



L'opinion des citoyens sur la qualité des services publics

Une enquête commandée par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) dresse un panorama de l'opinion des citoyens sur la qualité des services publics. Présenté début juin 2025, ce baromètre met en lumière une perception globalement positive des usagers à l'égard de leurs échanges avec les administrations. Parmi les services les mieux perçus figurent notamment l'école, les hôpitaux publics, la gendarmerie ou encore France Titres. Cette étude, qui s'appuie sur un large échantillon représentatif de la population, inclut également des usagers en difficulté avec les outils numériques, afin de refléter la diversité des parcours et des situations.

Satisfaction globale des usagers

69% SE DÉCLARENT SATISFAITS

69% se déclarent satisfaits (dont 26% "tout à fait satisfaits" + 43% "plutôt satisfaits"),

20% neutres, et 11% insatisfaits

94% des répondants

ont eu au moins un contact avec un service public l'année précédente



Services les mieux notés

École : 81% de satisfaction

Hôpitaux publics : 80%

Gendarmerie nationale : 78%

Services les moins bien notés

France Rénov' : 55%

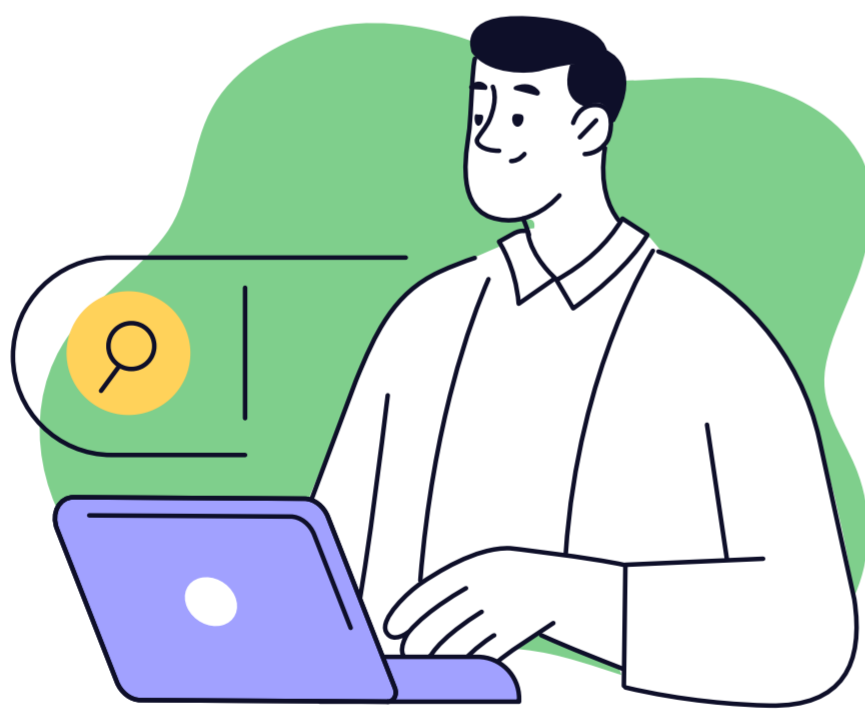
Tribunaux : 56%

France Travail : 61%

Accessibilité des démarches

Seuls 63%

jugent les démarches **simples à réaliser**



Population vulnérable & internet

Usagers « illectronistes » : 50% seulement sont satisfaits

Bénéficiaires du RSA : 57%

Motif principal de satisfaction

La qualité de la relation agent-usager, en particulier l'accueil

