

Émilie Agnoux : “Les Français considèrent que les services publics locaux manquent de moyens au regard des besoins”

Dans une interview accordée à Acteurs publics, Émilie Agnoux, cofondatrice du think tank Le Sens du service public, revient sur l'enquête du 9 février, réalisée en partenariat avec la Fondation Jean Jaurès et la Casden Banque Populaire. Cette étude met en évidence l'attachement fort des Français aux services publics locaux ainsi qu'une convergence des attentes citoyennes en matière de gouvernance, des enseignements à considérer avant les élections municipales des 15 et 22 mars.



À propos de cet article

★ Source :
Acteurs publics

Publié le 09/02/2026

[ACCÉDER À LA SOURCE](#) >

Quels enseignements principaux tirez-vous de votre étude intitulée “Les Français et les services publics locaux” ?

L'étude poursuit le travail entamé avec OpinionWay sur la perception des citoyens vis-à-vis des services publics, l'importance qu'ils leur accordent et les attentes exprimées. Une disparité notable apparaît entre la qualité perçue des services publics locaux et celle des services de l'État. Près de 7 Français sur 10 se disent satisfaits des services publics de proximité, contredisant l'idée d'une dégradation générale des services publics et d'une défiance envers les institutions.

Les citoyens manifestent également un sens civique marqué : la moitié d'entre eux se déclarent prêts à s'engager bénévolement pour des missions locales, corrélant avec l'intérêt des jeunes pour la démocratie locale et la création de services publics adaptés aux mobilités durables.

En revanche, 7 Français sur 10 estiment que les services publics et les agents sont dévalorisés dans le débat public et que les services locaux manquent de moyens, pointant un transfert excessif de compétences de l'État vers les collectivités. Les Français montrent par ailleurs une bonne connaissance de la répartition des compétences entre l'État et les collectivités.

Quelles sont leurs principales attentes au niveau local ?

Les citoyens font confiance aux acteurs publics pour prendre en compte divers besoins. Santé et sécurité restent prioritaires, mais des attentes spécifiques existent concernant l'alimentation, le logement, les transports ou l'aide aux aidants, traduisant une demande pour une intervention publique accrue.

Comment expliquez-vous la forte disparité géographique dans l'appréciation de la qualité des services publics locaux ?

Émilie Agnoux recommande de ne pas surinterpréter les disparités régionales, soulignant que la satisfaction est surtout corrélée à la qualité perçue des services locaux, et que l'échelon régional est moins pertinent que l'analyse territoriale fine (urbain/rural).

Comment expliquer la méfiance que peuvent exprimer les citoyens vis-à-vis de l'intercommunalité ?

La confiance plus grande accordée aux communes par rapport aux intercommunalités semble liée à l'importance de la proximité et de l'humanisation des services. Les Français privilégient qu'une entité clairement identifiable assure la mission, peu importe son niveau administratif.

Cette demande de guichet unique et d'humanisation des services est un élément central de votre étude...

Les Français plébiscitent une prise en charge individualisée, avec un interlocuteur capable de comprendre et de répondre aux besoins. L'usage exclusif du numérique ou de l'intelligence artificielle reste minoritaire. Des structures aux besoins. France Services, qui regroupent plusieurs services en un lieu unique, rencontrent un intérêt croissant et témoignent d'une attente pour des administrations collaboratives et mutualisées.

39 % des répondants se déclarent favorables au retour de la taxe d'habitation. C'est un chiffre qui interpelle : que traduit-il ?

Cette proportion élevée, toutes tendances politiques confondues, reflète la volonté de renforcer les moyens des collectivités locales face aux besoins exprimés et traduit un désir de sécurisation globale des parcours de vie.

Cette étude révèle également des clivages partisans qui persistent sur les questions de politiques publiques locales. Quelle analyse en faites-vous ?

Hormis la sécurité, plus importante pour l'électorat de droite, l'étude montre une convergence transpartisane sur des propositions concrètes, avec une demande de sécurisation globale des parcours de vie (alimentation, transports, aide aux aidants, environnement, logement). Les sympathisants du Rassemblement national sont plus critiques sur le service public mais partagent les mêmes constats et attentes que les autres sensibilités.