



## Appel à contribution pour les dossiers de l'Insee Références

### « Services au public »

En septembre 2026, l'Insee publiera un ouvrage sur le thème de l'accès et de la qualité des services publics et des services au public dans la collection « Insee Références ». Cette édition sera la première sur ce thème dans la collection. Cet ouvrage, transversal, est coordonné par la division Rédaction des publications de l'Insee.

Les services au public sont au centre des débats publics et font l'objet de controverses, sans que les indicateurs statistiques disponibles ne soient toujours bien mis en avant. En outre, au sein de la statistique publique, les indicateurs ne sont pas toujours produits et valorisés par les différents services de façon coordonnée. L'ouvrage propose de dresser un état des lieux transversal des services publics et plus globalement des services au public en présentant les principales statistiques publiques disponibles en ce domaine. Il s'articulera autour :

- d'une vue d'ensemble donnant un panorama statistique sur le champ de l'ouvrage ;
- d'éclairages pour compléter le panorama statistique par une approche cartographique et par l'exploitation de données périphériques à la statistique publique ;
- de dossiers ayant vocation à approfondir certains aspects de la problématique (Annexe 1) ;
- de fiches thématiques sur les différents domaines des services au public (prestations et accompagnements, éducation, santé, social, sécurité et justice, culture et sport) et de fiches transversales aux domaines.

Les dossiers doivent permettre d'éclairer en particulier :

- L'accès et l'accessibilité de la population aux services, notamment en croisant les différentes possibilités d'accès via des guichets physiques ou numériques, et en étudiant par exemple un seul service au niveau de la France ou plusieurs services sur un territoire plus réduit ;
- La qualité des services au public, appréhendée par des indicateurs objectifs plus ou moins indirects ou des indicateurs déclaratifs robustes, les approches objectives et déclaratives pouvant dans l'idéal être articulés.

Nous sollicitons dès aujourd'hui vos **propositions de dossiers**.

Vous êtes invités à les adresser à l'équipe de coordination :

Maxime Jouvenceau ([maxime.jouvenceau@insee.fr](mailto:maxime.jouvenceau@insee.fr))

Hélène Michaudon ([hélène.michaudon@insee.fr](mailto:hélène.michaudon@insee.fr)).

**Les propositions de dossiers sont attendues au plus tard le 2 juin 2025**, sous la forme d'une description indiquant les principales questions traitées, les sources et millésimes mobilisés, ainsi qu'une courte synthèse de la littérature sur le domaine (Annexe 2).

**Le choix des contributions sera finalisé au plus tard fin juin 2025**. Les dossiers validés par la hiérarchie des auteurs devront être envoyés de septembre 2025 à février 2026 au plus tard. Si besoin, en cas de disponibilité tardive de certaines données, ils pourront être mis à jour ultérieurement.

## **Problématique de l'ouvrage** Insee Références « **Services au public** »

Les services publics désignent les activités assurées par les administrations publiques dans l'intérêt général. Tels qu'entendus ici, les services au public les englobent, et couvrent également les services rendus à la population qui ne relèvent pas strictement d'une mission de service public tout en étant partiellement ou totalement financés par de l'argent public. On peut citer les médecins libéraux conventionnés, les clubs sportifs subventionnés ou encore certains établissements culturels. L'ouvrage couvrira l'ensemble des domaines concernés : les prestations sociales et les guichets administratifs, les transports et le logement, l'éducation et la formation, la santé et l'action sociale, la sécurité et la justice, la culture et le sport.

Les services aux publics structurent le quotidien, participent à la cohésion sociale, et mobilisent des moyens humains, techniques et financiers élevés. Ils connaissent des transformations profondes sous l'effet de la décentralisation, de la numérisation, de la rationalisation budgétaire et des attentes croissantes des usagers. Ces mutations interrogent tant leur organisation que leurs modalités d'accès, leur qualité et leurs rôles au sein de la société. Les services publics sont également confrontés à des défis de soutenabilité : ressources humaines en tension, attentes de performance, et adaptation aux défis contemporains (vieillesse de la population, transitions écologiques et numériques, crises sanitaires ou climatiques). À ce titre, la crise du Covid-19 a mis en lumière à la fois la résilience de certains services essentiels et les limites d'un système souvent sous tension.

Dans de nombreux territoires, en particulier dans les zones rurales ou périurbaines, la réorganisation des services publics s'est traduite par la fermeture ou la mutualisation de guichets de proximité, alimentant un sentiment de relégation. Pour répondre à ces difficultés, de nouveaux dispositifs ont émergé (guichets mutualisés, Maisons France Services, bus itinérants, médiateurs numériques, etc.), porteurs de solutions mais aussi de nouvelles fragilités. Parallèlement, la dématérialisation des démarches administratives s'est accélérée. Si elle permet une simplification apparente de l'accès aux droits, elle peut aussi contribuer à creuser des inégalités, notamment pour les publics en situation d'illectronisme ou peu familiers avec les outils numériques.

Les services publics sont au cœur du contrat social et incarnent une promesse d'égalité, d'universalité et de continuité dans l'accès aux droits fondamentaux. La qualité attendue ne se limite pas à l'efficacité technique : elle englobe aussi l'écoute, la personnalisation, la transparence, et la réactivité. Ces attentes peuvent susciter des tensions, entre logiques gestionnaires et principes d'équité et de proximité qui fondent historiquement l'action publique. Les indicateurs de qualité peuvent être complexes à interpréter, certains d'entre eux documentant de manière objective des aspects éloignés des préoccupations courantes, d'autres, fondés sur les déclarations des usagers, exprimant l'écart entre leur niveau d'attente, conditionné par leur profil, et leur perception.

Les deux axes transversaux retenus pour cet ouvrage, accès et qualité, offrent des grilles de lecture permettant d'analyser les services au public. Les contributions attendues pourront notamment porter sur le maillage territorial des équipements, qu'il s'agisse de leur présence physique ou de leur accessibilité numérique et des inégalités d'accès territoriales. Quant à la qualité des services rendus, autre dimension centrale de l'ouvrage, qu'elle soit mesurée par des indicateurs objectifs ou par le ressenti des usagers, elle engage la question de la performance des services, de leur adaptation aux besoins et de leur reconnaissance par les citoyens. Pour ces deux axes, les écarts dans l'utilisation des services selon les caractéristiques sociodémographiques et économiques des usagers (âge, catégorie sociale, revenus, etc.) pourront être illustrés.

Le contenu des contributions devra s'appuyer essentiellement sur des méthodes quantitatives ; les méthodes et résultats qualitatifs pourront être évoqués ou référencés mais ne pourront pas être déclinés dans le corps du texte. La collection Insee Références est à destination d'un public large, le contenu des contributions devra donc en tenir compte.

**Modèle de proposition de dossier**  
Insee Références « **Services au public** »

Auteurs (noms, organismes) :

Titre indicatif :

Thèmes :

Principale(s) source(s) statistique(s) utilisée(s), millésime(s), couvertures des DOM :

Problématique(s) :

Principaux résultats attendus (ou déjà connus) :

Projets ou études récentes déjà réalisées sur le même thème et/ou à partir des mêmes sources, publiées ou en voie de publication :

**Rappel** : Volumétrie des dossiers

Chaque dossier doit contenir au plus 25 000 caractères avec au plus 10 illustrations (8 à 10 pages en format A5).