



Sens du service public

Palmarès des services publics 2023

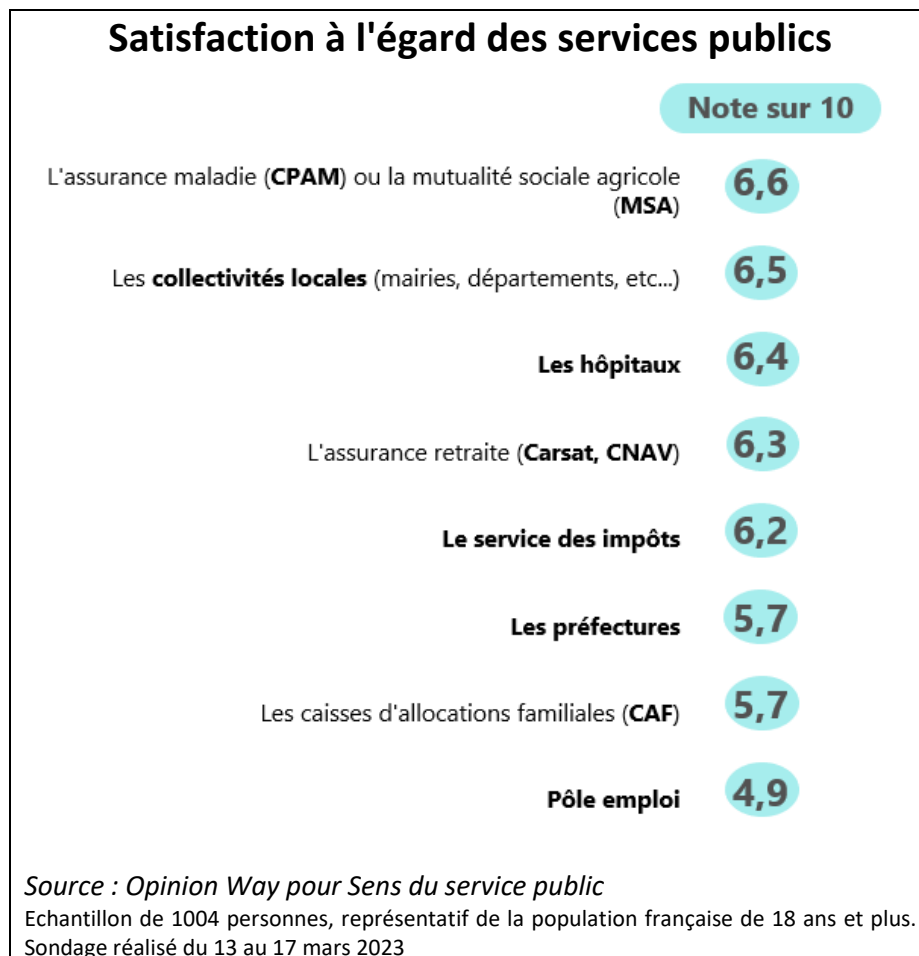
Paris, le 21 avril 2023

Dans le prolongement de ses propositions sur [les nécessaires accompagnements de la dématérialisation](#), et pour étayer les nouvelles alertes de la Défenseure des droits, le think tank « Le Sens du service public » a réalisé une enquête de satisfaction à l'égard de différents services publics accueillant du public.

Les usagers sont plus satisfaits par les services publics qui ont conservé des guichets et accueils physiques (les collectivités locales comme les communes).

A l'inverse, Pôle emploi et les CAF qui ont réduit la présence humaine, considérablement complexifié la possibilité de joindre des interlocuteurs, et restreint l'amplitude d'ouverture des services sont en bas du classement.

Les préfectures sont également mal évaluées en raison d'une difficulté d'accès aux réservations.





Sens du service public

Les **Maisons France Services** censées répondre au besoin de proximité et d'accompagnement aux démarches numériques sont **méconnues par 53% de la population**.

Les **démarches téléphoniques restent utilisées par un tiers de la population**. Mais la majorité de ceux qui ont contacté un service public par ce biais sont mécontents.

Si la dématérialisation a permis un accès facilité à certains services pour une partie de la population, elle s'est aussi souvent accompagnée d'une rupture avec d'autres parties de la population, notamment les plus vulnérables.

Le Sens du service public réaffirme la nécessité de penser la dématérialisation des services publics comme une voie d'accès supplémentaire et non comme une substitution aux accès physiques ou humains. Comme le rappelle régulièrement le Défenseur des droits, le numérique ne devrait jamais être la seule modalité d'interaction entre les usagers et les citoyens.

Le numérique représente une formidable opportunité à condition qu'il soit conçu en étroite articulation avec la présence physique d'agents sur le terrain, au téléphone, sur des horaires et selon des modalités adaptées aux besoins des citoyens et citoyennes. Trop souvent, la digitalisation des services publics a dégradé la qualité de la relation humaine, et tendu les interactions entre les administrations et les usagers.

Le sondage a été réalisé avec le soutien :

