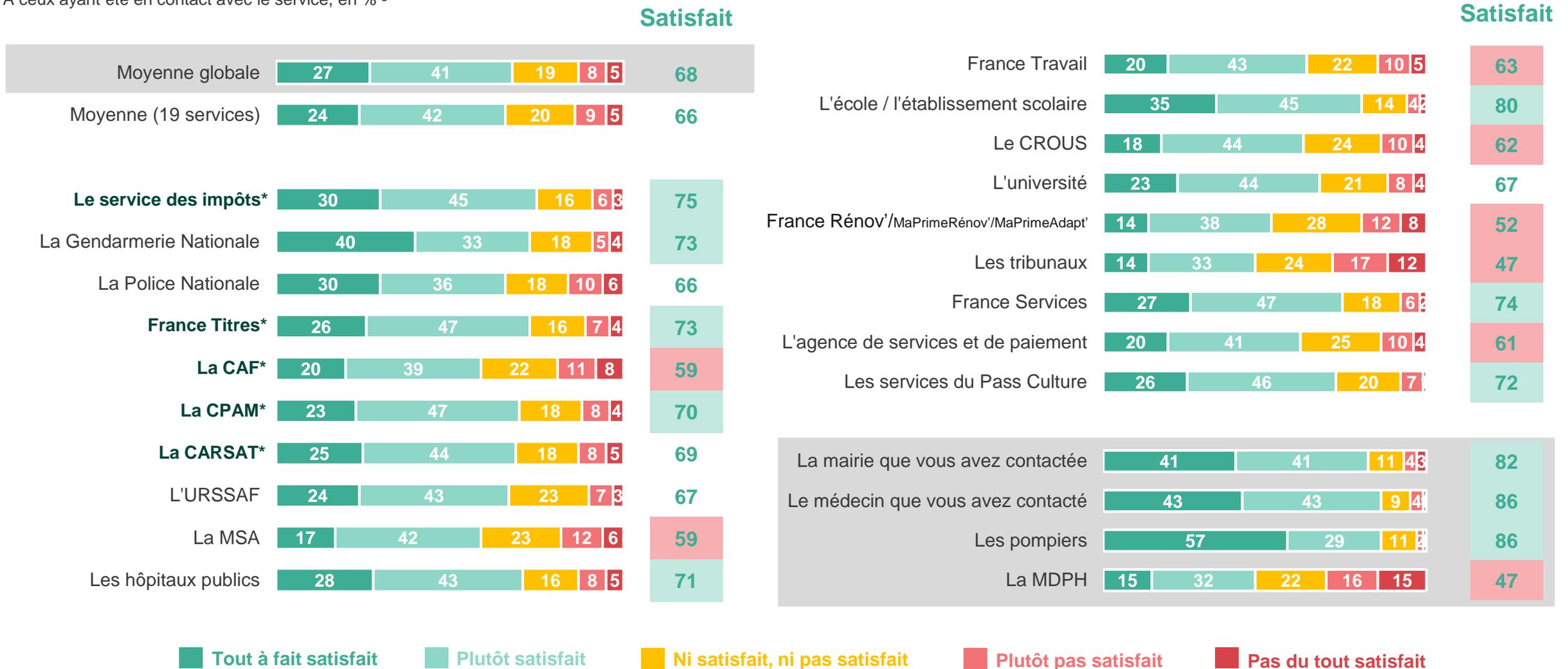
■ Satisfait ■ Ni satisfait, ni pas satisfait ■ Pas satisfait

* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

Détail par service public de la satisfaction vis-à-vis du délai de traitement de sa demande

Avez-vous été satisfait des délais de traitement et/ou de prise en charge de votre demande / dossier par <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

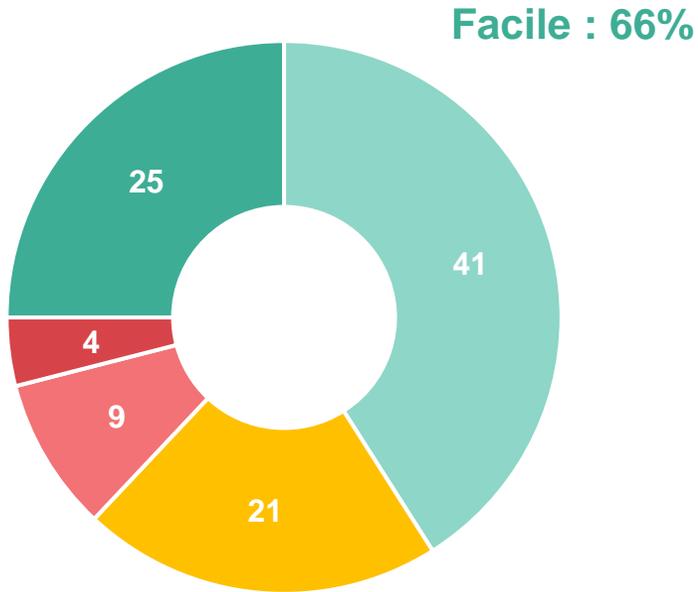


* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

66% des usagers sont satisfaits de la facilité à entrer en contact avec les services publics, avec toujours des variations importantes entre services publics

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec <nom du service contacté> ?

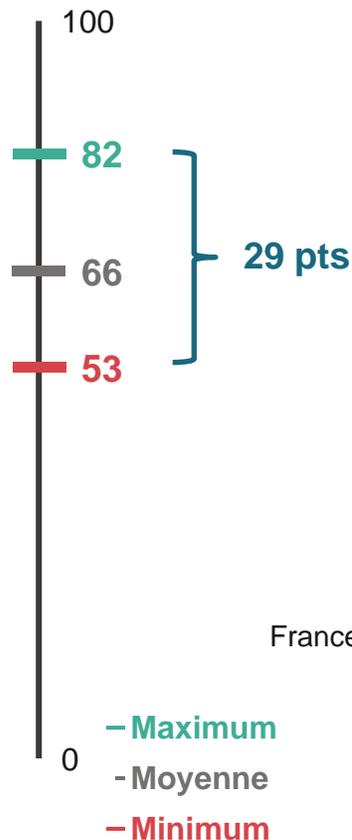
- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



Difficile : 13%

- Très facile
- Plutôt facile
- Ni facile, ni difficile
- Plutôt difficile
- Très difficile

Moyenne des services publics (19 services)



SCORES LES PLUS ELEVES % FACILE

L'école / l'établissement scolaire	82	13	5
La Gendarmerie Nationale	81	14	5
La Police Nationale	74	15	11
France Services	73	19	8
France Titres*	71	19	10

SCORES LES MOINS ELEVES % FACILE

La CPAM*	60	23	17
L'ASP	60	26	14
La CAF*	59	22	19
France Renov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	55	27	18
Les tribunaux	53	27	20

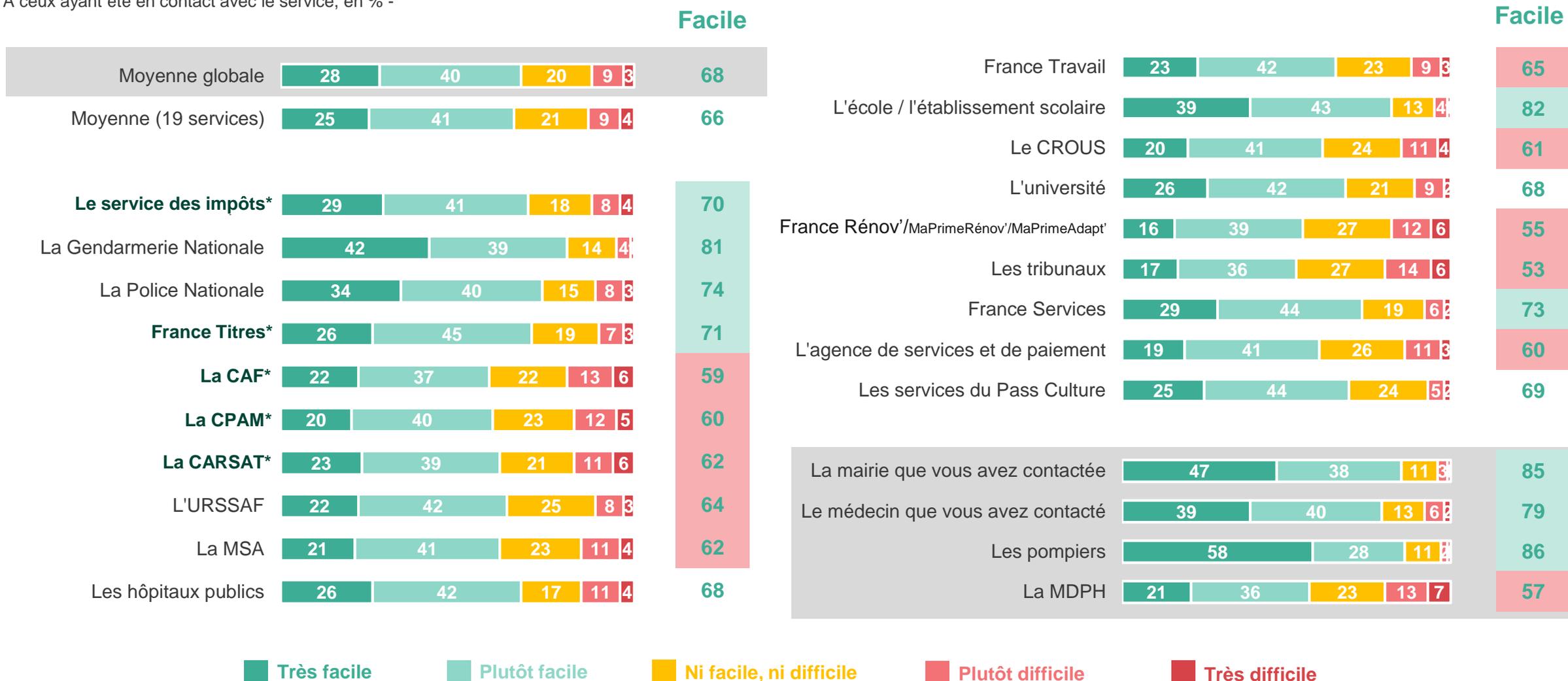
■ Facile ■ Ni facile, ni difficile ■ Difficile

* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

La majorité des services publics pour lesquels les usagers ont des attentes importantes concernant la facilité à entrer en contact présentent des résultats inférieurs à la moyenne sur cette question

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec <nom du service contacté> ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



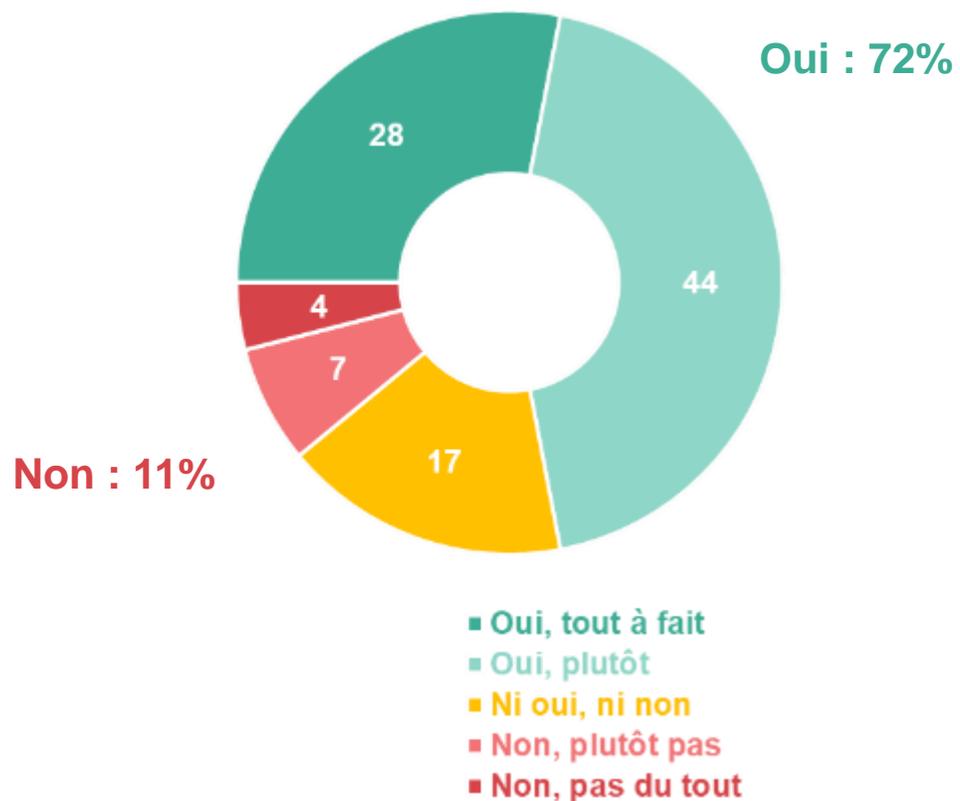
* Services publics pour lesquels les attentes des usagers sont particulièrement élevées concernant ce sujet (voir annexe p. 40-41).

Près de ¾ des répondants estiment avoir pu entrer en contact avec le service public par le moyen de leur choix, avec un impact très important sur leur satisfaction globale

Diriez-vous que vous avez pu entrer en contact avec <nom du service contacté> par le moyen de votre choix ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par <nom du service contacté> lors de vos échanges / interactions au cours des 12 derniers mois ?

Moyenne des « Satisfaits »

Ont pu entrer en contact avec le moyen de leur choix **84**

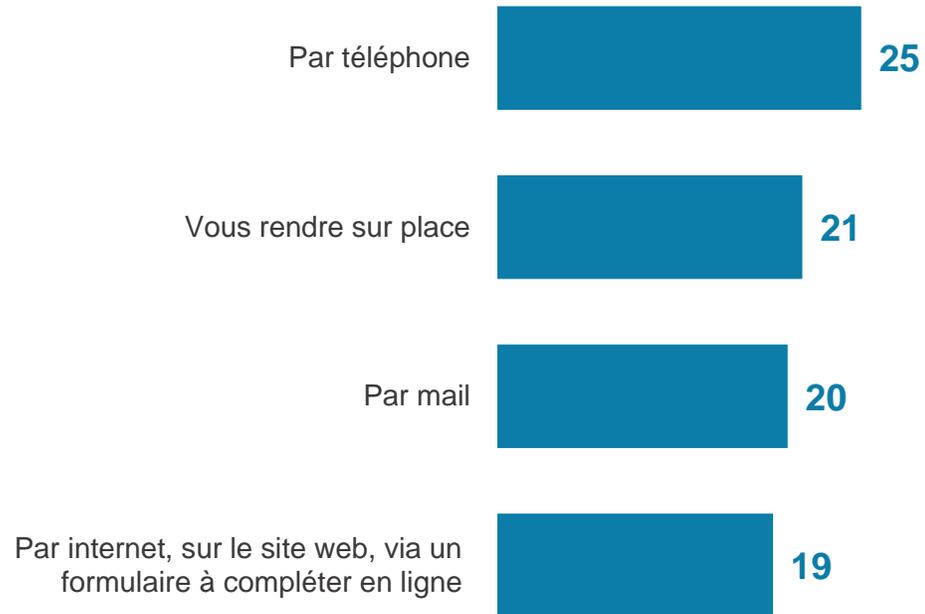
N'ont pas pu entrer en contact avec le moyen de leur choix **26**

Les usagers privilégient quatre moyens principaux pour entrer en contact avec les services publics, avec toutefois des spécificités pour certains services publics

Pour répondre à votre besoin/démarche avec <nom du service contacté>, quel moyen de contact préférez-vous ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



Services publics pour lesquels la préférence est nettement supérieure à la moyenne

Les hôpitaux publics (42%), **France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'** (32%), **la MSA** (30%)

La Gendarmerie nationale (59%), **la Police nationale** (51%), **les hôpitaux publics** (38%), **France Services** (37%), **l'école** (35%), **les tribunaux** (26%)

L'université (33%), **France Travail** (25%), **France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'** (25%)

France Titres (49%), **le service des impôts** (36%), **la CARSAT** (29%), **l'URSSAF** (28%), **la CPAM** (27%), **la CAF** (25%)

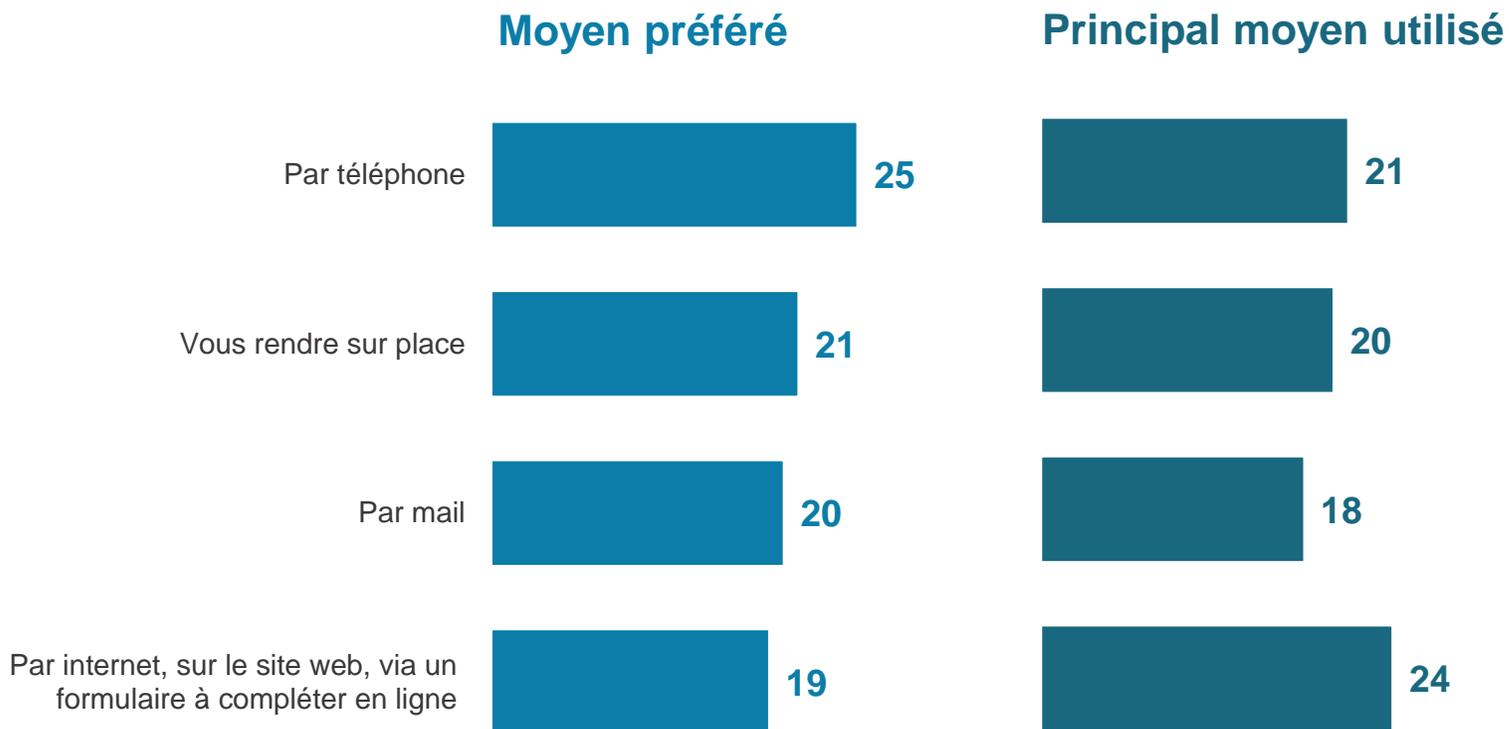
D'autres modes de contact sont également cités, mais à des niveaux beaucoup plus faibles : internet via une application mobile (7%), courrier (4%), visio/vidéo (2%), tchat (1%), autre moyen (1%)

Les usagers souhaiteraient idéalement davantage contacter les services publics par téléphone et moins par internet

Pour répondre à votre besoin/démarche avec <nom du service contacté>, quel moyen de contact préférez-vous ?
Plus précisément, par quel moyen principal avez-vous été en contact avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Moyenne des services publics (19 services)



Globalement, les usagers utilisent moins le téléphone que ce qu'ils souhaiteraient (25-21= -4 pts).

Ce constat est renforcé par le fait que dans **39%** des expériences, le **principal moyen de contact utilisé** n'est pas le **moyen de contact préféré** déclaré par le répondant. Ce résultat implique que même pour les canaux dont l'utilisation effective est inférieure au souhait (ex. téléphone) une partie des personnes y ayant eu recours à titre principal (21%) déclarent un autre canal préférentiel.

Pour une dizaine de services publics le besoin de communiquer par téléphone est nettement supérieur à l'usage actuel de ce mode de contact

Pour répondre à votre besoin/démarche avec <nom du service contacté>, quel moyen de contact préférez-vous ?
Plus précisément, par quel moyen principal avez-vous été en contact avec <nom du service contacté> au cours des 12 derniers mois ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -

Services publics pour lesquels le score de préférence est nettement plus élevé que le score d'utilisation réelle (au moins 5 points d'écart)*

Par téléphone

*la CAF (+7 pts),
les tribunaux (+7 pts),
la CPAM (+6 pts),
les hôpitaux publics (+6 pts),*

*France Travail (+6 pts),
le CROUS (+6 pts),
la CARSAT (+ 5 pts),
l'URSSAF (+5 pts),*

Vous rendre sur place

*la CARSAT (+5 pts),
l'URSSAF (+5 pts)*

Par mail

*les tribunaux (+9 pts),
France Renov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt' (+6 pts),
les hôpitaux publics (+5 pts),
l'université (+5 pts),
les services du Pass Culture (+5 pts)*

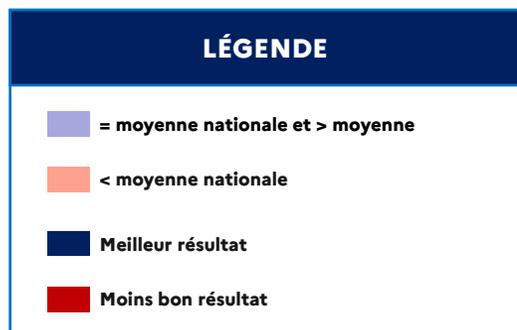
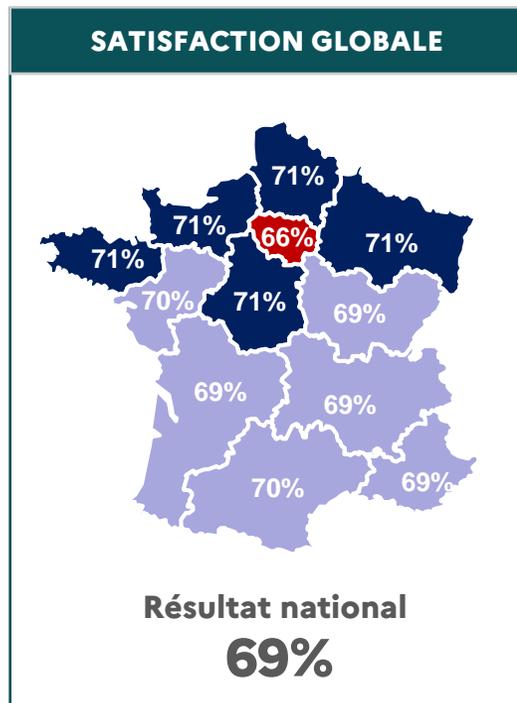
Note de lecture : Dans le cas des usagers ayant eu un contact avec la CAF, la proportion d'usagers dont le contact préférentiel est le téléphone (23%) est supérieure de 7 points à la proportion réelle d'usagers ayant été principalement en contact avec la CAF par téléphone (16%).

*On ne prend pas en compte ici les situations pour lesquelles le score d'utilisation réelle serait nul car n'ayant pas été posé (c'est le cas de plusieurs modes de contact pour France Titres ou France Services par exemple)



6/ Synthèse : résultats des principaux indicateurs de qualité de service par service public

Synthèse du résultat des principaux indicateurs de qualité de service par service public



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



Annexe : données sur la fréquence des contacts entre les usagers et leurs services publics

Les services publics avec lesquels les Français ont été en contact au cours des 12 derniers mois

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous -

En moyenne, une personne habitant en France a été en contact avec **6 de ces services au cours des 12 derniers mois**

Ce chiffre est plus élevé pour certaines populations...

Les hommes : 6,3

Les plus jeunes (18-24 ans : 8,5 / 25-34 ans : 8,0 / 35-49 ans : 6,6)

Les personnes habitant en agglomération parisienne : 6,6

Les personnes avec un niveau de diplôme supérieur à Bac +2 : 7,2

Les personnes vivant avec des enfants : Seul(e) : 7,8 / En couple : 7,0

Les indépendants et chefs d'entreprises : 8,1 / Les cadres et professions libérales : 7,5

...et au contraire plus faible pour d'autres

Les femmes : 5,7

Les plus âgés (50-64 ans : 5,1 / 65 ans et plus : 4,1)

Les personnes habitant en zone rurale : 5,7 / petites agglomérations (moins de 20 000 habitants) : 5,7

Les personnes avec un niveau de diplôme inférieur au Bac : 4,9 / Bac : 5,6

Les personnes vivant sans enfant : Seul(e) : 5,4 / En couple : 5,0

La fréquentation des différents services publics et dispositifs de politique publique au cours des 12 derniers mois

Pour chacun des services (ou services publics) suivants, merci d'indiquer tous ceux avec lesquels vous avez été en contact au cours des 12 derniers mois, que ce soit en ligne sur leur site Internet, par mail, téléphone, sur place ou par tout autre moyen.

- À tous, en % de réponses « Oui » -

Services / dispositifs fréquentés par environ **50%** de la population française



Services / dispositifs fréquentés par environ **30%** de la population française



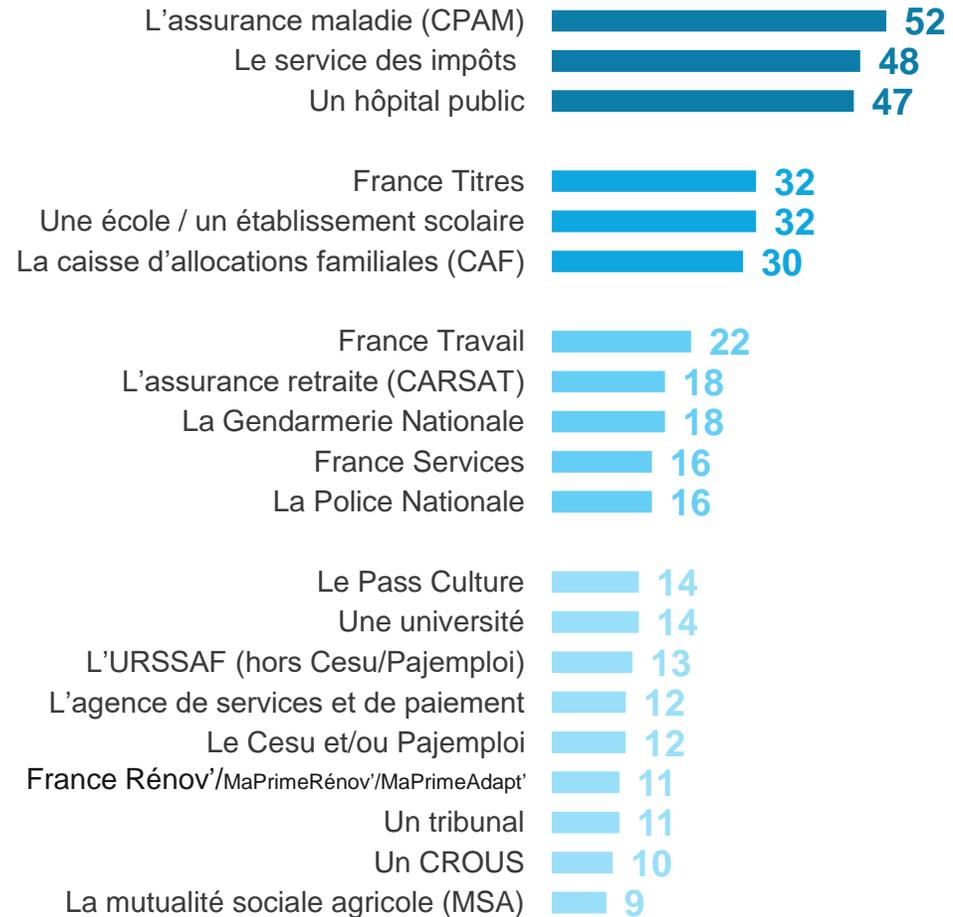
Services / dispositifs fréquentés par environ **20%** de la population française



Services / dispositifs fréquentés par environ **10%** de la population française



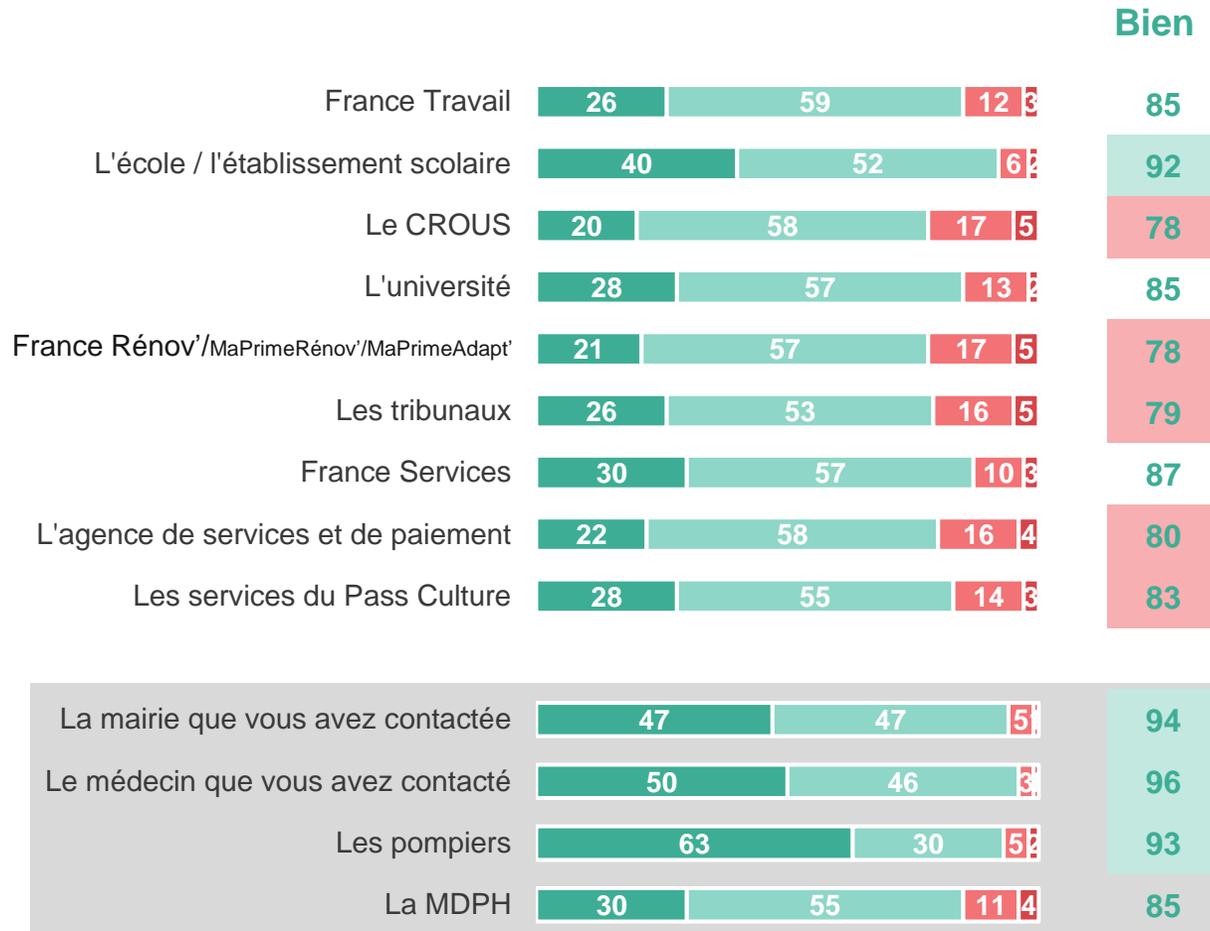
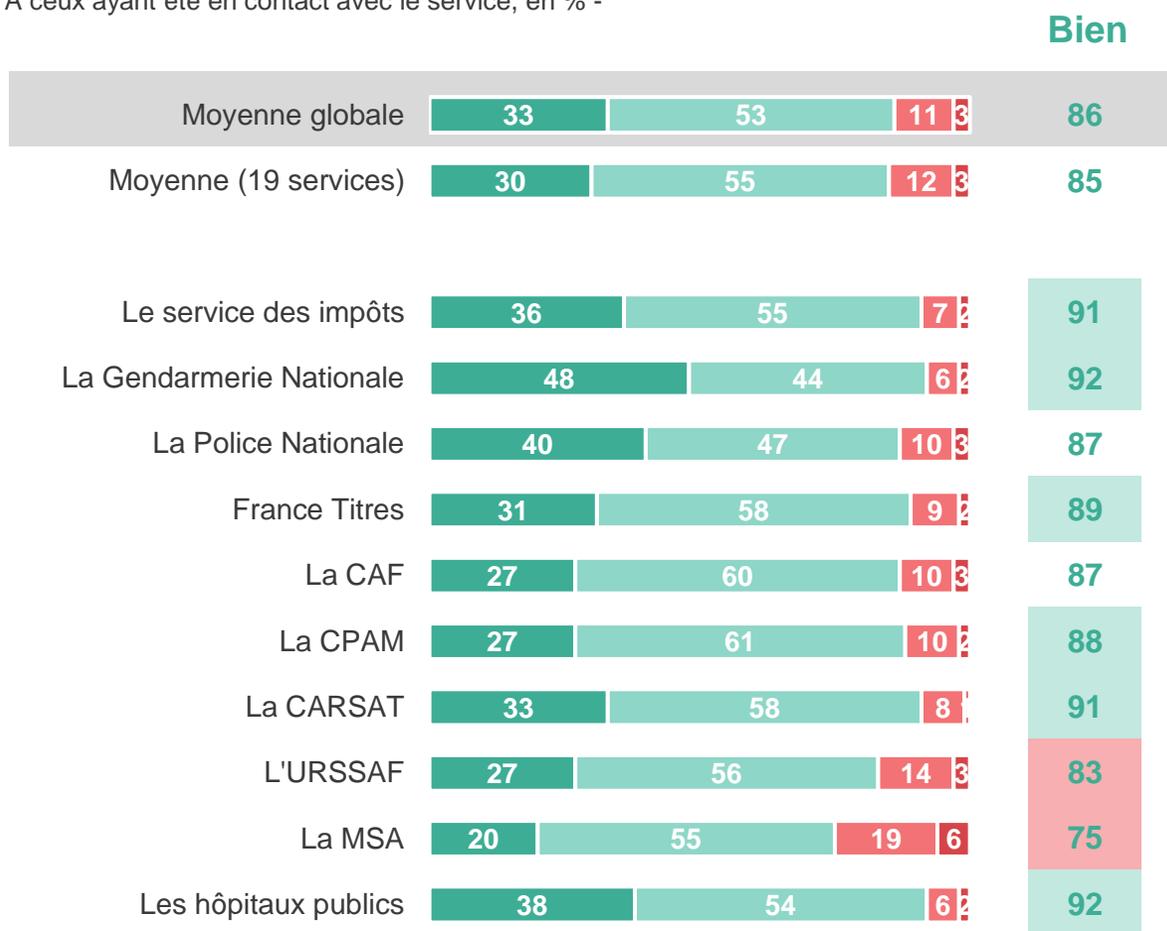
Détail des services publics (19 services)



Détail du niveau de souvenir associé aux échanges avec les services publics

De manière générale, quand vous pensez à vos échanges / interactions des 12 derniers mois avec <nom du service contacté>, diriez-vous que vous vous en souvenez... ?

- À ceux ayant été en contact avec le service, en % -



■ Très bien

■ Plutôt bien

■ Plutôt mal

■ Très mal

- fond vert : Résultat significativement supérieur au résultat d'ensemble
- fond rouge : Résultat significativement inférieur au résultat d'ensemble

Détail des attentes prioritaires envers les services publics (1/2)

Globalement, parmi les éléments suivants, qu'attendez-vous en priorité de ce service ? *En premier ? En deuxième ? En troisième ?*

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % de réponses « **Au total** » -

	Moyenne globale	Moyenne (19)	Le service des impôts	La Gendarmerie Nationale	La Police Nationale	France Titres	La CAF	La CPAM	La CARSAT	L'URSSAF	La MSA	Les hôpitaux publics	France Travail
De disposer d'une information claire, simple et accessible	54	54	62	50	47	65	54	60	60	57	48	53	52
De pouvoir facilement entrer en contact avec vos services publics	52	51	65	50	49	64	55	64	59	53	47	52	44
De voir traitée votre demande dans les délais annoncés	49	48	50	45	43	65	56	59	57	46	48	48	46
De bénéficier d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	45	45	42	45	45	33	46	40	47	45	39	50	58
D'être accueilli avec bienveillance et de bénéficier du droit à l'erreur, dans le respect mutuel	38	38	38	54	54	28	36	30	28	36	35	44	45
D'avoir accès aux résultats de qualité de service des administrations	23	23	16	19	21	20	20	20	20	22	28	27	19
De voir votre avis pris en compte pour améliorer le service rendu par les administrations	18	18	13	18	21	11	15	14	13	19	23	11	16
D'agir pour limiter son impact sur l'environnement	12	12	7	8	9	7	8	6	6	13	19	7	9

- **fond vert** : Résultat significativement supérieur au résultat d'ensemble
- **fond rouge** : Résultat significativement inférieur au résultat d'ensemble



Au moins 15 points au-dessus de la moyenne

Détail des attentes prioritaires envers les services publics (2/2)

Globalement, parmi les éléments suivants, qu'attendez-vous en priorité de ce service ? *En premier ? En deuxième ? En troisième ?*

- À ceux ayant été en contact avec le service (sauf les services suivants : médecins et pompiers), en % de réponses « **Au total** » -

	Moyenne globale	Moyenne (19)	L'école / l'étab. scolaire	Un CROUS	L'université	France Renov**	Les tribunaux	France Services	L'agence de serv. et de paiement	Les services du Pass Culture	La mairie	Le médecin	Les pompiers	La MDPH
De disposer d'une information claire, simple et accessible	54	54	56	45	52	55	50	54	51	54	58	Non posé	Non posé	50
De pouvoir facilement entrer en contact avec vos services publics	52	51	50	41	43	45	47	53	51	44	59	Non posé	Non posé	48
De voir traitée votre demande dans les délais annoncés	49	48	41	43	45	45	46	45	47	46	55	Non posé	Non posé	58
De bénéficier d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle	45	45	40	43	40	55	47	53	43	37	33	Non posé	Non posé	56
D'être accueilli avec bienveillance et de bénéficier du droit à l'erreur, dans le respect mutuel	38	38	45	37	40	28	39	36	35	34	43	Non posé	Non posé	33
D'avoir accès aux résultats de qualité de service des administrations	23	23	23	26	28	24	26	24	25	27	18	Non posé	Non posé	22
De voir votre avis pris en compte pour améliorer le service rendu par les administrations	18	18	19	26	22	18	22	16	20	20	16	Non posé	Non posé	17
D'agir pour limiter son impact sur l'environnement	12	12	13	21	17	18	12	11	17	22	11	Non posé	Non posé	8

*MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'





Annexe méthodologique

Méthodologie d'enquête (1/3)



Enquête réalisée **en ligne** du **16 décembre 2024** au **15 janvier 2025**.

Échantillon de **24 433** personnes résidant en France métropolitaine et âgées de 18 ans et plus, **à raison d'au moins 2 000 personnes dans chaque région administrative de France métropolitaine (hors Corse)**.

Chacun des sous-échantillons régionaux est **représentatif des habitants de la région en termes de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de catégorie d'agglomération et de département**. La représentativité a été assurée pour chaque région par la **méthode des quotas**, fixée à partir des données de l'Insee.



Pour répondre aux objectifs de l'étude, il a été décidé d'interroger le même nombre de personnes dans chaque région afin de disposer d'un nombre d'interviews suffisant pour analyser les résultats **pour chaque service public et au sein de chaque région**.

Dans les résultats nationaux d'ensemble, le poids de chaque région a été corrigé afin que celle-ci retrouve son poids réel. Les résultats d'ensemble sont donc bien représentatifs de la population française.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Lorsqu'un résultat présenté sur la base d'un sous-échantillon est significativement supérieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 99% de confiance) il est présenté sur **fond vert**. Si le résultat est significativement inférieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 99% de confiance), il est présenté sur **fond rouge**.

Méthodologie d'enquête (2/3)

QUESTIONNAIRE : LE NOMBRE DE BLOCS DE QUESTIONS ADMINISTRÉS AUX PERSONNES INTERROGÉES ET LE CHOIX DE LA PRIORISATION ENTRE LES SERVICES PUBLICS TESTÉS

Dans l'introduction du questionnaire, chaque répondant a été amené à indiquer **les services avec lesquels il a été en contact au cours des 12 derniers mois**, sur une liste de services publics et dispositifs de politique publique (voir détail en page 4).

L'objectif était ensuite d'adresser à chaque répondant **un bloc de questions** (niveau de satisfaction vis-à-vis du service, accueil avec respect et bienveillance, respect des délais, etc.) **pour chacun des services publics avec lesquels il a été en contact**.

Dans le questionnaire, chaque bloc est constitué d'une série d'environ 25 questions posées sur la relation avec le service public concerné. Il a été décidé, pour des raisons évidentes de durée globale de questionnaire, de limiter le nombre de blocs de questions administrés auprès de chaque personne interrogée. **La limite a été définie à 3 services publics par personne interrogée**, même pour les répondants ayant sélectionné plus de 3 services dans la question initiale.

L'un des principaux objectifs de ce dispositif était de pouvoir disposer d'un nombre de répondants suffisamment élevé afin de pouvoir analyser les résultats pour chaque service public au sein de chaque région (c'est la raison pour laquelle des échantillons de 2000 personnes ont été interrogés par région). Pour pouvoir remplir cet objectif, il était nécessaire de s'assurer que le nombre de répondants soit suffisant en particulier pour les services publics les moins sélectionnés dans la question initiale. Le parti pris adopté par Harris Interactive en accord avec la DITP a dès lors consisté à **prioriser la sélection des services publics en fonction de leur taux de fréquentation/utilisation/recours**.

Concrètement, dans le cas où le nombre de services fréquentés par la personne interrogée était supérieur à 3, **la priorité dans la sélection des blocs de questions a été donnée aux 3 services dont le taux d'incidence était le plus bas**, afin de s'assurer d'avoir le plus de répondants possibles pour ceux-ci (ce problème ne se posant pas pour les services très fréquentés)*.

**Pour le début du terrain, une liste initiale de priorisation a été dressée sur la base d'une étude antérieure, afin de donner une règle de sélection des modules dès le début de l'enquête, alors que l'ensemble des services sont « à égalité » sur la ligne de départ. Après ajustement, la priorisation s'est faite directement en temps réel à partir du nombre de blocs posés par service public, en privilégiant les services publics les moins cités à un instant T.*

Méthodologie d'enquête (3/3)

LE NOMBRE REEL DE MODULES ADMINISTRES AU GLOBAL ET PAR SERVICE

Attention : ces données sont des données brutes et ne tiennent pas compte du redressement statistique (notamment la repondération des régions à leur poids réel). Elles n'ont donc pas vocation à être représentatives mais donnent en revanche des indications sur la taille réelle des échantillons service par service

Au total, **58 016 expériences d'utilisateurs d'un service** ont donc été évaluées auprès des **24 433 répondants**. Au moment du traitement des données, un redressement complémentaire a été appliqué de manière à attribuer un poids identique à chaque service dans le calcul de la moyenne (quel que soit le nombre total d'expériences évaluées pour celui-ci).

	Nombre de personnes ayant été en contact avec le service	Nombre d'expériences évaluées pour ce service
Un médecin	19 396	4 715
L'assurance maladie (CPAM)	12 911	2 991
Le service des impôts	11 749	2 993
Un hôpital public	11 569	3 029
Une mairie	10 964	2 965
France Titres	8 059	2 888
Une école / un établissement scolaire	8 004	2 844
La caisse d'allocations familiales (CAF)	7 554	2 807
France Travail, anciennement Pôle Emploi	5 463	2 416
L'assurance retraite (CARSAT)	4 568	2 449
Les pompiers	4 489	2 197
La Gendarmerie Nationale	4 412	2 219
France Services	4 050	2 101
La Police Nationale	3 811	2 061
Une MDPH	3 623	2 088

	Nombre de personnes ayant été en contact avec le service	Nombre d'expérience évaluées pour ce service
Le Pass Culture	3 442	1 947
Une université	3 402	1 963
L'URSSAF (hors Cesu / Pajemploi)	3 376	2 049
L'agence de services et de paiement	3 039	1 953
Le Cesu / Pajemploi	2 905	1 987
Un tribunal	2 704	1 908
France Rénov'/MaPrimeRénov'/MaPrimeAdapt'	2 633	1 891
Un CROUS	2 502	1 788
La mutualité sociale agricole (MSA)	2 287	1 767

Contact

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – jdlevy@harrisinteractive.fr