



## DOSSIER DOCUMENTAIRE

# Panorama des inégalités d'accès aux services publics en France



En France le principe d'égalité constitue un des fondements du service public. En 2026, les services publics garantissent-ils réellement l'accès de tous les citoyens aux droits universels tels que la santé, l'éducation, le logement ou l'eau potable ? L'accès des usagers aux services publics ne peut pas être étudié uniquement sous l'angle territorial. Le troisième rapport du collectif Nos services publics, publié mercredi 5 novembre 2025, montre en effet que l'approche géographique binaire, qui met en lumière les fractures entre territoires ruraux et urbains, ne suffit pas à appréhender les multiples disparités d'accès aux administrations publiques vécues par les usagers.

## Les politiques publiques en matière d'accès aux services publics

En France, les services publics sont soumis à des principes fondamentaux de fonctionnement parmi lesquels figure le principe d'égalité. L'égalité devant le service public, principe à valeur constitutionnelle, découle du principe général d'égalité de tous devant la loi (mentionné l'article 6 de [la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen de 1789](#)). Cela signifie que toute personne a un droit égal à l'accès au service, participe de manière égale aux charges financières résultant du service (égalité tarifaire sauf pour les services facultatifs) et doit être traitée de la même façon que tout autre usager, sans discrimination ni avantage particulier.

Dans le Dictionnaire de l'action publique, Camille Mauro propose la définition suivante : « *L'accès au service public désigne le fait de bénéficier d'un service public. L'accès peut être effectif ou potentiel. Il est lié à la qualité d'usager. [...] La question de l'accès au service public est indissociable de celle de l'accessibilité du service. Elle est d'autant plus prégnante que le service public a une fonction sociale évidente.* ». (Voir le chapitre : [Accès au service public](#), in Dictionnaire de l'action publique, PUG, 2014).

Le collectif Nos services publics explique dans [la synthèse](#) du rapport 2025 sur l'état des services publics : « *Historiquement, la recherche de déploiement d'un maillage relativement homogène des services publics sur le territoire a été une des dimensions principales de l'égalité face aux services*

*publics : de l'école comme « présence de la République » sur l'ensemble du territoire aux hôpitaux et maisons de santé dans chaque bassin de vie, en passant par les réseaux des caisses de sécurité sociale, les logements sociaux pour résorber l'habitat insalubre...».*

La recherche de l'amélioration de l'accès aux services publics s'inscrit dans le cadre du programme [Services Publics+](#). Le modèle d'accès aux services publics s'articule autour d'une stratégie à deux niveaux :

- améliorer les services numériques ainsi que la qualité du support téléphonique grâce au Plan téléphone (mesure systématique du niveau de satisfaction, objectif de 85% du taux de décroché) ;
- maintenir un accueil physique de proximité, notamment à travers le déploiement du réseau des Maisons et Bus France services qui offrent aux usagers un service polyvalent, à moins de 20 minutes de chez eux, pour répondre aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer pour effectuer leurs démarches administratives.

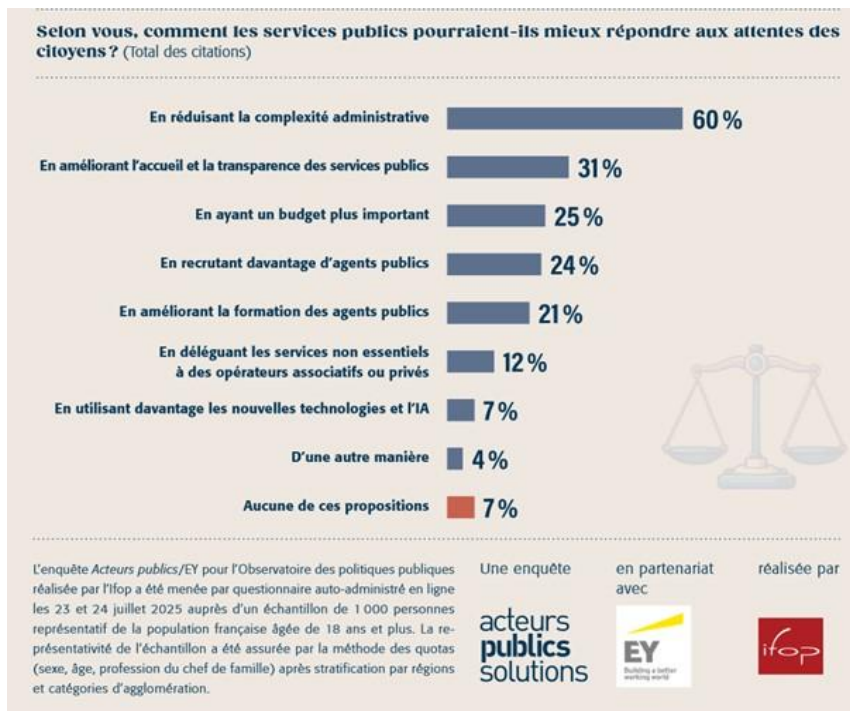
Par ailleurs, en novembre 2025 la DITP a publié le « [Livre blanc de l'accueil physique dans les services publics](#) » pour aider les services publics à améliorer les conditions d'accueil de leurs usagers en s'appuyant sur le programme Services Publics+.

## **Les Français et leurs services publics : une relation ambiguë**

Les Français demeurent attachés à leurs services publics. Ce constat ressort nettement du [baromètre](#) dévoilé par le ministère de la fonction publique, le 2 juin 2025. Réalisée par l'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la DITP, à partir d'un sondage en ligne effectué en décembre 2024 et janvier 2025 auprès de 24 000 personnes, l'étude révèle un fort taux de satisfaction puisque 69 % des Français consultés se disent satisfaits de leurs rapports avec les services publics (20 % sont neutres, 11 % insatisfaits). Cependant, tempère Nadège Vézinat, « *derrière ces bons résultats sur lesquels le ministre de l'Action publique communique, il y a un baromètre à décrypter.* » » (Voir l'article : « De la difficulté de mesurer les perceptions des Français », Nadège Vézinat, Acteurs publics, n°177, septembre 2025).

Selon les principaux enseignements de ce sondage « *Il semble se dessiner une forme de malentendu entre des personnes qui ont tendance à afficher une posture relativement critique vis-à-vis de l'État en tant que citoyens, tout en se montrant nettement plus positifs en tant qu'usagers lorsque ce même État s'incarne dans l'action des services publics au quotidien.* »

En revanche, selon l'enquête Acteurs publics/EY pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par l'IFOP en juillet 2025, une majorité de Français considère que les services publics se sont dégradés ces dernières années. Un constat particulièrement marqué dans des secteurs clés comme l'hôpital, l'éducation et les affaires sociales. Ce ressenti est généralisé, surtout à l'échelle nationale (74 % des Français), mais aussi au niveau local (44 %), et il touche toutes les catégories d'âge, de professions et de revenus, même s'il est plus important chez les seniors (80 %) que chez les jeunes (60 % parmi les 18-24 ans). Une nette majorité (60%) estime que réduire la complexité administrative permettrait d'améliorer ces services publics. Par ailleurs, 31 % pensent que les services publics pourraient mieux répondre aux attentes des citoyens en améliorant l'accueil. (Voir l'article : Pour 3 Français sur 4, la qualité des services publics s'est dégradée depuis cinq ans, Léo Major, Jade Lange, Acteurs publics, n°177, septembre 2025).



Source : *Acteurs publics*, n°177, septembre 2025

« On constate un mouvement paradoxal » note Bruno Jeanbart, vice-président d'OpinionWay. « Les Français ont un attachement historiquement très fort aux services publics, mais ils perçoivent depuis une quinzaine d'années une très grande inefficacité. » (Voir l'article : Le sentiment d'un service dégradé mêlé à une demande inflationniste, Pierre Laberrondo, *Acteurs publics*, n°177, septembre 2025).

### Pour les femmes résidant à la campagne : la double peine

En 2025, le Think tank le Sens du service public, a réalisé avec OpinionWay une enquête pour comprendre et analyser le rapport des citoyens avec les services publics. Les auteurs ont analysé dans une note les grands enseignements de ce sondage. (Voir la note en ligne : [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, Fondation Jean-Jaurès, 4 février 2025).

Selon les résultats de ce sondage, 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%). Les femmes sont plus insatisfaites que les hommes lorsqu'on les interroge sur l'accès aux services publics. En effet, elles considèrent davantage que les hommes que l'accès aux services publics n'est pas égal selon le sexe des administrés (28 % contre 19 %). Elles sont également plus critiques sur les horaires d'ouverture des services publics : les femmes les mentionnent comme un obstacle à hauteur de 44 % contre 36 % pour les hommes.

Ces chiffres corroborent une précédente étude du Sens du service public menée auprès de plus 300 femmes issues de 72 départements (Voir le document : [Accéder aux services publics en milieu rural : les femmes en première ligne ?](#), Émilie Agnoux, Émilie Nicot, Fondation Jean-Jaurès, 22 juin 2023). Émilie Agnoux justifie l'objet de cette recherche comme suit : « Dans la plupart des analyses et des dénonciations de la dégradation des services publics dans nos campagnes (et au-delà), il est un sujet rarement voire quasiment jamais abordé : celui de l'impact différencié en fonction du genre ». (Voir

l'article : Campagnes : les femmes paient le prix fort, Emilie Agnoux, Horizons publics, n°47, septembre octobre 2025).

En effet, le déclin des services publics en zone rurale a une incidence significative sur les femmes. Principales usagères des services publics en milieu rural, les tâches domestiques et administratives leur incombent encore majoritairement, les femmes subissent les conséquences du manque d'effectifs, des fermetures et des réorganisations de certains services publics. Selon l'Insee, les femmes prennent en charge 64% des charges administratives et 71 % des tâches parentales.

Dans le cadre de cette enquête, 86,5% des répondantes déclarent être les principales personnes à gérer les démarches administratives au sein du foyer et 91% à être le plus souvent en contact avec les services publics. « *Dès lors que les femmes assument toujours une part majoritaire des tâches liées à l'organisation familiale, la faiblesse du maillage en matière de services publics accentue les inégalités entre les femmes et les hommes, et ce de façon exponentielle selon le nombre d'enfants au sein du foyer* », conclut le Think tank. Les horaires des services publics apparaissent clairement comme l'un des principaux freins d'accès aux services publics : ainsi près de 70% des femmes ayant participé à l'enquête considèrent que les horaires d'ouverture des services publics ne sont pas adaptés à leurs contraintes personnelles et professionnelles.

De surcroît, « *le difficile accès à des professionnels de santé dégrade la santé des femmes* », affirme le Think tank qui cite l'ARS d'Île-de-France : cette dernière relaie une surmortalité de 11% liée au cancer du sein chez les femmes des communes rurales par rapport à la moyenne régionale (Voir la rapport en ligne : [Femmes et ruralité – pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans les territoires ruraux franciliens](#), Centre Hubertine Auclert, p 85, 2019). L'enquête fait également le point sur l'implantation des maternités, rappelant que « *leur nombre a diminué de plus de 30% depuis le début des années 2000 et la part des femmes en âge de procréer résidant à respectivement plus de 30 minutes et plus de 45 minutes d'une maternité a augmenté, avec des disparités selon les départements* ».

### **Le recul des services publics engendre une fracture territoriale...**

Gilbert-Luc Devinaz et Nadège Havet évoquent dans un rapport d'information sénatorial des « *perturbations causées par la contraction du maillage territorial de nombreux services publics (fermetures d'écoles, de bureaux de postes, de trésoreries, d'organismes de protection sociale, etc.)*. Cet éloignement géographique des services publics dits de proximité, parallèlement à leur dématérialisation qui constitue une autre forme d'éloignement, est durement ressenti dans les territoires ruraux. Une telle évolution a inspiré un sentiment d'abandon dont les Cahiers de doléance, ouverts dans les mairies en 2018-2019 dans le contexte de la crise des gilets jaunes, se sont faits l'écho ; ce ressenti concerne aussi les quartiers de politique de la ville (QPV) ». (Voir le rapport en ligne : [Faciliter l'accès aux services publics : restaurer le lien de confiance entre les administrations et les administrés](#), rapport d'information, n°895, 16 septembre 2025).

Le dernier rapport sur l'état des services publics du collectif Nos services publics dresse le même constat : « *Le recul des implantations territoriales de services publics « historiques » (guichets, poste, éducation) sans être uniforme, a été marqué sur les 40 dernières années. Sa compensation par la présence de maisons France services, si elle permet un retour de l'accompagnement humain, souffre de limites réelles et en particulier pour les publics les plus vulnérables. L'implantation territoriale ne suffit pas à garantir l'accès aux services publics.* » (Voir le rapport en ligne : [rapport annuel sur l'état des services publics](#) : Un service public pour tous et toutes, vraiment ? Quand les inégalités face aux services publics dépassent la question territoriale, Nos services publics, 2025).

Alors que le réseau de guichets spécifiques (centre des impôts, France travail, Mutualité sociale agricole, Caisses d'allocations familiales...) se réduit, [les maisons France services](#) sont censées prendre le relais. Mais, malgré un déploiement géographique important, la qualité de l'offre proposée

demeure inégale, en raison notamment des relations entre France services et les opérateurs qui lui sous-traitent leur guichet, précise le collectif Nos services publics. La couverture géographique est disparate : certains territoires comme l’Auvergne, les Hautes-Alpes ou l’Aude bénéficient d’un maillage dense, à l’inverse de départements urbains, et notamment les villes de banlieue pauvres.

En effet, le « *développement des espaces France services implique un coût important pour les collectivités territoriales – le fonctionnement d’un espace avoisine 100 000 euros annuels, alors que la subvention étatique ne représentera que 50 000 euros en 2026.* » Ainsi, les auteurs du rapport estiment que les « *collectivités les mieux dotées financièrement et politiquement captent plus aisément les subventions et les financements par projet, tandis que les communes économiquement fragiles restent en marge du maillage territorial, avec un pouvoir de négociation affaibli face à l’État et aux opérateurs historiques.* » À ce propos on peut citer le cas récent des douze maisons France Services de Marseille qui ont lancé un cri d’alarme. Leur avenir semble menacé : après une baisse de financements en 2025, la métropole Aix-Marseille Provence a annoncé son désengagement total en 2026. De plus, le maintien du soutien du conseil départemental des Bouches-du-Rhône n’est pas encore acquis. (Voir dépêche AEF : [Menacées, les maisons France Services de Marseille alertent sur le désengagement financier de la métropole](#), Marie-Pierre Vega, 12 décembre 2025).

Ce nouveau rapport interroge la capacité réelle de l’action publique à garantir l’accès aux droits fondamentaux, quels que soient le territoire, la situation sociale ou les parcours de vie. En se focalisant sur six secteurs clés (guichets administratifs, santé, éducation, enseignement supérieur, logement, eau) les auteurs alertent sur trois dynamiques d’érosion du service public : un accès aux services publics de plus en plus difficile, un recul de l’accès et des droits qui nourrit les fractures sociales, des mécanismes institutionnels qui tendent à aggraver les inégalités.

En ce qui concerne les Antilles, la Défenseure des droits a constaté un accès « *entravé* » aux services publics et a mis en lumière une série de difficultés rencontrées « *quotidiennement* » par les ultramarins dans l’exercice de leurs droits. Ainsi, Claire Hédon a dénoncé des usagers victimes de coupures d’eau récurrentes, des élèves perdant des dizaines de jours d’écoles, des habitants renonçant à se soigner faute de pouvoir se rendre dans l’Hexagone, un accès au numérique réduit par des « *pratiques tarifaires élevées* ». (Voir le rapport en ligne [Services publics aux Antilles : garantir l’accès aux droits](#), mars 2023).

### **... et accentue les inégalités sociales**

Selon les enseignements du rapport annuel sur l’état des services publics précédemment cité le recul, de l’accès aux services publics conduit à un recul des droits : renoncement aux soins, accès limité au logement social ou à l’eau, non-recours aux droits sociaux. « *Si l’Outre-mer, les territoires ruraux enclavés ou les quartiers populaires sont tendanciellement délaissés, les fractures sociales analysées ne recoupent pas la distinction schématique « rural / urbain », mais laissent plutôt place à une multiplication des clivages et exclusions* ». Par conséquent, les inégalités face aux services publics dépassent la fracture territoriale.

En outre, de nombreux citoyens renoncent à leurs droits. [Le 2<sup>e</sup> volet de l’enquête Accès aux Droits \(EAD\)](#) de la Défenseure des droits daté d’octobre 2025 indique que 23% des usagers sondés ont déclaré avoir déjà renoncé à un droit au cours des cinq dernières années, principalement en raison de la complexité des démarches (70%). Autre motif cité : l’expérience vécue lors des contacts avec l’administration. Près de la moitié des usagers interrogés qui ne sont pas parvenus à résoudre un problème avec une administration à la suite d’une relance ont renoncé à engager une démarche.

[Selon la Direction de la recherche, des études de l’évaluation et des statistiques \(Drees\)](#), les raisons principales pouvant expliquer que certaines personnes n’ont pas recours aux aides et dispositifs sociaux sont les suivantes : manque d’informations, démarches trop complexes, dématérialisation des procédures, fermetures des accueils physiques. Face à de tels obstacles, au niveau national, le taux de

« non-recours » au minimum vieillesse serait de 50 %, et il atteindrait 34 % pour le RSA et 30 % pour l'assurance-chômage, L'expérimentation Territoires zéro non-recours (TZNR) a donc été mise en place. Elle vise à réduire le non-recours aux prestations sociales, par la mise en réseau des acteurs pour une meilleure identification et l'accompagnement des personnes qui ne bénéficient pas des aides auxquelles elles ont droit. Trois ans et demi après [la loi du 21 février 2022 dite « 3DS »](#) qui la prévoyait, l'expérimentation TZNR a donné lieu à la mise en œuvre d' *une grande diversité d'actions* dans les 39 territoires sélectionnés, selon la Cour des comptes qui a rendu publics le 30 octobre 2025 [les résultats d'un audit](#).

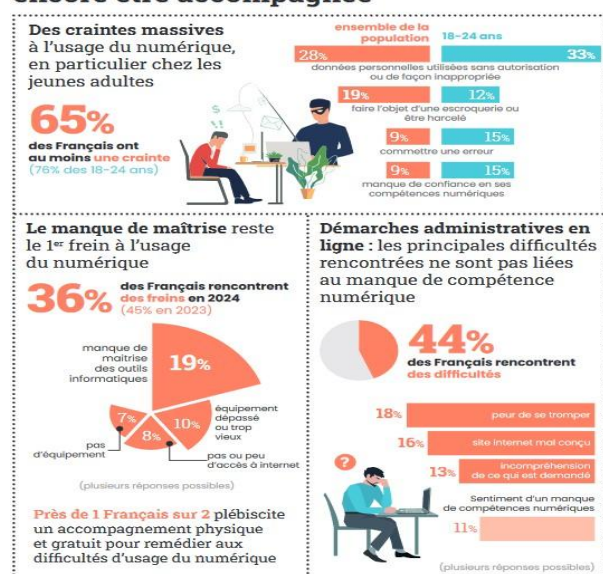
## Le numérique, autre source d'exclusions

Selon une étude de l'Insee publiée en 2021, 15,4 % des personnes de 15 ans ou plus résidant en France étaient en situation d'illectronisme. (Voir : [15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021](#), Hayet Bendekkiche, Louise Viard-Guillot, Insee première, n°1953, 22 juin 2023).

Toujours selon l'Insee, les habitants les plus éloignés des villes et ceux des petits pôles urbains sont davantage concernés par l'illectronisme (respectivement 22 % et 24 %) que ceux des plus grandes villes (13 %). Par ailleurs, les populations des territoires sous influence de grands pôles urbains utilisent Internet beaucoup plus fréquemment. (Voir : [Davantage d'illectronisme dans les communes éloignées des villes et les petits pôles urbains](#), Aline Branche-Seigeot, Insee Analyses, n°85, 22 juin 2023).

En novembre 2025 le Crédoc a publié un rapport sur la présence de freins psychosociaux à l'usage du numérique au sein de la population : « *Les contextes sociaux et de vie des différentes catégories de population influencent directement leur rapport au numérique. [...] le rapport à l'écrit est un bon exemple : le courriel étant largement approprié par les cadres là où il est peu utilisé par les milieux modestes peu diplômés. Certaines normes d'usages sont toutefois davantage valorisées socialement que d'autres, voire imposées dans certaines circonstances, comme c'est le cas pour l'usage du courriel exigé dans les correspondances administratives* ». (Voir le rapport en ligne : [La société numérique française : comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique](#), Sourcing Crédoc, n°Sou2025-5049, novembre 2025).

## Une appropriation du numérique qui doit encore être accompagnée



Source : [Baromètre du numérique 2025 - Infographie](#)

Par ailleurs, [le baromètre du numérique 2025](#), indique que 44% des Français rencontrent des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Une minorité d'entre eux (11% seulement) manquent de compétence numérique (illettronsisme). Contrairement à une idée reçue, les jeunes adultes rencontrent tout particulièrement des obstacles dans la réalisation des démarches en ligne : presque 70% des 18-24 ans déclarent rencontrer au moins une difficulté.

Depuis de nombreuses années, la Défenseure des droits attire régulièrement l'attention sur les risques liés à la dématérialisation des services publics et de leurs relations avec les usagers. Dans [le rapport annuel d'activité 2024](#), elle déclare « *la dématérialisation doit rester une voie d'accès supplémentaire au service public et ne pas se substituer aux guichets, aux échanges postaux ou par téléphone qui doivent demeurer de réelles alternatives pour contacter l'administration.* ».

Trois années après la publication d'un [premier rapport](#), la Défenseure des droits a dressé un bilan sur les inégalités d'accès aux droits engendrées par la dématérialisation des procédures administratives. (Voir le rapport en ligne : [Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?](#), février 2022).

De plus, le volume 2 de l'Enquête Accès aux Droits déjà citée, est consacré aux relations entre les administrés et les services publics. Elle aborde notamment les difficultés rencontrées par les usagers pour réaliser leurs démarches administratives en ligne. L'enquête interroge les répondants sur leur aisance à rechercher sur Internet des informations relatives aux services publics et aux administrations. Elle montre ainsi que les difficultés rencontrées vont de pair avec la dématérialisation croissante des services publics. En effet, moins d'un usager sur deux (49 %) parvient à effectuer seul ses démarches administratives en ligne. Même pour les usagers qui maîtrisent la recherche sur Internet, les démarches administratives ne sont pas faciles : 38 % rencontrent encore des difficultés en ligne. La catégorie des usagers dits « empêchés » représente 7 % de la population : ceux-ci trouvent difficilement des informations sur les services publics sur internet et ne sont pas autonomes dans la réalisation de démarches en ligne.

De plus, en ce qui concerne le cas particulier des démarches administratives effectuées par des personnes étrangères, la Défenseure des droits a publié en 2024 un rapport très sévère intitulé « [L'Administration numérique pour les étrangers en France \(ANEF\) : une dématérialisation à l'origine d'atteintes massives aux droits des usagers](#) ». Par [un décret du 24 mars 2021](#), l'usage de la plateforme numérique Administration numérique des étrangers en France (ANEF) a été rendu obligatoire pour la réalisation de certaines démarches. Quatre ans plus tard, le nombre de réclamations adressées à la Défenseure des droits sur ce sujet est considérable. Le droit des étrangers est devenu le premier motif de saisine de l'institution. En 2023, ces demandes représentaient 28 % des réclamations reçues, et plus de 75 % d'entre-elles concernaient des difficultés rencontrées avec les services préfectoraux, dans le cadre d'une première demande ou de renouvellement d'un titre de séjour. Déployé trop rapidement à l'issue d'expérimentations insuffisantes, l'outil souffre de nombreuses limitations et de dysfonctionnements qui affectent tant le dépôt que l'instruction des demandes de titres.

La Défenseure des droits observe également dans ses réclamations que les services d'accueil et d'accompagnement spécifiques, notamment pour les personnes éloignées du numérique – le Centre de contact citoyen (CCC) et les Points d'accueil numériques (PAN) – ne permettent pas de surmonter les difficultés : échanges infructueux, complexité d'accès, manque de qualification du personnel, manque d'effectifs, etc.

Par ailleurs, la révolution démographique constitue un autre défi de taille pour les services publics. En effet, le vieillissement de la population modifie les besoins immédiats de certains usagers en matière de santé, de mobilité et d'accessibilité. D'après les estimations de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, le nombre de 85 ans et plus devrait doubler à l'horizon 2050. (Voir article : Le vieillissement de la population, une bombe à retardement, Philippine Ramognino, Acteurs publics, n°177, septembre 2025).