Fondation Jean Jaurès

Économie/ social

LES INÉGALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS EN FRANCE ET L'IMPACT SUR LE VOTE

Émilie Agnoux, Laure de la Bretèche, Noam Leandri, Johan Theuret

04/02/2025

Comment les citoyens perçoivent-ils la notion d'égalité d'accès, principe fondamental des services publics français ? Le Sens du service public a réalisé avec OpinionWay une enquête pour comprendre et analyser le rapport des citoyens avec les services publics, l'importance qu'ils y attachent et les attentes à leur égard. Émilie Agnoux, Laure de la Bretèche, Noam Leandri et Johan Theuret décryptent dans cette note les grands enseignements de ce sondage.

Les résultats complets de l'enquête

Le Sens du service public a souhaité, dans la continuité de ses nombreux travaux sur l'accès aux services publics[2], percevoir ce que recouvre concrètement pour les Français la notion d'égalité d'accès. Ce principe fondamental des services publics français est à la fois la caractéristique majeure de leur fonctionnement et l'aspiration professionnelle de celles et ceux qui les font fonctionner. Mais depuis des années voire des décennies, on ne cesse malheureusement de percevoir des remises en cause de cette universalité d'accès.

Convaincu qu'une société républicaine a besoin de services publics en bonne santé, le Sens du service public a souhaité connaître le ressenti et la perception des Français, au travers de deux grandes préoccupations : d'une part les lieux d'habitation et, d'autre part, les comportements électoraux, en particulier l'abstention et le vote en faveur de l'extrême droite. Les dernières séquences électorales en 2024 ont en effet mis en exergue le sujet des services publics, suscitant parfois des conclusions hâtives que le Sens du service public a voulu analyser avec recul.

Contrairement aux idées reçues, il apparaît globalement une relative homogénéité dans l'opinion des Français face aux problématiques des services publics, qu'il s'agisse des habitants en zones rurales ou urbaines ou qu'ils aient un positionnement partisan politique différent. Des appréciations peuvent néanmoins se démarquer en fonction des sujets.

Les résultats de ce sondage, grâce à la diversité des questions posées, permettent de tirer *a minima* **quatre enseignements inspirants** :

- **un attachement très fort des Français à l'égalité d'accès aux services publics** caractérisé par l'impact important du sujet sur le vote, en particulier pour ceux qui déclarent des proximités partisanes ;

- **une sensibilité générale aux questions d'égalité d'accès aux services publics qui varie relativement peu selon les deux comportements électoraux étudiés et selon les lieux d'habitation des Français.** Des nuances méritent d'être soulignées sur certains aspects. Les électeurs d'extrême droite se révèlent moins satisfaits quant à la qualité ou l'accès aux services publics, mais dans des proportions à relativiser au regard des analyses qui en sont habituellement proposées ;

- **une attente forte d'évolution du fonctionnement des services publics au travers de deux tendances : une attente de simplification des fonctionnements** (procédures, délais, démarches) et **une attente très marquée en matière de présence et d'accompagnement humains** (accueils physique et téléphonique, présence géographique, information, soutien). La crainte d'une arnaque apparaît également comme un élément nouveau et particulièrement prégnant dans la relation administration-citoyens ;

- **une croyance forte dans les bienfaits du maillage territorial des services publics** : elle s'exprime au travers, d'une part, d'une forte satisfaction envers les services publics dotés d'un maillage territorial très fin (établissements d'enseignement primaire et secondaire, La Poste, police et gendarmerie) et, d'autre part, d'une demande de renforcement des services publics de proximité comme mesure d'amélioration de l'égalité d'accès et l'élargissement du périmètre des services considérés comme des services publics, notamment dans le domaine de la santé.

Méthodologie du sondage

Cette étude[1] a été réalisée auprès **d'un échantillon de 2061 personnes,** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, dont 938 abstentionnistes réguliers ou occasionnels et 587 électeurs d'extrême droite, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. Les interviews ont été réalisées par questionnaire autoadministré en ligne sur système

CAWI (*Computer Assisted Web Interview*).

Les interviews ont été réalisées du 7 au 14 janvier 2024.

Recevez chaque semaine toutes nos analyses dans votre boîte mail

Abonnez-vous

Un fort attachement aux services publics mais une appréciation générale sévère quant à leur qualité

Six Français sur dix indiquent ne pas être satisfaits de la qualité des services publics en France (61%), dont 43% « plutôt pas » satisfaits et 18% « pas du tout » satisfaits

Ces résultats doivent néanmoins être nuancés au regard des réponses apportées sur le niveau de satisfaction personnelle quant à l'accès aux services publics (74% déclarent y avoir facilement accès), ainsi que sur le niveau de satisfaction différencié lorsque l'on regarde service public par service public.

Les Français les plus âgés sont les plus insatisfaits de la qualité des services publics (63% des personnes âgées de 50 ans et plus, contre 53% des personnes âgées de moins de 35 ans). Le niveau d'insatisfaction varie selon le lieu d'habitation, avec de fortes disparités régionales. Dans le détail, les Français résidant dans un territoire qu'ils considèrent en déclin sont davantage insatisfaits : c'est le cas des ruraux (70% d'insatisfaction contre 52% pour ceux considérant que leur territoire rural est en développement ou expansion) comme ceux habitant en territoires périphériques (67% contre 47% pour ceux considérant que leur territoire est en développement ou expansion) ou dans les centres-villes (70% contre 52% pour ceux considérant que leur territoire est en développement ou expansion).

Les électeurs d'extrême droite sont aussi parmi les catégories de la population française les plus insatisfaites de la qualité des services publics (70%, dont 25% « pas du tout » satisfaits). Les abstentionnistes expriment un ressenti similaire à celui de la population française dans son ensemble (61%, dont 17% « pas du tout »).

Les personnes interrogées affirment que l'état des services publics compte beaucoup dans leur vote

72% des personnes interrogées déclarent que leur état occupe une place importante dans leur choix lorsqu'ils se rendent aux urnes (72%, dont 21% une place « très importante »).

L'impact apparaît plus déterminant chez les hommes et les personnes âgées de 50 ans et plus. Si les résultats sont importants parmi les électeurs d'extrême droite (76%), cela reste néanmoins dans des proportions inférieures à la plupart des autres partis politiques avec lesquels les répondants déclarent une proximité partisane (88% La France insoumise, 80% Parti socialiste, 76% Les Écologistes, 79% majorité présidentielle, 81% Les Républicains). Le sujet apparaît moins déterminant chez les répondants n'ayant pas de préférence partisane (61%) ou chez les abstentionnistes (62%).

On constate des variations régionales, avec des taux importants en Île-de-France (80%) ou en Centre-Val de Loire (79%), et des résultats *a priori* contre-intuitifs, puisqu'ils sont légèrement plus faibles dans le rural et le périphérique en stagnation ou en déclin (respectivement 68% et 66%).

L'impact de l'état des services publics sur le vote

Q. D'une manière générale, lorsque vous décidez pour qui vous allez voter, diriez-vous que la question de l'état des services publics en France occupe une place importante ou pas importante dans votre choix ?

2061 personnes

	% Total	SEXE		ÂGE					STATUT			COMPORTEMENT ÉLECTORAL	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Electeur d'extrême-droite	Abstentionniste
Sous-total Une place importante	**72%**	**77%**	**67%**	**68%**	**62%**	**67%**	**76%**	**80%**	**71%**	**67%**	**77%**	**76%**	**62%**
...Une place très importante	***21%***	*23%*	*20%*	*21%*	*17%*	*22%*	*22%*	*24%*	*23%*	*19%*	*23%*	*22%*	*15%*
...Une place plutôt importante	***51%***	*54%*	*47%*	*47%*	*45%*	*45%*	*54%*	*56%*	*48%*	*48%*	*54%*	*54%*	*47%*
Sous-total Une place pas importante	**23%**	**20%**	**26%**	**25%**	**28%**	**28%**	**20%**	**18%**	**24%**	**28%**	**19%**	**24%**	**28%**
...Une place peu importante	***19%***	*17%*	*21%*	*19%*	*24%*	*22%*	*17%*	*15%*	*20%*	*24%*	*15%*	*20%*	*23%*
...Une place pas du tout importante	***4%***	*3%*	*5%*	*6%*	*4%*	*6%*	*3%*	*3%*	*4%*	*4%*	*4%*	*4%*	*5%*
Vous ne votez jamais	**4%**	2%	6%	7%	9%	5%	4%	1%	5%	5%	4%	-	9%

opinionway POUR Sens du service public

1

Source : Sondage OpinionWay pour Le Sens du service public, février 2025.

Si trois quarts des personnes interrogées (74%) ont déjà vécu au moins une mauvaise expérience avec un service public, surtout les plus jeunes, 56% les jugent exceptionnelles voire n'en ont jamais eue

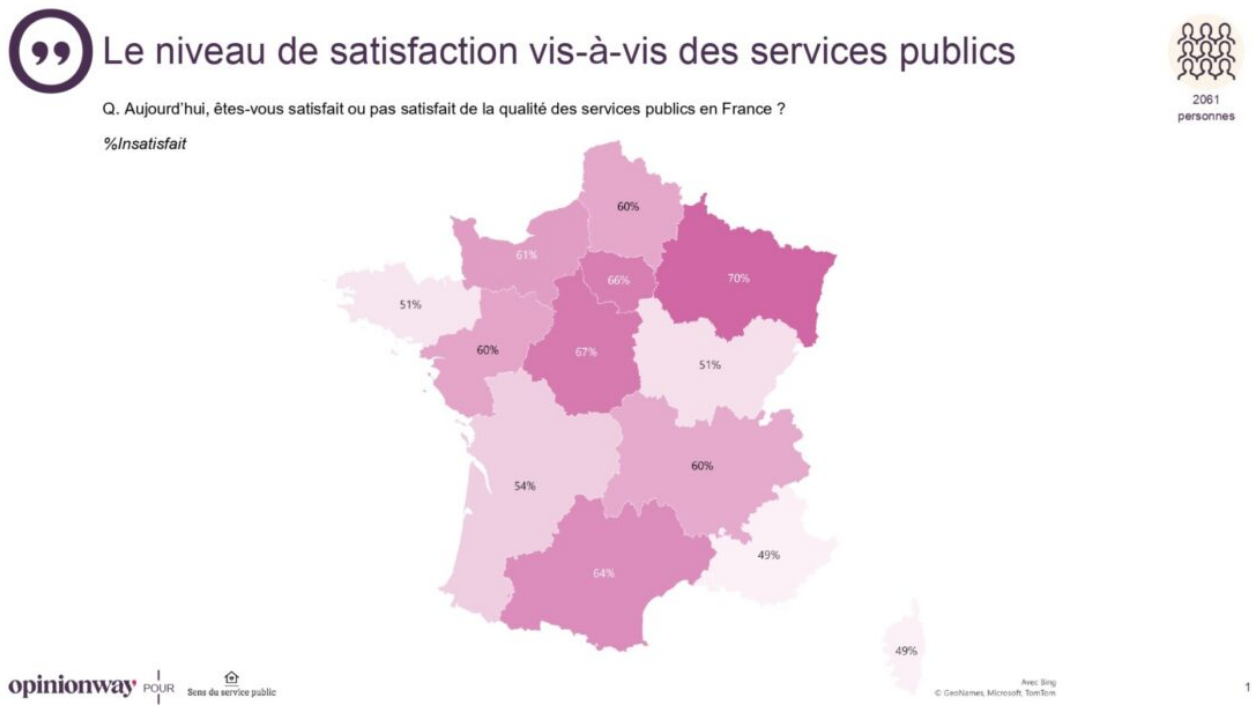
Pour plus de quatre Français sur dix, ces mauvaises expériences sont régulières (43%), mais pour un tiers, elles restent rares (31%), et 25% des répondants n'ont eu aucune mauvaise expérience avec les services publics. On retrouve notamment dans les motifs invoqués un délai de traitement jugé trop long (50%) et des démarches complexes (39%). Les sous-effectifs (31%), le mauvais accueil (28%) ou encore l'incomplétude des réponses (30%) reviennent également dans les raisons soulignées.

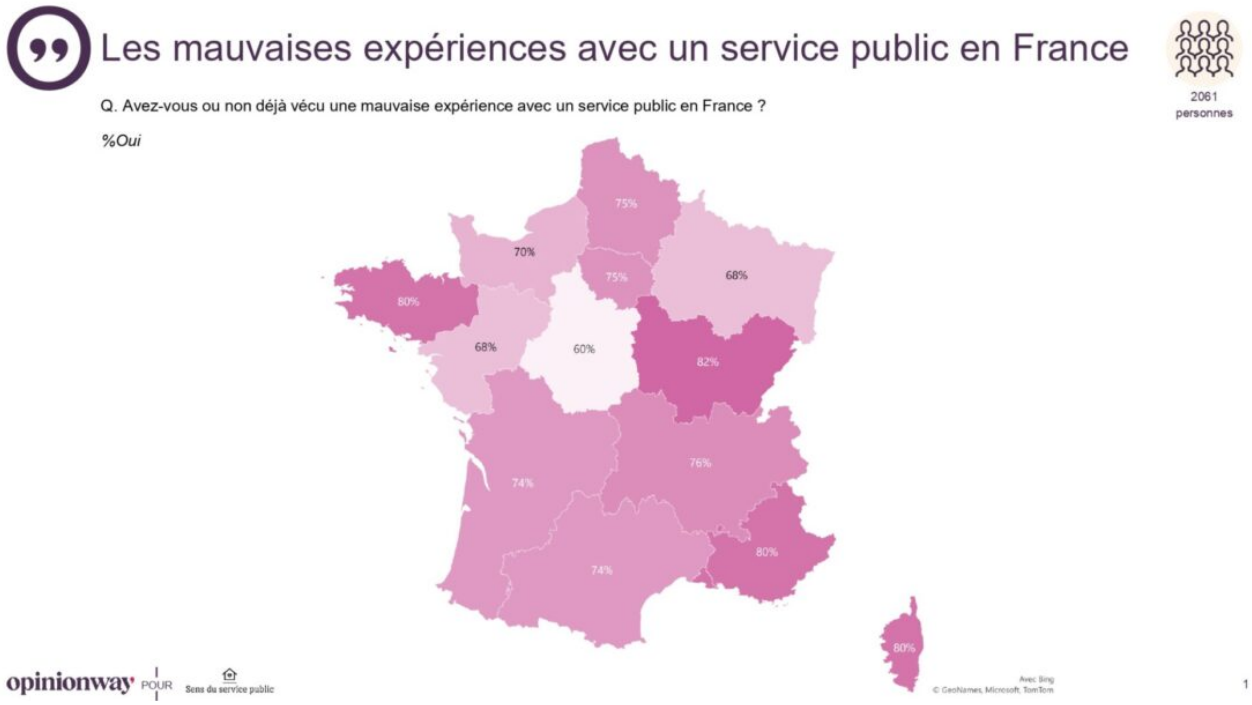
Ce sont par ailleurs les 18-24 ans qui ont le plus connu une mauvaise expérience (86%), et non les 65 ans et plus (70%). Les taux d'insatisfaction sont également plus bas dans le rural et le périphérique en stagnation ou en déclin. Les jeunes se révèlent néanmoins de loin les moins critiques quant aux délais de traitement et à la complexité des démarches. Sur ce sujet, il existe des disparités en fonction des régions. Les électeurs de l'extrême droite se révèlent les plus insatisfaits quant aux délais de traitement (59%), mais se démarquent assez peu sur les autres motifs de mauvaise expérience. Les délais de traitement recueillent également plus d'insatisfaction dans les zones rurales et les centres-villes perçus en stagnation ou en déclin (respectivement 59% et 56%) que dans les autres territoires.

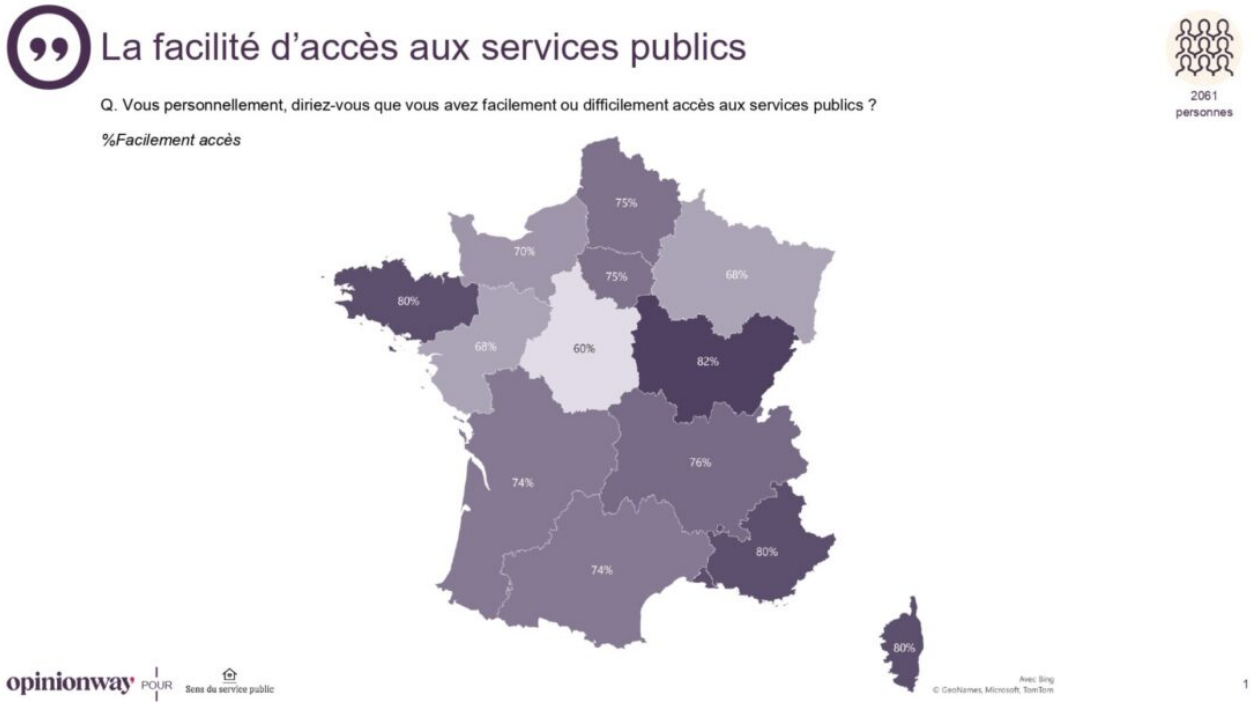
Les difficultés d'accès aux services publics sont un facteur important d'insatisfaction

En effet, les taux d'insatisfaction les plus faibles sont situés dans quatre régions (Bretagne, 51% ; Bourgogne-Franche-Comté, 51% ; PACA, 49% ; Nouvelle-Aquitaine, 54%), alors que, dans ces mêmes régions, les pourcentages des Français ayant vécu une mauvaise expérience sont les plus forts (Bretagne, 80% ; Bourgogne-Franche-Comté, 82% ; PACA, 80% ; Nouvelle-Aquitaine, 74%). Mais à l'inverse, dans ces régions, les Français estiment avoir le plus facilement accès aux services publics (Bretagne, 80% ; Bourgogne-Franche-Comté, 82% ; PACA, 80% ; Nouvelle-Aquitaine, 74%).

Les Français les plus insatisfaits de la qualité des services publics (Grand Est, 70% ; Centre-Val de Loire, 67% ; Occitanie, 64%) sont en revanche ceux ayant difficilement accès aux services publics (Grand Est, 31% ; Centre-Val de Loire, 40% ; Occitanie, 26%) mais pas nécessairement ceux qui ont le plus vécu une mauvaise expérience. Une corrélation peut donc être établie entre la facilité d'accès aux services publics et l'appréciation subjective quant à leur qualité.







Source : Sondage OpinionWay pour Le Sens du service public, février 2025.

Le rapport des Français à l'administration est ambivalent et contrasté, quand on les questionne sur leur ressenti lorsqu'ils reçoivent un message de la part de l'administration

L'un des grands enseignements de ce sondage est que la crainte d'une arnaque apparaît comme le premier sentiment face à un message reçu par une administration (une réponse sur trois). Près d'une réponse sur quatre mentionne le stress (25%) ou l'indifférence (23%). Une réponse sur cinq évoque un sentiment de surprise. 14% des réponses évoquent de la satisfaction et une réponse sur dix évoque le fait d'être rassuré par la réception d'un message de l'administration (10%) ou le sentiment d'être perdu (9%). L'impatience (6%) ou l'énervement (7%) apparaissent plus marginaux.

Les femmes mentionnent davantage le sentiment de stress (30% contre 18% pour les hommes). Les plus jeunes (18-24 ans) apparaissent également plus stressés (43%) et perdus (21%) que les autres. Plus on avance en âge, plus la crainte de l'arnaque est citée par les répondants (36% de réponses chez les 65 ans et plus).

Une attente forte d'égalité d'accès aux services publics

Presque trois Français sur quatre (74%) jugent avoir facilement accès aux services publics en France aujourd'hui

Les Français habitant dans un territoire qu'ils jugent en déclin ou en stagnation ont plus difficilement accès aux services publics : 39% pour les personnes interrogées vivant dans les territoires ruraux (contre 25% pour celles vivant dans des territoires perçus comme étant en expansion ou développement), 32% pour celles vivant dans les territoires périphériques (contre 15%), 27% des centres-villes (contre 15%).

Les électeurs d'extrême droite sont plus nombreux à déclarer avoir difficilement accès aux services publics (30%). Les abstentionnistes déclarent également y avoir moins accès (28%). Notons cependant le faible différentiel par rapport à l'ensemble du panel interrogé considérant avoir difficilement accès aux services publics (26%).

La facilité d'accès aux différents services publics est néanmoins variable

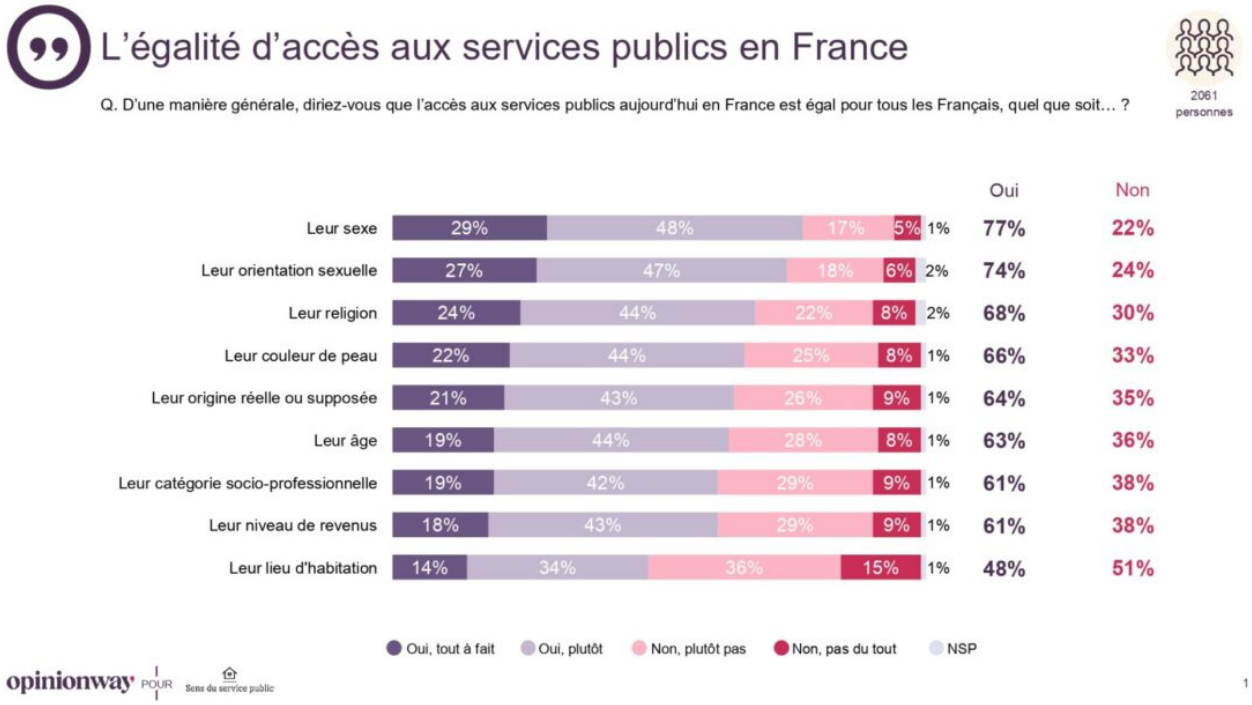
Les services publics ayant un très bon maillage territorial sont jugés facilement accessibles : les écoles primaires (88%), les collèges (87%) et les lycées (80%), La Poste (78%), la police ou la

gendarmerie (78%) et l'état civil (71%). En revanche, les services publics dont le maillage territorial est plus faible sont jugés moins accessibles. Moins de sept personnes sur dix déclarent avoir facilement accès à France travail (67%), aux transports publics (66%) ou bien aux téléservices (65%). Le service de la santé fait également face à un sentiment d'accessibilité largement améliorable **:** le SAMU ou le SMUR (70%), les maternités (68%) ou les hôpitaux (66%) ne sont jugés accessibles que par deux tiers des personnes interrogées. Enfin, loin derrière se trouvent les maisons France services (60%), les administrations de Sécurité sociale (58%), les tribunaux (56%) et les crèches (52%), qui apparaissent comme les services publics les moins accessibles.

Les électeurs d'extrême droite sont parmi ceux qui déclarent avoir le plus difficilement accès à la plupart des services proposés, de même que les Français résidant dans les territoires perçus comme étant en stagnation ou en déclin, avec parfois d'importants écarts. Par exemple, 32% des ruraux qui résident dans un territoire en stagnation ou déclin déclarent avoir facilement accès à l'hôpital, contre 83% pour ceux qui résident dans un centre en développement. Des disparités apparaissent au sein même des territoires ruraux, puisque 59% de ceux qui résident dans un territoire rural en développement déclarent avoir facilement accès à une solution collective de garde de jeunes enfants, quand c'est le cas pour seulement 38% de ceux qui résident dans un territoire rural en stagnation.

Parmi les motifs possibles de discrimination dans l'accès aux services publics, le lieu d'habitation est cité comme le principal déterminant, pour un Français sur deux

Sur tous les items, les femmes portent un jugement plus critique que les hommes, en particulier elles considèrent davantage que les hommes que l'accès aux services publics n'est pas égal selon le sexe des administrés (28% contre 19%). Les CSP- portent également un regard plus critique sur l'égalité d'accès en fonction de la couleur de peau (63%) ou l'origine réelle ou supposée (60%) que les CSP+, avec un écart de 7 points sur ces deux items (respectivement 70% et 67% pour les CSP+).



Source : Sondage OpinionWay pour Le Sens du service public, février 2025.

Les Français vivant dans des périphéries qu'ils jugent en stagnation ou en déclin sont les plus critiques sur la quasi-intégralité des items proposés, en particulier ils considèrent nettement plus que les autres que l'accès aux services publics est inégal selon le lieu d'habitation (à hauteur de 59%, contre 46% des habitants des périphéries en expansion ou en développement).

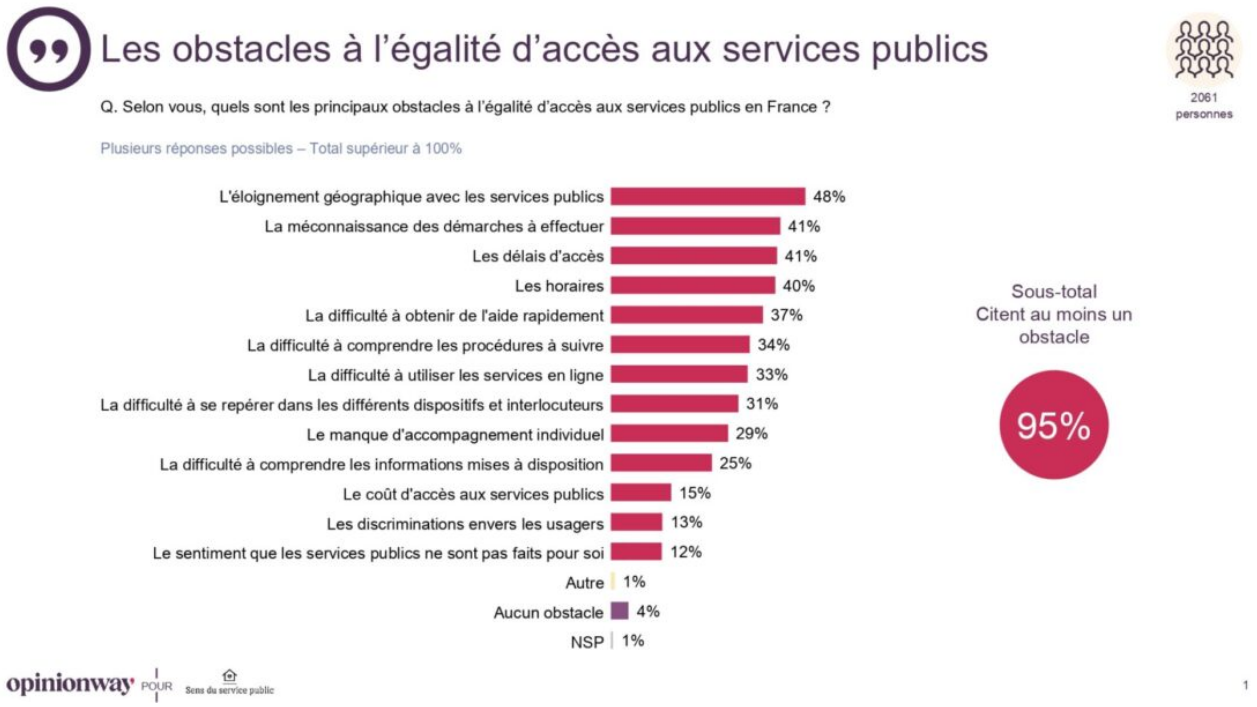
Proximité, simplification et accompagnement humain constituent les principales attentes pour contrer les inégalités d'accès aux services publics

L'éloignement géographique avec les services publics constitue le premier obstacle à l'égalité d'accès aux services publics

Il est cité par près d'un Français sur deux (48%). La compréhension des démarches et des procédures administratives est également un obstacle marqué : les Français évoquent en particulier la méconnaissance des démarches (41%), les difficultés à comprendre les procédures à suivre (34%) ou encore les difficultés à utiliser les services en ligne (33%). Ils citent également pêle-mêle les délais (41%), les horaires (40%) ou encore le coût d'accès (15%). Enfin, la difficulté à obtenir de l'aide rapidement (37%) ou le manque d'accompagnement personnalisé (29%) sont également mentionnés, avec en corollaire les difficultés à comprendre les informations mises à disposition

(25%). Les difficultés d'accès sont donc multifactorielles, peuvent se cumuler et diverger d'un individu à l'autre.

Une différence marquée entre les genres apparaît en matière d'horaires, les femmes les mentionnant comme un obstacle à hauteur de 44% quand les hommes ne les citent qu'à hauteur de 36%[3]. Pour les habitants des territoires ruraux en déclin, l'éloignement géographique est le principal obstacle à l'accès aux services publics (60%), soit 12 points de plus que l'ensemble du panel (48%).



Source : Sondage OpinionWay pour Le Sens du service public, février 2025.

Les proximités partisanes n'ont pas d'incidence sur l'importance accordée à l'éloignement géographique qui reste systématiquement le premier obstacle.

Les pistes privilégiées par les personnes interrogées pour améliorer l'égalité d'accès sont la simplification des démarches administratives (91%), l'accompagnement de bout en bout par une personne compétente et disponible (91%), le développement des services publics de proximité (90%) et le développement de l'information sur les services disponibles (90%)

D'autres mesures sont également fortement plébiscitées : le respect des droits des usagers (89%), la formation du personnel à l'accueil des publics fragiles (87%), la disponibilité par téléphone[4] (85%), l'ouverture de nouveaux guichets (83%) et les services publics mobiles (82%) ou la hausse des moyens humains (81%). La hausse des moyens financiers arrive légèrement en retrait (74%). Paradoxalement, ce sont les périphéries en développement ou en expansion qui sont les plus en demande des mesures proposées.

À l'inverse, la dématérialisation des services publics[5] est la mesure la moins plébiscitée pour améliorer l'accès aux services publics

Sur les 13 pistes d'amélioration proposées, elle est la dernière du classement avec le plus faible assentiment. Omniprésente, elle constitue, certes, une piste d'amélioration pour 65% des Français (80% des 18-24 ans contre 56% des 65 ans et plus). Mais les scores plus détaillés montrent un certain décrochage : 33% des Français estiment que ce n'est pas une piste d'amélioration et seulement 59% des habitants des territoires ruraux en déclin la jugent comme une piste d'amélioration (contre 72% des habitants des centres en développement), signe d'une défiance sur les risques de substitution du numérique à la présence des services publics. Synonyme d'une fracture générationnelle dans les usages numériques, les difficultés à utiliser les services en ligne apparaissent comme des obstacles d'accès aux services publics nettement plus pour les 65 ans et plus (45%) que pour les 18-24 ans (16%). Ces derniers, plus exigeants sur la facilitation numérique, sont ceux qui citent le plus une mauvaise expérience due à des outils numériques défaillants (25% des 18-24 ans contre 19% en moyenne).

Signe que le service public incarne l'universalité d'accès aux besoins essentiels, les Français, quel que soit leur lieu d'habitation, aspirent à des obligations de service public concernant certains services privés essentiels

Les Français sont ainsi favorables à ce que l'installation des médecins sur le territoire soit encadrée (89%), quel que soit le territoire concerné. Ils jugent pertinent que les pharmacies (71%), les médecins libéraux (69%), les établissements de soins privés (63%) et les ambulances privées (53%) deviennent des services publics. La transformation des guichets bancaires en service public est aussi soutenue par une majorité de Français (56%). En revanche, sensible aux enjeux de priorité, seule une minorité de personnes se prononce pour que les commerces alimentaires et de proximité (42%), les boulangeries (39%) et les cafés (28%) soient considérés comme des services publics.

Les habitants des territoires en déclin ne se distinguent pas par une demande d'extension du périmètre des services publics, tandis que les territoires en développement sont en demande de principes de service public étendus aux pharmacies ou aux médecins libéraux.

Les résultats de ce sondage démontrent l'attachement des Français à l'égalité d'accès aux services publics selon des ressentis partagés, quels que soient les proximités partisanes et leur lieu d'habitation. Pour le Sens du service public, il y a nécessité de se réapproprier l'enjeu de l'égalité d'accès en veillant à la proximité géographique des services publics avec les usagers et en garantissant des fonctionnements adaptés aux besoins.

1. Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : **« Sondage OpinionWay pour Le Sens du service public »** et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.
2. Cf. *Le Manifeste du Sens du service public* publié en septembre 2021.
3. Cette donnée corrobore l'étude du Sens du service public menée auprès de plus 300 femmes issues de 72 départements : cf. Émilie Agnoux et Émilie Nicot, *Accéder aux services publics en milieu rural : les femmes en première ligne ?*, Fondation Jean-Jaurès, juin 2023.
4. Cf. la contribution du Sens du service public : *Services publics : pour accompagner la dématérialisation, valorisons le téléphone* (Fondation Jean-Jaurès, 24 octobre 2023).
5. Cf. la contribution du Sens du service public d'octobre 2022, *35 mesures pour une dématérialisation inclusive*.