

| Moyenne nationale des services publics de l'Etat, opérateurs ou organismes de sécurité sociale |                                             | SATISFACTION GLOBALE<br>69% | SATISFACTION DÉLAIS DE TRAITEMENT<br>66% | FACILITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS<br>66% | SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES<br>63% | QUALITÉ DE LA RELATION<br>71% |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Economie, Finances, <u>Souv. ind. et num.</u>                                                  | Service des Impôts                          | 77%                         | 75%                                      | 70%                                          | 70%                             | 73%                           |
|                                                                                                | Gendarmerie Nationale                       | 78%                         | 73%                                      | 81%                                          | 77%                             | 83%                           |
|                                                                                                | Intérieur                                   | 69%                         | 66%                                      | 74%                                          | 66%                             | 75%                           |
| Travail, Santé, Solidarités et Familles                                                        | 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%                           |
| Education Nationale                                                                            | 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%                           |
|                                                                                                | CROUS                                       | 62%                         | 62%                                      | 61%                                          | 53%                             | 64%                           |
| Aménagement territoire et Décentralisation                                                     | Universités                                 | 69%                         | 67%                                      | 68%                                          | 60%                             | 72%                           |
|                                                                                                | France Rénov'/MaPrime Rénov'/Ma PrimeAdapt' | 55%                         | 52%                                      | 55%                                          | 42%                             | 63%                           |
| Justice                                                                                        | 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                     | Culture                                     | 72%                         | 72%                                      | 69%                                          | 65%                             | 72%                           |
|                                                                                                | Pass Culture                                | 72%                         | 72%                                      | 69%                                          | 65%                             | 72%                           |

## 👉 Pour consulter le Baromètre :

- [La synthèse de l'étude](#)
- [L'étude complète](#)
- [Le volet illettrés](#)

## Services Publics + : améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

### SERVICES PUBLICS



Services Publics+ est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes prioritaires des Français, le programme Services Publics+ fixe **8 engagements de qualité communs** à tous les services publics. Concrètement :

- ✓ Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France, au moins une fois par an. Les résultats sont disponibles sur le site Services Publics +. Plus de **5 000 fiches locales** sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- ✓ Les Français peuvent interpellier directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics + (rubrique « **Je donne mon avis** ») pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Près de 110 000 avis ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- ✓ Dans chaque service public, les parties prenantes doivent définir un plan d'action pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le site Services Publics+.
- ✓ Le **Label « Services Publics + »** qui valorise les services publics et les agents les plus engagés dans la mise en œuvre des engagements du programme pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

### La DITP

La Direction de la transformation publique (DITP) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

### Contacts presse

Service de presse de Laurent MARCANGELI, ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification Tél : 01 53 18 42 68 / 42 76 Mél : [presse@action-publique.gouv.fr](mailto:presse@action-publique.gouv.fr)

Direction interministérielle de la transformation publique – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37  
[presse.ditp@modernisation.gouv.fr](mailto:presse.ditp@modernisation.gouv.fr)