



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction interministérielle  
de la transformation publique

# Évolution de l'accès aux services publics

*État des lieux  
quantitatif*

**SERVICES  
PUBLICS**



# Présentation de la DITP

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) assure la mise en œuvre effective des priorités de l'action gouvernementale pour :

- Piloter le déploiement des réformes par l'impact et les résultats ;
- Territorialiser l'action publique en responsabilisant les acteurs de terrain ;
- Améliorer la qualité et l'accessibilité des services publics ;
- Simplifier la vie des Français et des agents publics ;
- Améliorer l'efficience de l'action publique.

La DITP accompagne également les administrations dans leurs transformations à fort impact avec l'Agence de conseil interne de l'État, les laboratoires interministériels d'innovation territoriale, le Campus de la transformation publique, le centre interministériel de la participation citoyenne, le Fonds pour la Transformation de l'Action Publique.

**Notre objectif : une action publique plus proche, plus simple et plus efficace.**

Découvrir l'action de la DITP : [modernisation.gouv.fr](https://modernisation.gouv.fr)



# Sommaire

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b><u>Introduction</u></b>                                                              | <b>4</b>  |
| <b><u>Vision globale des interactions entre les usagers et les agents publics</u></b>   | <b>9</b>  |
| Les sollicitations des agents : un sous-ensemble des interactions avec l'administration |           |
| Poids et évolution des canaux de contact                                                |           |
| Evolution des sollicitations par canal de contact entre 2021 et 2024                    |           |
| Les 12 services publics avec lesquels les Français ont le plus interagi en 2024         |           |
| Les cinq services publics enregistrant le plus de sollicitations par canal              |           |
| Les différents modèles d'accès aux services publics                                     |           |
| <b><u>Vision usager unique</u></b>                                                      | <b>16</b> |
| Tous canaux confondus                                                                   |           |
| Par canal                                                                               |           |
| Par service                                                                             |           |
| <b><u>Etat des lieux par canal d'accès</u></b>                                          | <b>20</b> |
| L'accueil physique                                                                      |           |
| Le téléphone                                                                            |           |
| Le numérique                                                                            |           |
| Le courrier papier                                                                      |           |
| Focus France services                                                                   |           |
| <b><u>Les nouvelles tendances de l'accès aux services publics</u></b>                   | <b>42</b> |
| Les usages autonomes                                                                    |           |
| La dématérialisation des démarches                                                      |           |
| Le développement du rendez-vous                                                         |           |
| <b><u>Annexes</u></b>                                                                   | <b>50</b> |

# Introduction

## Pourquoi un état des lieux quantifié de l'accès aux services publics ?

Aujourd'hui, les Français peuvent contacter les services publics de multiples façons : en ligne, par téléphone, par courrier ou en se déplaçant dans les guichets physiques. Cette diversité de canaux pose de nombreux défis : comment s'assurer que chaque usager trouve le moyen le plus adapté pour répondre à ses besoins ? Quel canal est privilégié, à la fois par les services et par les usagers ? Comment combiner une offre d'accès numérique avec des canaux de contact humains ?

Le comité interministériel de la transformation publique de 2023 a donné le mandat à la DITP de collecter les données de fréquentation des différents canaux des administrations en contact avec le public. L'objectif est de mieux comprendre comment les Français sollicitent les services publics et par quel canal, dans une vision nationale. Il s'agit également de donner une autre vision que celles des sondages, qui captent davantage les préférences des usagers que les sollicitations réelles des services publics.

Ce besoin d'un pilotage centralisé des flux d'accès a été souligné par la Cour des Comptes dans son rapport de septembre 2024 sur France services<sup>1</sup> :

*« La vision partagée des flux devrait, à terme, faciliter les convergences vers une gestion de la relation client commune, capable de suivre l'usager dans son parcours administratif ».*

Quel est l'impact de la dématérialisation sur les habitudes des usagers ? Quelle est l'évolution de la place de France services par rapport à ses partenaires ? Quelles sont les nouvelles tendances qui émergent dans la relation usagers ? Ce rapport vise à nourrir ces réflexions en présentant des données objectivées.

En partageant ces informations, la DITP et ses partenaires visent à construire une relation usager plus fluide, dans un objectif de transparence des données publiques.

## Périmètre de services couverts

Le périmètre considéré couvre 25 services publics détaillés ci-après. Sont pris en compte uniquement des services relevant du périmètre de l'Etat et de la sécurité sociale.

Les sollicitations des services des collectivités territoriales ne sont pas intégrées dans ce rapport, faute de pouvoir consolider ces informations dispersées entre un très grand nombre d'acteurs.

Les services d'enseignement ou de soins ne sont pas couverts par cette étude.

<sup>1</sup>Cour des comptes, *Programme France services (2020-2023)*, septembre 2024

# Méthodologie

## Des données complexes à collecter et à analyser

Les données présentées dans ce document résultent d'un travail nouveau de collecte et d'harmonisation des données de fréquentation entre services publics (cf. indicateurs suivis page 51). Cela fait suite à une décision du 7<sup>e</sup> comité interministériel de la transformation publique de mai 2023.

La mise en place récente de la collecte de données, la difficile convergence des catégories de suivi entre services qui avaient jusque-là chacun leurs définitions, les absences de données pour certains services, canaux ou années (cf. page 6) constituent des limites à l'analyse proposée.

En particulier, peu de données sont disponibles sur le canal du courrier papier, ce qui tend à sous-estimer son poids dans la comparaison des canaux d'accès.

Par ailleurs, l'analyse est limitée aux volumes de sollicitations réalisées par les usagers et à leurs évolutions. Elle n'intègre ni les préférences des usagers, ni les changements de stratégie d'accès des services publics. Par exemple, le constat d'une baisse de fréquentation d'un canal donné ne permet pas de savoir si cette dernière est provoquée par un changement d'habitude des usagers ou par une politique de restriction de ce canal par l'administration.

Ces limites appellent à des réserves dans l'interprétation des données présentées. Le maintien dans le temps du suivi des mêmes indicateurs sur un périmètre constant permettra à terme de renforcer la solidité des analyses.

## Partis pris méthodologiques

En raison des lacunes des données utilisées, le choix a été fait d'adapter le périmètre de chaque graphique en fonction des informations disponibles pour assurer la comparabilité des tendances entre les services et dans le temps. Ces périmètres sont systématiquement indiqués sous les graphiques.

Les principes suivants ont été appliqués :

- Pour les données et graphiques concernant uniquement l'année 2024, tous canaux de contact, l'ensemble des 25 services du périmètre est pris en compte.
- Si l'analyse porte sur un canal de contact spécifique, ne sont considérés que les services proposant ce canal et pour lesquels la donnée est disponible (cf. p.6).
- Pour les données et graphiques représentant des évolutions temporelles, ne sont pris en compte que les services publics ayant fourni des données complètes pour chacune des années considérées.

Certains graphiques incluent des données pour l'année 2021, issues d'une mission précédente de la DITP sur l'accès aux services publics. Ces données ne couvrent pas toujours les mêmes services ni les mêmes indicateurs que ceux suivis à partir de 2023. Elles ont été utilisées uniquement lorsque leur périmètre correspondait à celui de l'étude actuelle.

# Périmètre de services publics couverts et canaux de contact proposés

|                       |  <b>NUMÉRIQUE</b><br>Courriels, messagerie du compte personnel, formulaires de contact, chats, visioconférences |  <b>PHYSIQUE</b><br>Accueil sur rendez-vous et spontané en guichet physique |  <b>TÉLÉPHONE</b><br>Appels décrochés, rendez-vous téléphoniques et rappels réalisés |  <b>COURRIER</b><br>Courriers papiers reçus |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anah                  | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| ANTAI                 | ✓                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| ASP                   |                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| CNAF                  | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| Assurance maladie     | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| Assurance retraite*   | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                        | ✓                                                                                                                              |
| CNMSS                 | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| CNOUS                 | ✓                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| DGCCRF                | ✓                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| DGDDI                 | ✓                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| DGFIP                 | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| DILA (3939)           | X                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | X                                                                                                                              |
| DSNJ                  |                                                                                                                                                                                                  | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| France Consulaire     | ✓                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | X                                                                                                                              |
| France services       | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | X                                                                                                                              |
| France Titres         | ✓                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| France Travail        | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| Gendarmerie nationale | ✓                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                              | ✓                                                                                                                                                                      | ✓                                                                                                                              |
| Insee                 | ✓                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| MSA                   | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| Accès au droit**      | X                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      | X                                                                                                                              |
| ONACVG                | X                                                                                                                                                                                                | X                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| Police nationale      | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| Préfectures           |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                              | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |
| Urssaf                | ✓                                                                                                                                                                                                | ✓                                                                                                                                                            | ✓                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |

Proposé et suivi

Non proposé

Proposé, non suivi

\*Assurance retraite : Données sur le nombre d'appels décrochés par un agent non disponibles  
 \*\* Accès au droit : numéro unique de l'accès au droit et point-justice

# Périmètre des chiffres présentés par service public (1/2)

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anah</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaires de contact adressés aux plateformes Anah</li> <li>Accueil physique dans les espaces conseils France Renov</li> <li>Appels au numéro unique (0 808 800 700)</li> <li>Courriers adressés à l'Anah</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ANTAI</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaires de contact adressés à la plateforme <a href="https://www.antai.gouv.fr/">https://www.antai.gouv.fr/</a></li> <li>Appels sur l'un des 6 numéros de téléphone gérés par l'ANTAI (0806 606 606, 0806 609 625, 0806 607 145, 01 77 68 66 11, 0806 605 381, 01 76 49 27 07) à l'exception des appels au 0806 606 606 concernant le télépaiement et le recouvrement des amendes qui sont pris en charge par la DGFIP</li> <li>Courriers reçus par le centre national de traitement</li> </ul>         |
| <b>ASP</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Appels au numéro 0 800 747 400 relatif au bonus écologique, uniquement pour le volet particuliers. Hors autres dispositifs gérés par l'ASP (IAE, TéléPac, Chèque énergie, etc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>CNAF</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Messages électroniques adressés sur le site <a href="https://www.caf.fr/">https://www.caf.fr/</a> ou l'application mobile (hors envoi de pièces justificatives)</li> <li>Accueil physique dans l'un des points du réseau CAF</li> <li>Appels au numéro 3230 (hors numéro Aripa)</li> <li>Courriers adressés à la CAF (hors envoi de pièces justificatives)</li> </ul>                                                                                                                                       |
| <b>Assurance maladie</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Messages électroniques adressés depuis l'espace personnel (site <a href="https://www.ameli.fr/">https://www.ameli.fr/</a> ou application mobile (hors envoi de pièces justificatives)</li> <li>Appels au numéro unique pour les particuliers 3646 (hors numéros à destination des professionnels de santé et des entreprises)</li> <li>Accueil physique dans l'un des points du réseau Assurance Maladie</li> <li>Courriers adressés à l'Assurance maladie (hors envoi de pièces justificatives)</li> </ul> |
| <b>Assurance retraite</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Messages électroniques adressés depuis l'espace personnel (site <a href="https://www.lassuranceretraite.fr/">https://www.lassuranceretraite.fr/</a> ou application mobile</li> <li>Accueil physique dans l'un des points du réseau Assurance retraite</li> <li>Courriers adressés à l'Assurance retraite</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| <b>CNMSS</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Messages électroniques adressés depuis le formulaire de contact du site <a href="https://www.cnmss.fr/">https://www.cnmss.fr/</a></li> <li>Appels sur l'un des deux numéros : 04 94 16 36 00 ou 04 94 16 96 20</li> <li>Accueil physique sur rendez-vous au siège social de Toulon</li> <li>Courriers adressés à la CNMSS</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| <b>CNOUS</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Courriels adressés au CNOUS</li> <li>Appels sur l'un des numéros des Crous (depuis 2025, mise en place d'un numéro unique)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>DGCCRf</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Courriels et messages électroniques traités par le dispositif Signal Conso (<a href="https://signal.conso.gouv.fr">https://signal.conso.gouv.fr</a>)</li> <li>Appels reçus par le dispositif Réponse Conso: 0809 540 550</li> <li>Courriers adressés à Réponse Conso</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>DGDDI</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Appels et courriels reçus par le centre d'appels centralisé (Infos Douanes Services)</li> <li>Rendez-vous physiques et visio en cellules conseils aux entreprises des pôles d'actions économique, situés dans les directions régionales.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Périmètre des chiffres présentés par service public (2/2)

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DGFIP</b>                 | Données couvrant les usagers particuliers uniquement, excluant les services fonciers, amendes, professionnels, services publics locaux, etc.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Sollicitations numériques sur le site <a href="https://impots.gouv.fr">impots.gouv.fr</a></li> <li>• Appels traités dans les centres de contact et les services des impôts des particuliers dans les directions locales</li> <li>• Accueil physique dans les services des impôts des particuliers locaux: recensement durant les deux campagnes fiscales (déclaration des revenus et campagne des avis d'imposition, projetés sur l'année complète.</li> </ul> |
| <b>DILA (3939)</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels traités par le centre d'appels interministériels : Allô service public, 39 39</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>DSNJ</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriels et messages électroniques adressés depuis le compte <a href="https://majdc.fr">majdc.fr</a></li> <li>• Appels sur le numéro unique : 09 70 84 51 51</li> <li>• Courriers adressés à la DSNJ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>France Consulaire</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels sur les numéros d'appel local des circonscriptions consulaires, acheminement vers le centre de contact France Consulaire</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>France services</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendez-vous en visioconférence avec un agent France services</li> <li>• Appels décrochés et rendez-vous téléphoniques réalisés par les France services</li> <li>• Accueil physique dans l'un des points d'accueil du réseau France services</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>France Titres</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mails et formulaires envoyés depuis le portail <a href="https://ants.gouv.fr">ants.gouv.fr</a></li> <li>• Appels au centre de contact citoyens : 34 00</li> <li>• Courriers papiers reçus par le centre de contact citoyens</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>France Travail</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriels reçus sur les espaces personnels</li> <li>• Accueil téléphonique des demandeurs d'emploi au 3949</li> <li>• Accueil physique dans l'un des points d'accueil du réseau France Travail</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Gendarmerie nationale</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanges chat avec le dispositif Ma sécurité</li> <li>• Appels traités par le numéro d'urgence 17</li> <li>• Courriers papiers reçus par la Gendarmerie</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Insee</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels de Insee Contact - réponse aux usagers des services de l'Insee</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>MSA</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriels envoyés depuis les espaces en ligne</li> <li>• Appels vers une caisse (un numéro de téléphone par caisse)</li> <li>• Accueil physique dans l'un des points d'accueil du réseau MSA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Accès au droit*</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels vers le numéro unique d'accès au droit (30 39) et pris en charge soit par le point-justice local soit par le service d'accueil unique du justiciable de la juridiction compétente</li> <li>• Accueil physique dans les point-justice</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>ONACVG</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels pris en charge par la plateforme téléphonique ONACVG à votre écoute</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Police nationale</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Echanges chat avec le dispositif Ma sécurité</li> <li>• Appels traités par le numéro d'urgence 17</li> <li>• Accueil physique en commissariat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Préfectures</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appels traités par les préfectures et sous-préfectures (1 numéro par structure)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Urssaf</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courriels envoyés depuis les espaces personnels, rendez-vous visio et sessions chat avec des agents</li> <li>• Appels traités par les différents numéros relatifs à chaque public suivi par l'Urssaf: Employeurs, travailleurs indépendants, CESU, PAJEMPLOI, professionnels particuliers : marins, artistes-auteurs, travailleurs frontaliers etc.</li> <li>• Accueil physique dans l'un des points d'accueil du réseau Urssaf</li> </ul>                                                                                                                                                                     |

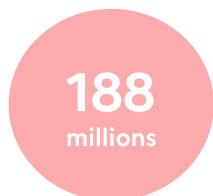
# **Vision globale des interactions entre les usagers et les agents publics**

# Les sollicitations des agents : un sous-ensemble des interactions avec l'administration

## Des usages autonomes prépondérants



Visites sur les sites internet et applications mobiles en 2024

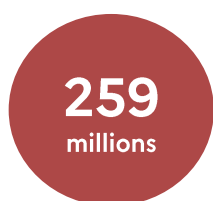


Comptes personnels actifs sur les espaces numériques des services publics en 2024

**Périmètre :** 25 services publics (cf. liste en annexe)

- Les **usages autonomes sur internet** représentent l'essentiel des interactions entre les usagers et l'administration.
- Les 4,1 milliards de visites sur les sites internet recouvrent **différents usages** : s'informer, réaliser ses démarches en ligne, suivre l'avancement de ses démarches, etc.
- Une faible partie de ces visites correspond à des **sollicitations des agents** (formulaires de contact, chat, messagerie électronique).

## Mais de très nombreuses sollicitations auprès des agents publics



Sollicitations adressées aux agents publics en 2024

**Périmètre :** 25 services publics

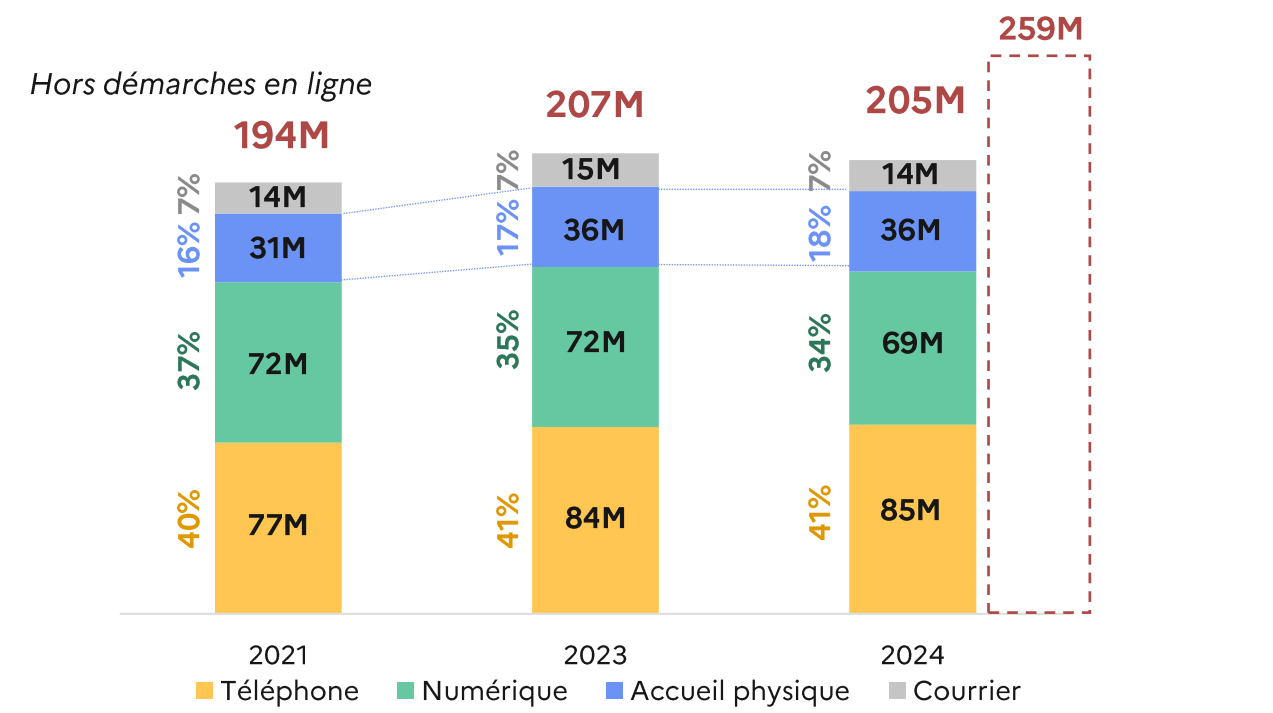


**Périmètre :** 13 services publics avec des données disponibles pour les trois années

- Plus de **259 millions de sollicitations** sont adressées aux agents publics chaque année.
- En 2024, les 259 millions de sollicitations représentent une moyenne de **4,3 sollicitations par personne et par an** (pour les 15 ans et plus).
- En dépit de l'élargissement du champ de la dématérialisation, **le volume de sollicitations adressées aux agents publics a augmenté entre 2021 et 2024**, à périmètre constant.

*Hors démarches en ligne*

# Poids et évolution des canaux de contact



**Périmètre :** 13 services avec des données disponibles pour les trois années : Anah, CNAF, Assurance maladie, CNMSS, CNOUS, DGFIP, DSNJ, France services, France Titres, France Travail, Gendarmerie nationale, MSA, Accès au droit (point-justice et numéro unique d'accès au droit)

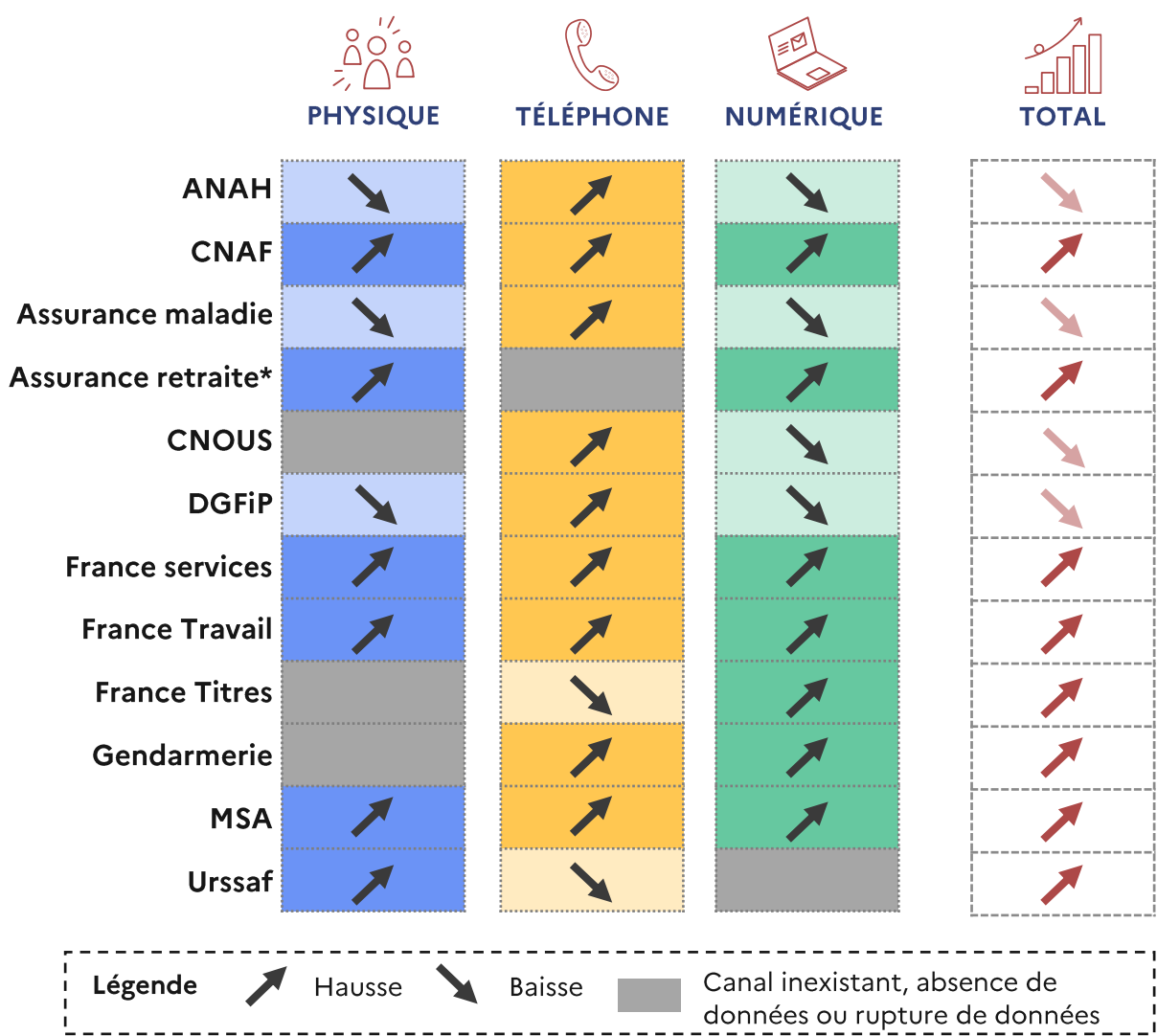
**Périmètre :** 25 services

**Méthodologie :** Ensemble des sollicitations ayant donné lieu à un contact avec un agent. Ne sont pas pris en compte les appels non aboutis, les interactions avec de l'intelligence artificielle (*chatbots*, *voicebots*), les envois de pièces justificatives (par exemple, l'envoi d'une feuille de soins à l'Assurance Maladie). L'accueil physique prend en compte les permanences réalisées par les partenaires nationaux dans les France services.  
A noter : les volumes de courriers sont sous-estimés car peu de services suivent cette donnée.

- Le **téléphone** est le premier moyen d'échange entre un agent et un usager (41% des échanges en 2024).
- Les **mails et échanges par messagerie électronique** arrivent en deuxième position.
- L'**accueil physique** constitue le troisième canal d'échange entre les usagers et les agents.
- Entre 2021 et 2024, le **volume total des sollicitations a augmenté pour tous les canaux à l'exception du canal numérique. La part de chaque canal dans l'ensemble des échanges a évolué différemment :**
  - L'**accueil physique** a vu sa part progresser
  - La part du **canal numérique** a diminué
  - L'évolution de la part du **canal téléphonique** est incertaine car la donnée 2021 ne prend en compte que les appels entrants décrochés tandis que les données 2023 et 2024 englobent les rappels et rendez-vous téléphoniques (voir détail p.25)
- La comparaison avec l'année 2021 est cependant délicate au regard de l'**impact de la crise sanitaire** qui a conduit cette année-là à une modification des conditions de l'accueil des usagers.

# Evolution des sollicitations par canal de contact entre 2021 et 2024

Hors démarches en ligne

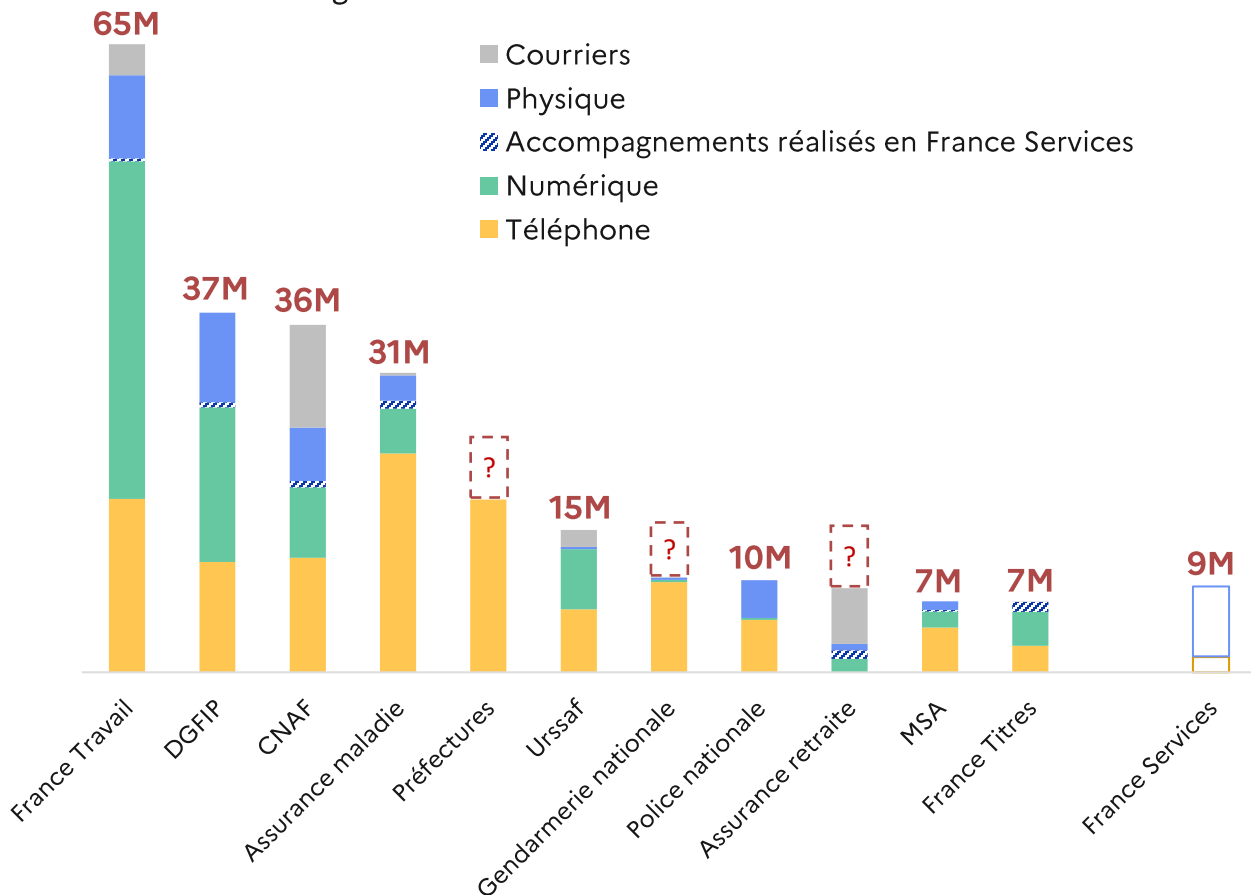


- De manière générale, le nombre de sollicitations a augmenté pour l'accueil physique et le téléphone, il a diminué pour le canal numérique entre 2021 et 2024.
- Quatre services sur 12 ont enregistré une **baisse de leur volume total de sollicitations**. Cette diminution est le plus souvent liée à **une réduction des sollicitations numériques**.
- La **comparaison avec l'année 2021 doit être nuancée** : cette année a été marquée par la crise sanitaire, qui a perturbé l'organisation des services publics et modifié les comportements des usagers (recours accru au numérique, restrictions d'accueil physique, etc.).

\*Données sur le nombre d'appels décrochés par un agent non disponibles.

# Les 12 services publics avec lesquels les Français ont le plus interagi en 2024

Hors démarches en ligne

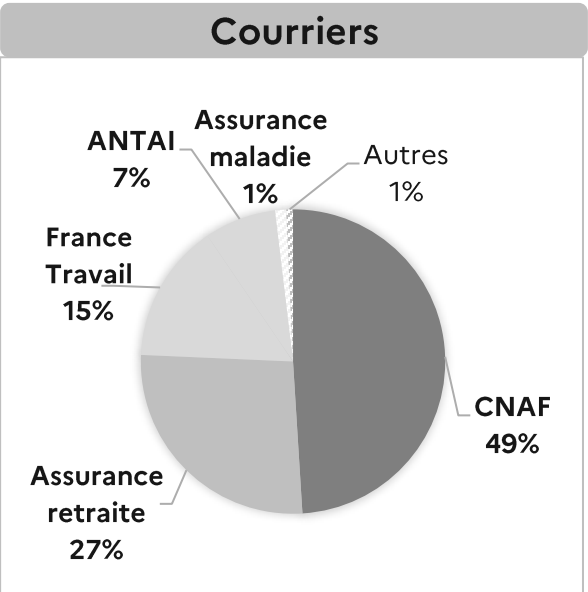
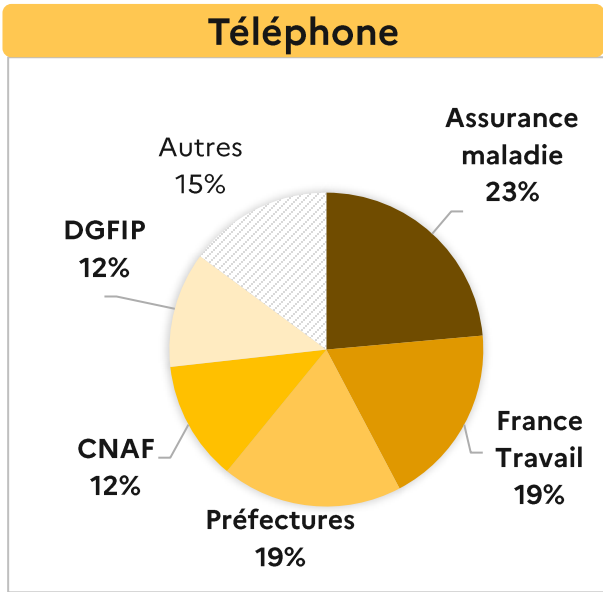
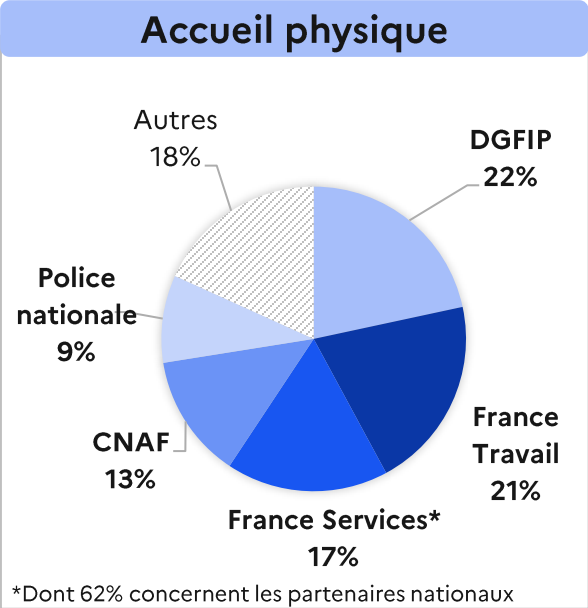
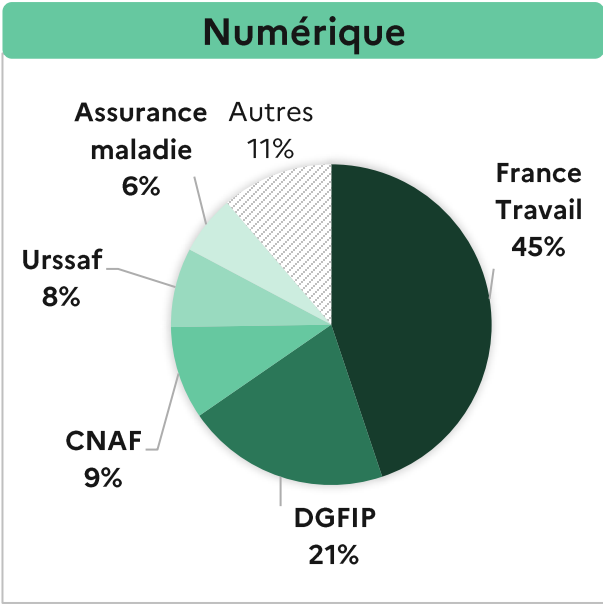


NB : France services apparaît à deux endroits du graphique : dans les flux des services au titre des accompagnements réalisés en France services pour le compte des partenaires nationaux et en tant que structure accueillant des usagers.

- En 2024, les services publics avec lesquels les Français ont le plus interagi, tous canaux de contacts confondus, sont **France Travail** (25% de l'ensemble des sollicitations), la **DGFiP** (14%) la **CNAF** (14%) et l'**Assurance maladie** (12%). Ces quatre services publics représentent ainsi à eux seuls **62%** de l'ensemble des sollicitations. Le nombre élevé d'interactions enregistrées pour France Travail est lié à la nature du service rendu, qui implique une récurrence des échanges, à la fois pour les démarches d'actualisation du statut et pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi.
- Les données de sollicitations des préfectures, de la Gendarmerie nationale et de l'Assurance retraite ne sont pas entièrement disponibles. Leur poids dans l'ensemble des sollicitations est donc sous-estimé.
- La part de chaque canal dans le total des sollicitations diffère d'un service à l'autre. Par exemple, France Travail et la DGFiP interagissent en majorité avec leurs usagers *via* le canal numérique ; tandis que la CNAF et l'Assurance maladie interagissent davantage *via* le téléphone. Ces différences illustrent les modèles d'accès propres à chaque service (cf. page 15).

# Les cinq services enregistrant le plus de sollicitations par canal en 2024

Hors démarches en ligne



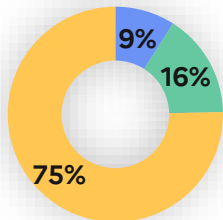
- Les sollicitations numériques sont très inégalement réparties entre les services publics : France Travail et la DGFIP comptent pour deux tiers des sollicitations par la voie numérique. En dehors de ces deux services et de France Titres, les sollicitations par la voie numérique représentent au maximum 25% des flux de contact des services (cf. page suivante)
- Les échanges téléphoniques et en accueil physique sont plus équitablement répartis entre les services publics.
- Ces répartitions reflètent différents modèles d'accès, qui sont détaillés à la page suivante.

# Les différents modèles d'accès aux services publics en 2024

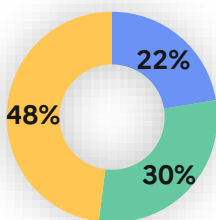
Hors démarches en ligne

## Prédominance du canal téléphonique

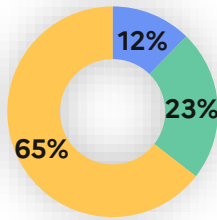
Assurance maladie



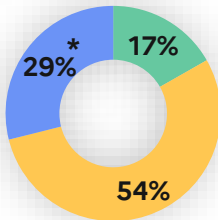
CNAF



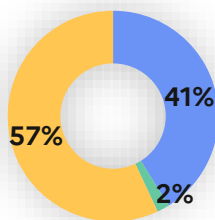
MSA



Anah



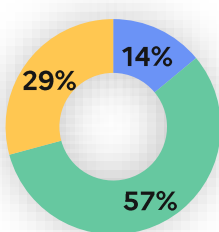
Police nationale



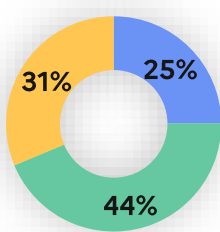
\*Ménages conseillés dans les Espaces conseil France Renov, majoritairement via le canal physique.

## Prédominance du canal numérique

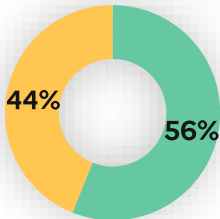
France Travail



DGFIP

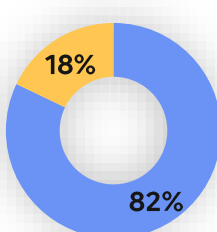


France Titres

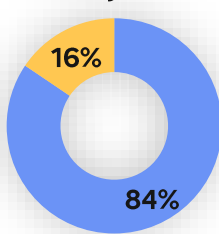


## Prédominance de l'accueil physique

France services



Point-Justice



### Légende



Téléphone



Accueil physique



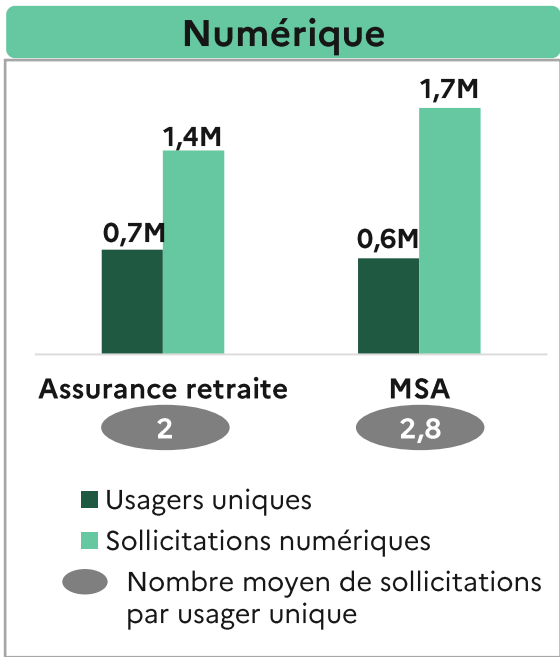
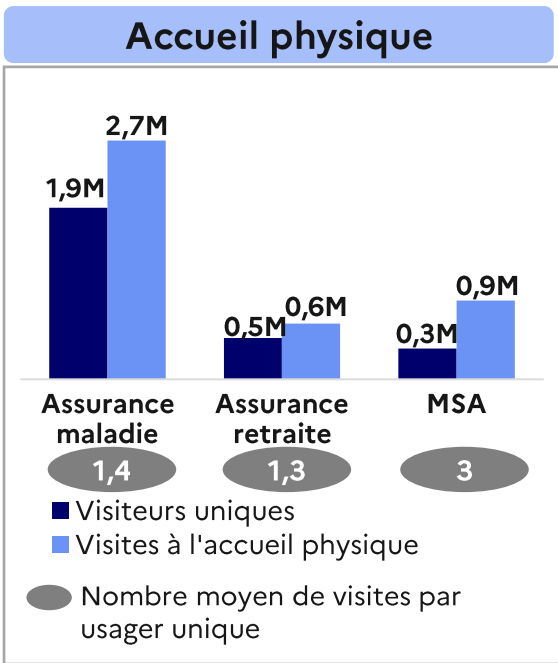
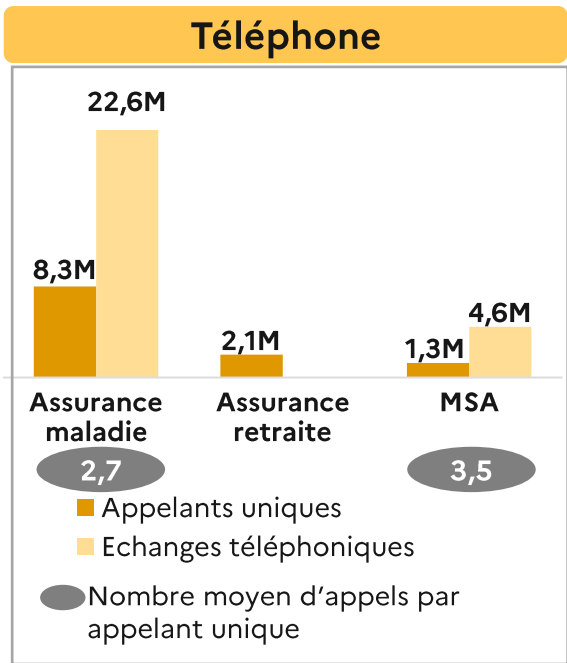
Messagerie/mail

- Le téléphone prédomine fortement chez une majorité des services, représentant près de trois quarts des sollicitations à l'Assurance maladie ou l'Anah.
- Parmi les services multicanaux, seuls France Travail et la DGFIP ont un modèle d'accès dominé par les sollicitations numériques.

# Vision usagers uniques

# Vision 2024 par usager unique, par canal

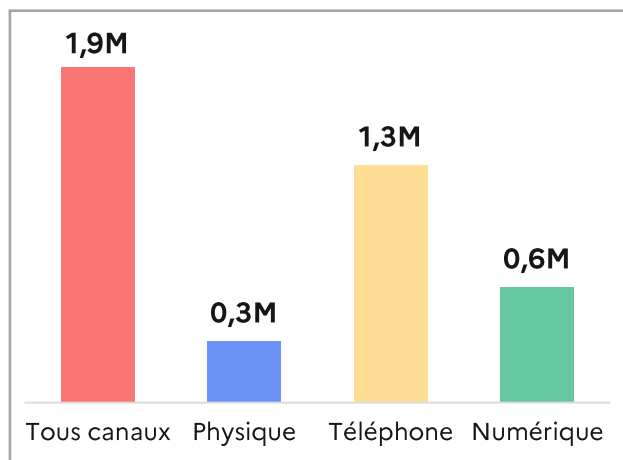
Le suivi des sollicitations par usager unique n'est disponible que pour un nombre limité de services car il demande de faire le lien entre les sollicitations d'un même usager *via* différents canaux de contact et nécessite un grand nombre de retraitements des données de sollicitations. Cela suppose l'existence d'un outil de gestion de la relation usager (CRM) relié à chaque canal de contact.



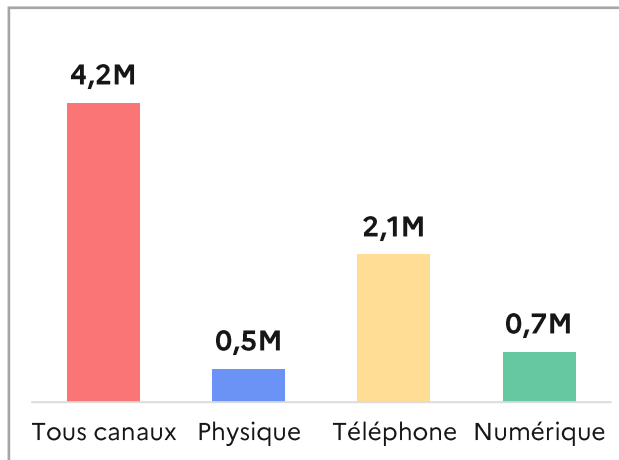
- Le nombre de sollicitations par usager unique est le plus élevé pour le téléphone, puis pour le canal numérique et enfin pour l'accueil physique.
- Ce constat pourrait refléter le « coût » d'usage propre à chaque canal : le téléphone, largement gratuit, ne demandant pas de déplacement ni de formalisation d'une demande par écrit, étant très simple d'utilisation.
- Des différences existent entre services : le nombre de sollicitations par usager est plus élevé à la MSA qu'à l'Assurance retraite quel que soit le canal. Ainsi, pour un usager du guichet physique, le nombre moyen de visites dans l'année est de 3 à la MSA tandis qu'il est plus proche de 1 à l'Assurance retraite.

# Vision par usager unique, par service

## MSA, 2024

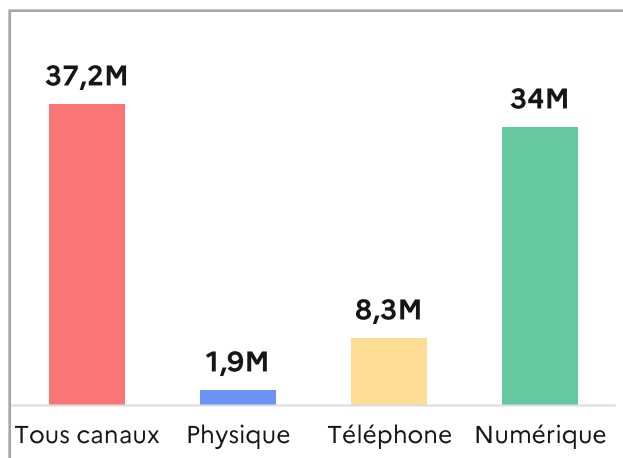


## Assurance retraite, 2024



- A l'Assurance retraite, la somme des usagers uniques par canal est du même ordre que le nombre d'utilisateurs uniques tous canaux confondus : chaque usager unique a utilisé en moyenne un seul canal de contact dans l'année. A l'inverse, à la MSA, une partie, certes minoritaire, des usagers a recours à différents canaux de contact dans l'année.
- Le **téléphone est le canal employé par le plus grand nombre d'utilisateurs** : parmi les usagers ayant sollicité l'Assurance retraite au cours de l'année, un sur deux l'a fait au moins une fois par téléphone. Cette proportion est de deux sur trois à la MSA. A l'opposé, la part des usagers ayant sollicité l'Assurance retraite qui se sont rendus à l'accueil physique n'est que d'un sur huit, contre un sur six pour la MSA. **L'emploi du canal numérique a une position intermédiaire.**
- Cela confirme **l'usage assez universel du téléphone**, alors que l'emploi des canaux physique et numérique fait davantage l'objet d'une segmentation d'usages.

## Assurance maladie, 2024



- Les données de l'Assurance maladie ne peuvent être utilisées de la même manière car les usagers uniques du canal numérique englobent les usages autonomes (utilisation du compte Ameli et chatbot).
- Comme pour les deux autres services, **le nombre d'utilisateurs uniques du canal téléphonique est quatre fois plus élevé que pour l'accueil physique.**
- 92% des usagers uniques ont utilisé le canal numérique (y compris usages autonomes), 5% se sont rendus à l'accueil physique et 22% ont eu un échange téléphonique.

# État des lieux par canal d'accès

# L'accueil physique



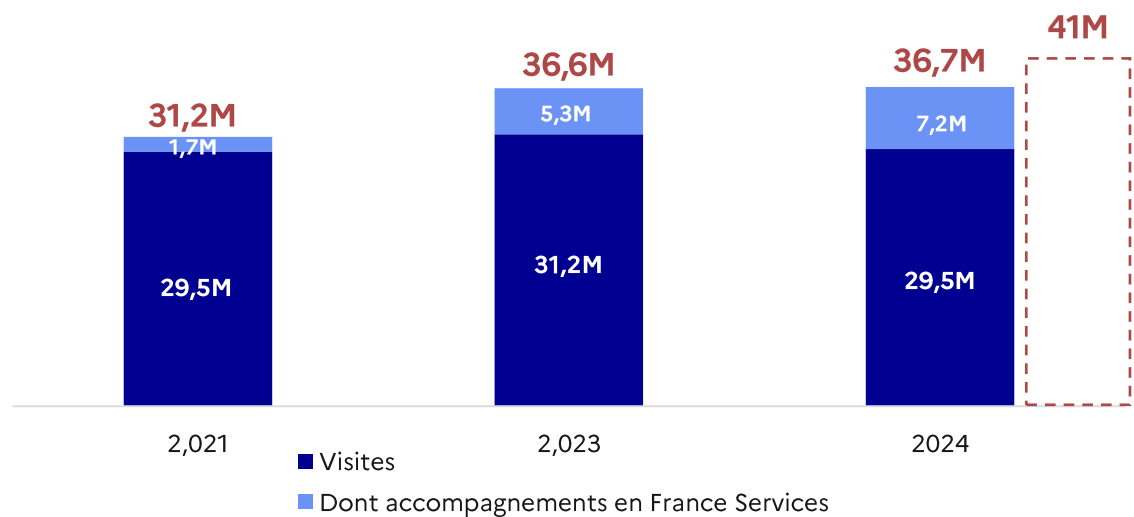
# Accueil physique : vision globale

41 millions

Visites en accueil physique en 2024

- L'accueil physique constitue le troisième canal de sollicitation (18% des échanges).
- 35% des visites en points d'accueil physique en 2024 se sont déroulées sur rendez-vous ; le reste correspond à de l'accueil spontané.

Périmètre : 11 services qui proposent de l'accueil physique, parmi les 25 pris en compte



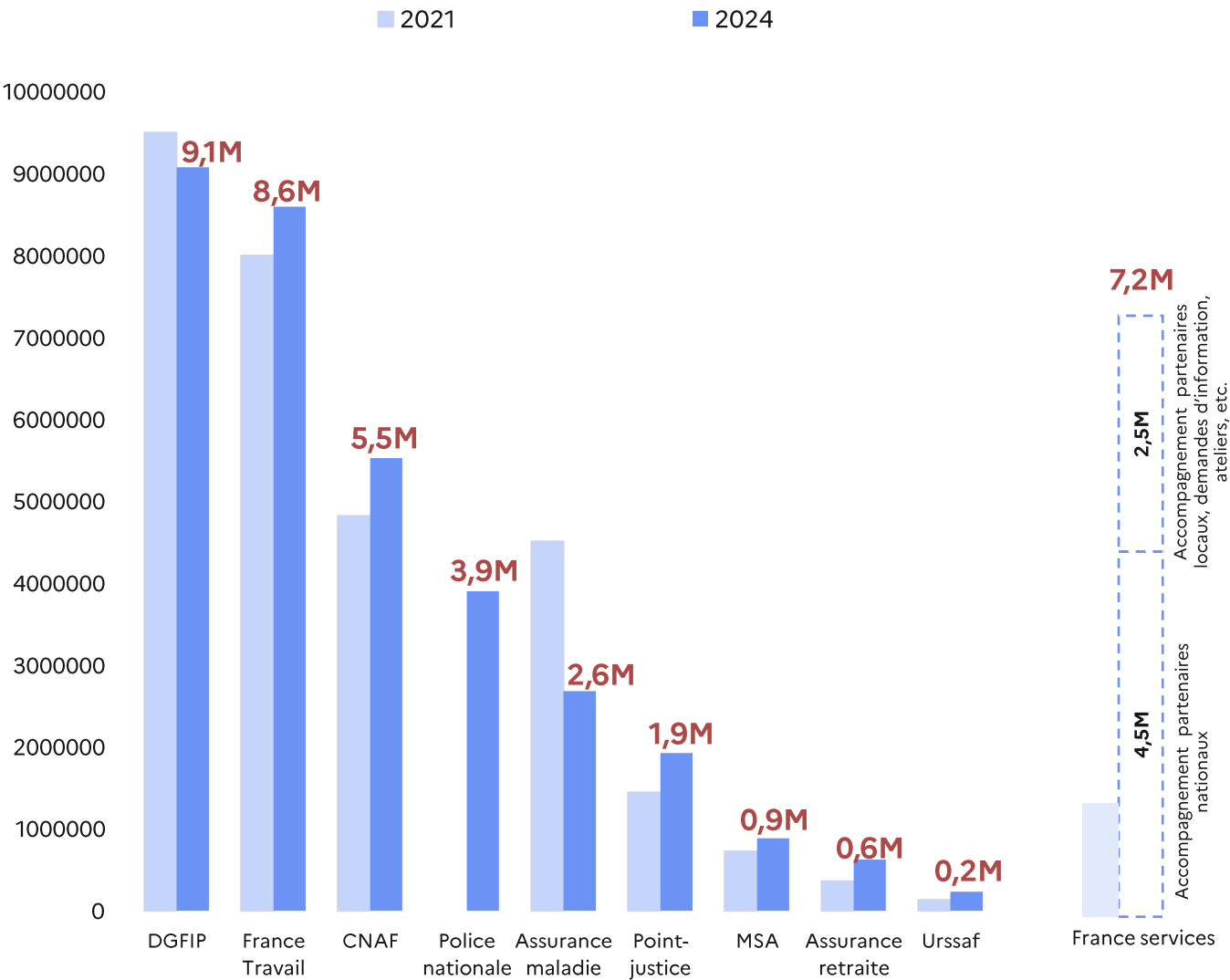
Périmètre : 10 services qui proposent un accueil physique et avec des données disponibles pour les trois années (CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, CNMSS, DGFIP, France services, France Travail, MSA, point-justice, Urssaf)

■ Périmètre: 11 services qui proposent de l'accueil physique, parmi les 25 pris en compte

- A périmètre constant, la part de l'accueil physique dans l'ensemble des sollicitations a progressé : de 16% en 2021 à 18% en 2024. L'accueil en guichet a ainsi **augmenté de 18%** entre 2021 et 2024. En valeur absolue, cette hausse correspond à **5,5 millions** de visites.
- Cette augmentation est largement portée par le **développement du réseau France services**. En dehors de France Services, le volume de visites est en effet stable entre 2021 et 2024. Plusieurs services connaissent toutefois une hausse significative de la fréquentation de leurs accueils physiques entre 2021 et 2024, comme les **point-justice**, la **MSA** ou la **CNAF**, tandis que d'autres ont vu diminuer le volume de visiteurs, notamment **l'Assurance maladie** et la **DGFIP**.
- L'analyse des évolutions de la fréquentation physique est complexe :
  - L'évolution de la fréquentation peut tenir à des changements d'habitudes des usagers comme à des modifications des capacités d'accueil.
  - L'année de référence de 2021, marquée par le covid et la réduction de l'accueil physique, complexifie l'identification d'une tendance.

# Accueil physique : flux détaillés

Les 10 services publics les plus sollicités au guichet physique en 2024



**Périmètre :** Hors préfectures qui ne suivent pas la donnée, hors Gendarmerie nationale qui ne suit que les visites sur rendez-vous  
Les accompagnements en France services pour les partenaires nationaux sont détaillés dans la partie dédiée.

**Méthodologie :** Ensemble des visites en accueil physique, avec et sans rendez-vous.

- Les services qui accueillent le plus les Français dans les guichets physiques sont la **DGFIP** (22%) **France Travail** (21%), la **CNAF** (13%) et la **Police nationale** (9,5%).
- 4,5 millions d'accompagnements en France services sont réalisés pour le compte des partenaires nationaux : DGFIP, France Travail, CNAF, Assurance Maladie, point-justice, MSA, Assurance retraite, Urssaf, Ministère de l'intérieur.

# Le téléphone



# Accueil téléphonique : vision globale



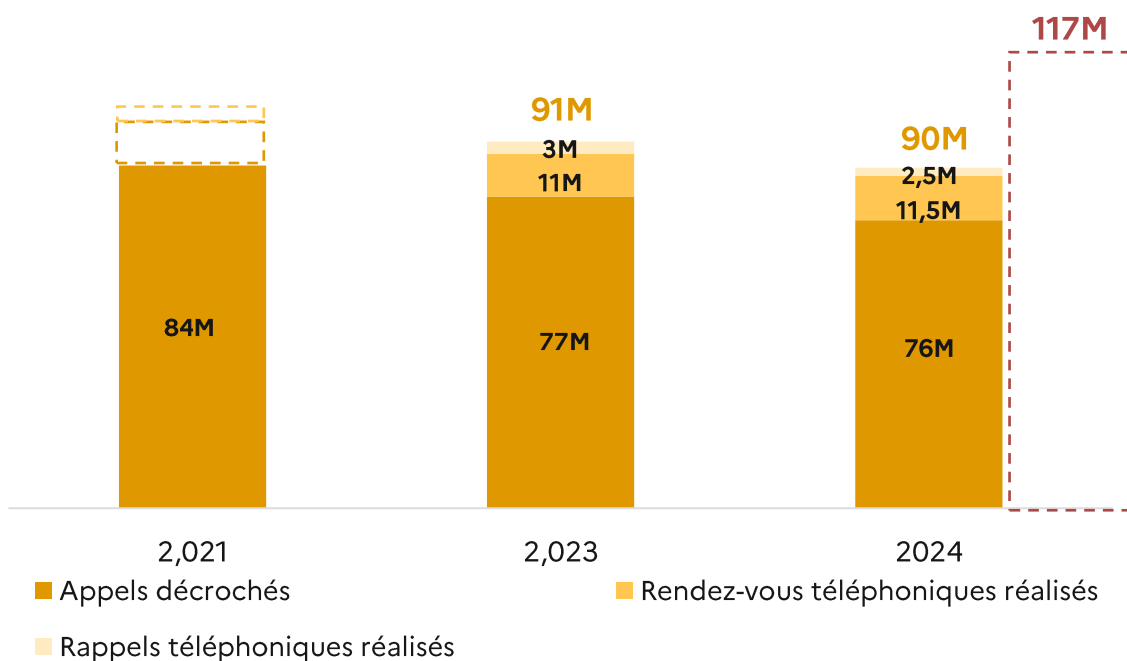
**Périmètre :** 24 services publics

## Méthodologie

Seuls les appels ayant donné lieu à un échange avec un agent sont comptabilisés.

**Les rappels et rendez-vous téléphoniques réalisés n'étaient pas suivis par la DITP avant 2023.**

## Evolution des interactions téléphoniques entre 2021 et 2024



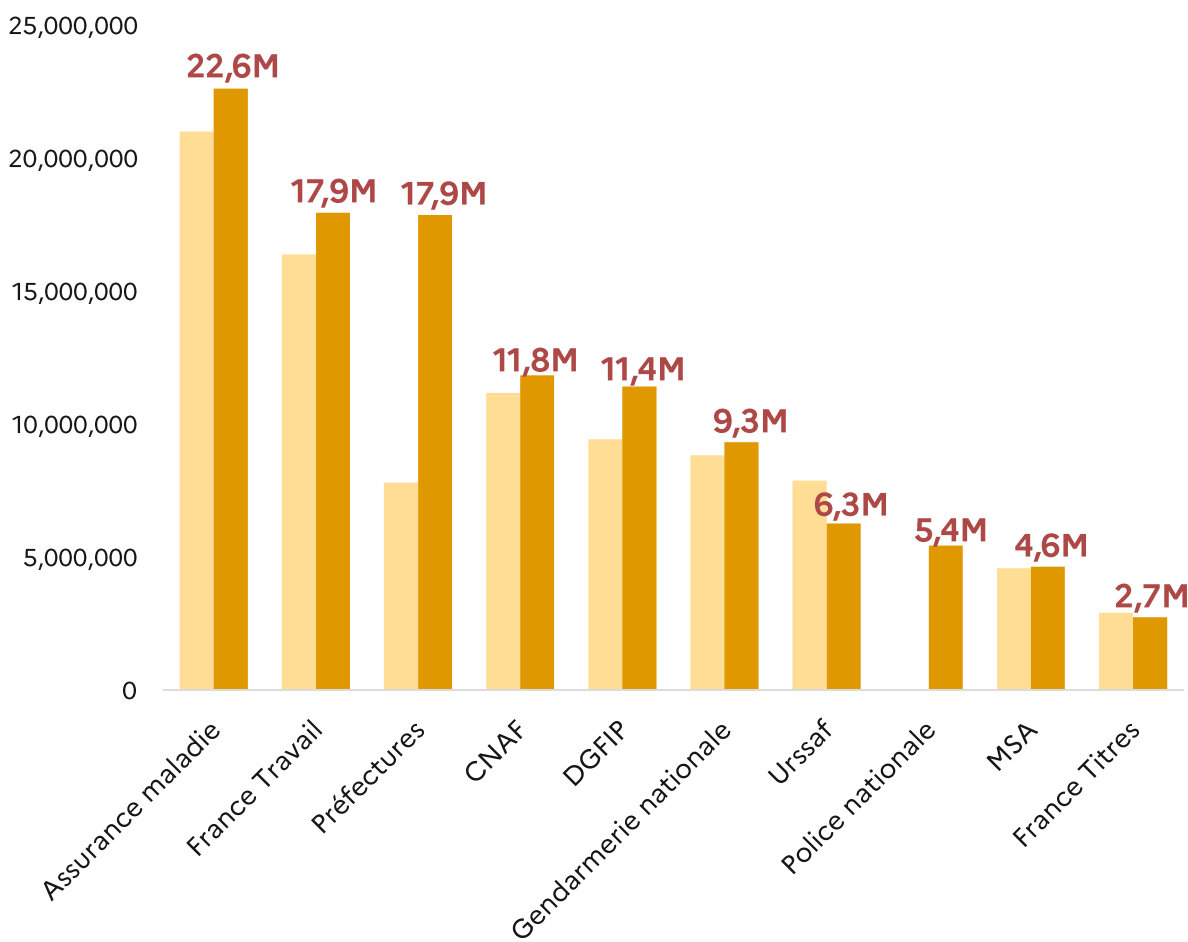
**Périmètre :** 13 services avec des données disponibles pour les 3 années : Anah, CNAF, Assurance maladie, CNMSS, CNOUS, DGDDI, DGFIP, France services, France Titres, France Travail, Gendarmerie nationale, Mutualité sociale agricole, Urssaf

**Périmètre :** 24 services

- En tenant compte de l'absence de données sur les rappels et rendez-vous téléphoniques en 2021, **le nombre total d'interactions téléphoniques est en baisse entre 2021 et 2024.** L'année 2021 a en effet été marquée par un usage très important du téléphone, du fait de la crise sanitaire et des restrictions de sortie.
- Contrairement aux appels décrochés par les agents, le volume de **rendez-vous téléphoniques a augmenté depuis 2023.**

# Accueil téléphonique : flux détaillés

Les 10 services publics avec lesquels les Français ont le plus échangé par téléphone en 2024

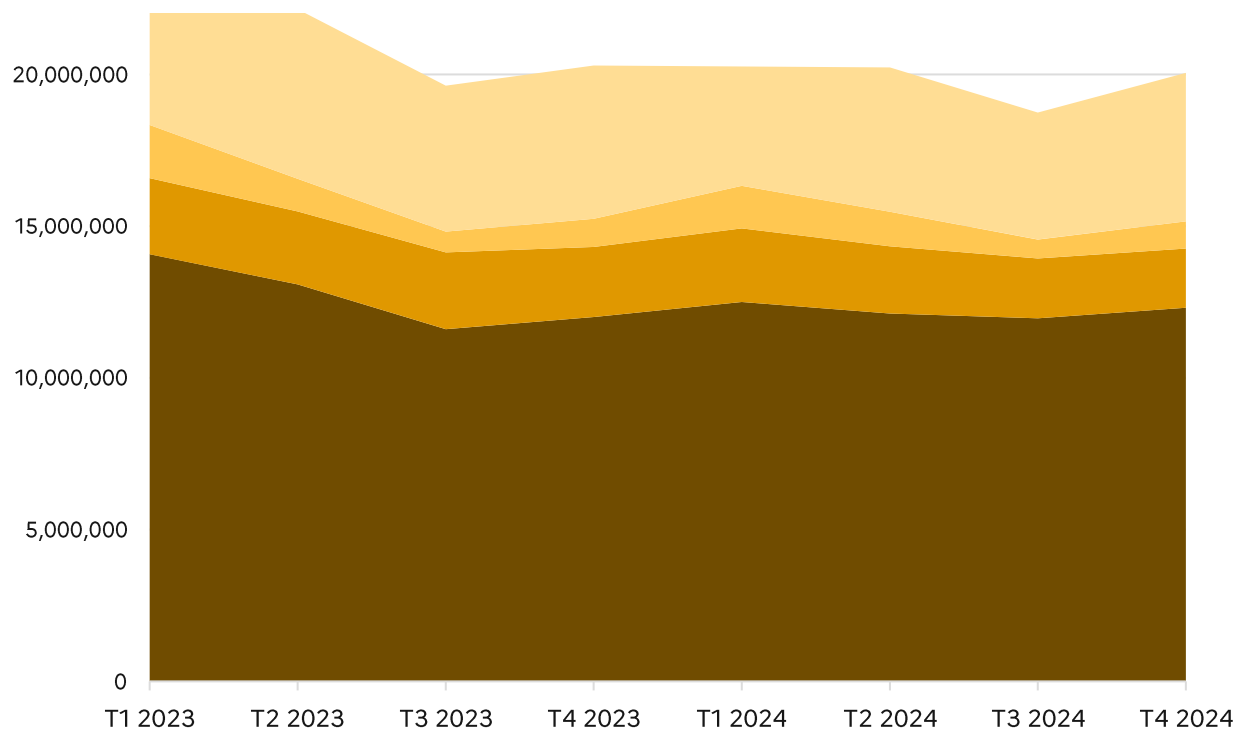


**Méthodologie :** Appels décrochés, rappels réalisés, rendez-vous téléphoniques réalisés  
Hors chatbot, voicebot, appels pris en charge par les serveurs vocaux interactifs

- Les services avec lesquels les Français échangent le plus au téléphone en 2024 sont l'**Assurance maladie** (19% des échanges), **France Travail** (15%), les **Préfectures** (15%) et la **CNAF** (10%).
- Ces quatre services représentent à eux seuls en 2024 **59%** de l'ensemble des interactions téléphoniques des 24 services publics pris en compte.

# Accueil téléphonique : flux détaillés

## Décomposition des appels reçus depuis 2023



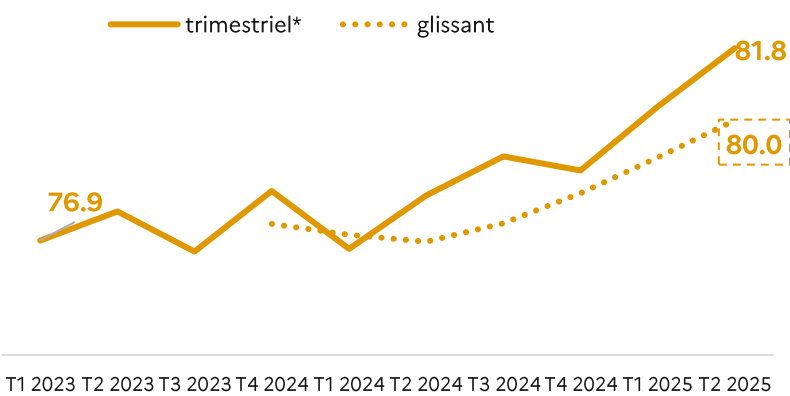
- Appels pris en charge par le serveur vocal interactif
- Appels dissuadés par le service avant de parler à un agent
- Appels pour lesquels l'utilisateur a demandé à être mis en relation avec un agent, mais cela n'a pas abouti
- Appels pour lesquels l'utilisateur a demandé à être mis en relation avec un agent et ayant été décrochés par un agent

**Périmètre :** 14 services avec des données disponibles sur les deux années : Anah, CJN, Assurance maladie, CNMSS, DGDDI, DGFIP, DSNJ, France Titres, France Travail, INSEE, MSA, ONACVG, Service Réponse Conso, Urssaf

- Les volumes de sollicitations présentés dans ce document prennent en compte, s'agissant des appels reçus, **uniquement les appels décrochés par un agent. Or ces appels sont un sous-ensemble du volume total d'appels reçus.**
- En effet, **une part importante des appels reçus est prise en charge par les serveurs vocaux interactifs**, sans que l'utilisateur ne demande à être mis en relation avec un agent.
- **Un autre sous-ensemble des appels reçus est dissuadé par le service ou raccroché par l'utilisateur** faute de disponibilité d'un agent.

# Taux de décroché

## Evolution du taux de décroché depuis 2023



Le taux de décroché global, calculé sur l'ensemble des services, a augmenté de **4,2 points** entre les deuxièmes trimestres 2023 et 2025 (de 77,6% à 81,8%). En moyenne glissante, l'augmentation est plus modérée (+2,7 points) mais atteste d'une **tendance de progression régulière**.

\*Taux de décroché global calculé sur l'ensemble des services et non moyenne des taux de décroché

**Périmètre :** 20 services mesurant un taux de décroché conforme à la définition du comité interministériel de la transformation publique

## Périmètre de calcul du taux de décroché

Le **plan téléphone** annoncé par le CITP de 2023 pose comme objectif d'atteindre **85%** de taux de décroché pour les services publics, en dehors des appels pris en charge par les serveurs vocaux interactifs. Le calcul de ce taux de décroché « agent » est le suivant :

$$\frac{\text{Appels décrochés par un agent}}{\text{Appels entrant en file d'attente + Appels dissuadés avant entrée en file d'attente}}$$

Appels pris en compte dans le taux de décroché



- Appels décrochés par un agent
- Appels raccrochés ou dissuadés en file d'attente
- Appels dissuadés par le service avant entrée dans la file d'attente
- Appels pris en charge par le serveur vocal interactif

# Le numérique



# Accueil numérique : vision globale

Hors démarches en ligne



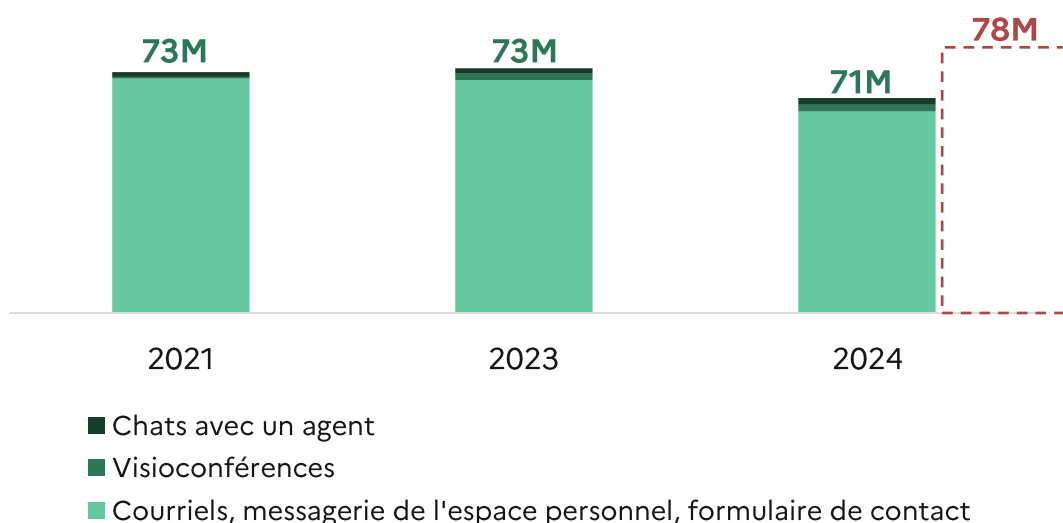
Sollicitations  
numériques en  
2024

## Méthodologie

Sollicitations envoyées par courriels, messagerie du compte personnel, formulaire de contact, chat avec un agent (hors chatbot) et visioconférence

**Périmètre :** 19 services publics qui proposent de l'accueil numérique sur les 25 pris en compte

## Evolution sollicitations numériques entre 2021 et 2024



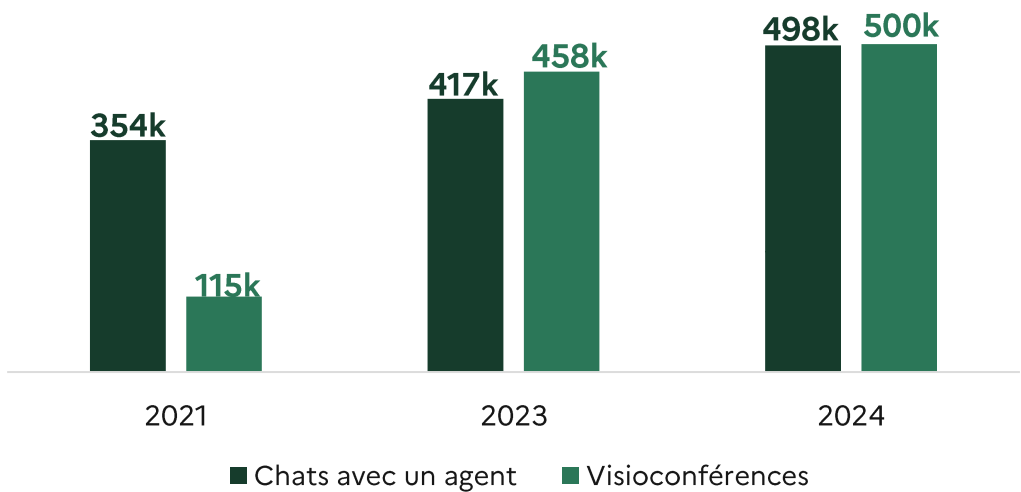
**Périmètre :** 15 services publics avec des données disponibles sur les trois années : Anah, ANTAI, ASP, CNAF, Assurance Maladie, Assurance Retraite, CNMSS, CNOUS, Service Réponse Conso, DGDDI, DGFIP, DILA, DSNJ, France Consulaire, France services, France Titres, France Travail, Gendarmerie nationale, INSEE, MSA, NUAD, ONACVG, Police nationale, Préfectures, Urssaf

**Périmètre :** 19 services publics qui proposent de l'accueil numérique sur les 25 pris en compte

- Sur un même périmètre de services, les sollicitations numériques ont diminué : **-3%** entre 2021 et 2024. Leur part dans les sollicitations totales a légèrement diminué, passant de **37%** en 2021 à **34%** en 2024.
- Au sein de ce même périmètre de services, des dynamiques d'évolution différent et sont notables :
  - ✓ France Travail a connu une forte augmentation des sollicitations numériques: de 27M en 2021 à près de 35M en 2024.
  - ✓ L'Assurance maladie a vu ses sollicitations numériques baisser (de 14M en 2021 à 4,7M en 2024) notamment à la suite du déploiement d'un *chatbot*, qui a permis une forte diminution du nombre de courriels reçus.

# Zoom sur les chats et visioconférences

Evolution du nombre de chats avec un agent et visioconférences entre 2021 et 2024



**Périmètre :** 12 services avec des données disponibles pour les trois années :

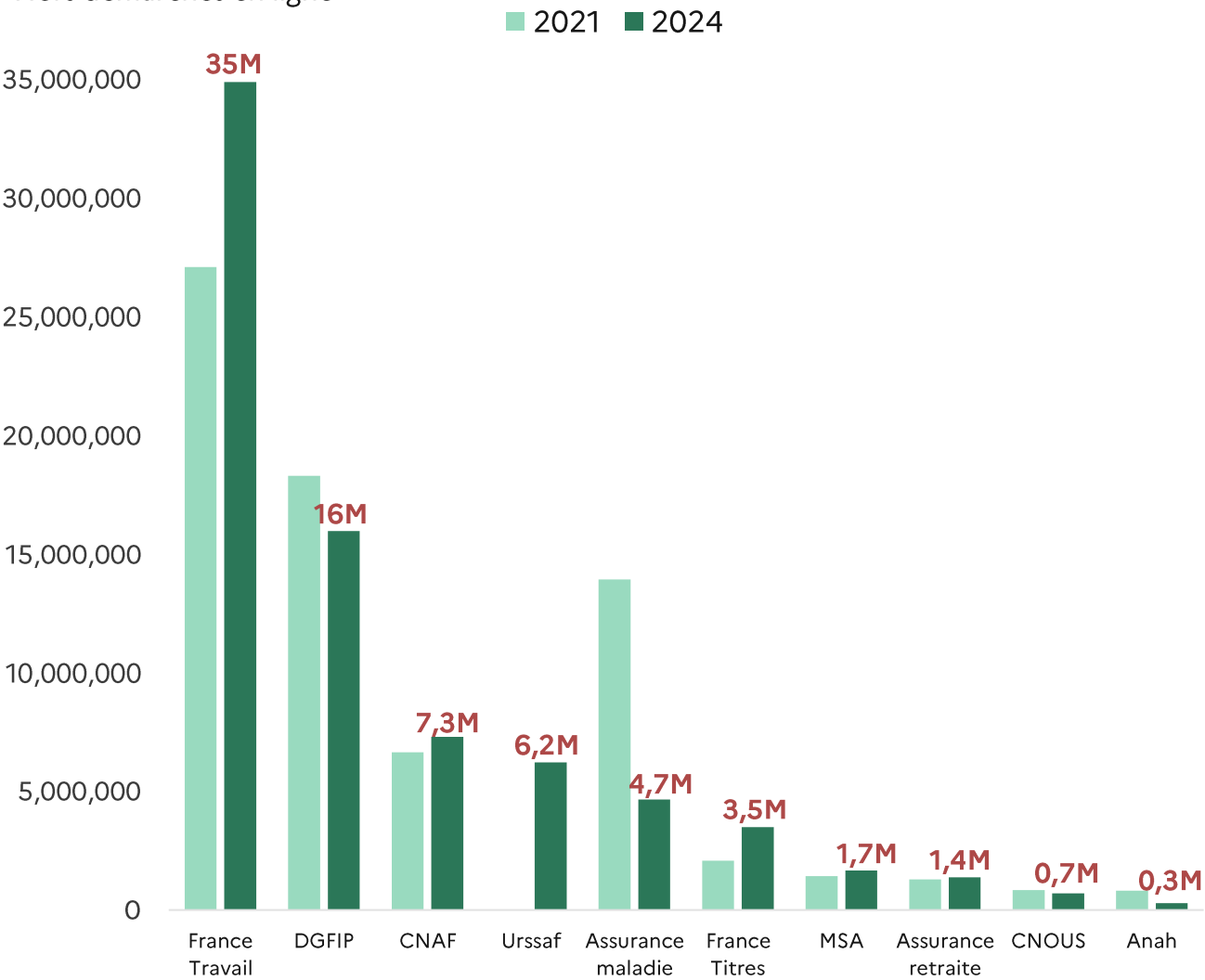
- Pour les sessions chats avec un agent : Anah, DGFIP, Gendarmerie nationale, Police nationale
- Pour les visioconférences : CNAF, DGFIP, France services, France Travail, MSA

- L'usage des visioconférences et des chats avec un agent a connu une nette augmentation entre 2021 et 2024 : respectivement **+335%** pour les visioconférences et **+41%** pour les chats.
- Ces usages restent cependant marginaux au sein des sollicitations numériques : en 2024, les visioconférences et les chats représentent **1%** du total des sollicitations numériques.

# Accueil numérique : flux détaillés

## Les 10 services publics les plus sollicités par la voie dématérialisée en 2024

Hors démarches en ligne



**Méthodologie :** Ensemble des sollicitations envoyées par courriels, messagerie du compte personnel, formulaire de contact, chats, visioconférences

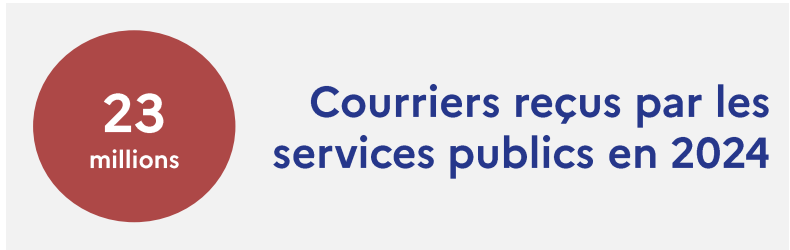
Les services avec lesquels les Français ont le plus échangé par la voie dématérialisée sont **France Travail** (45%), la **DGFIP** (21%), la **CNAF** (9%) et l'**Urssaf** (8%).

# Le courrier papier



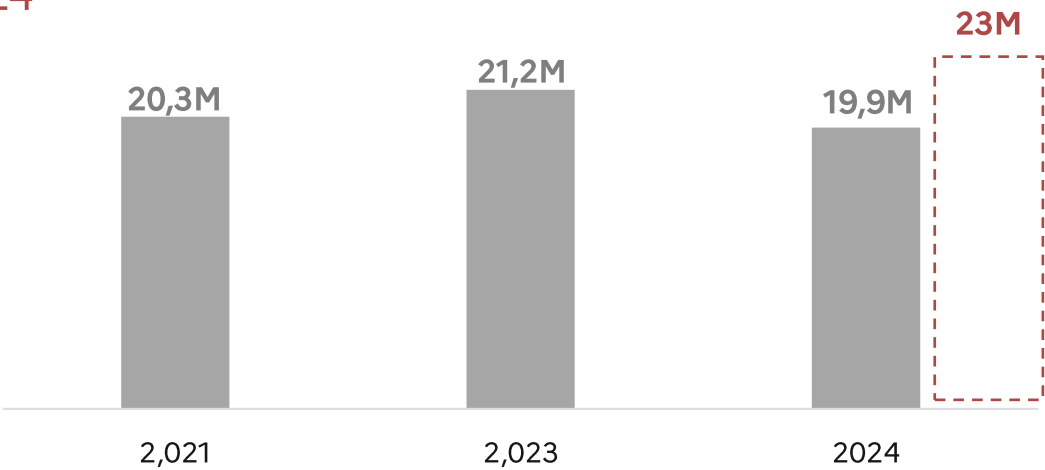
# Le courrier papier

## Vision globale



**Périmètre :** 12 services qui proposent et suivent l'utilisation du canal courrier parmi les 25 pris en compte : Anah, ANTAI, CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, CNMSS, DSNJ, France Titres, France Travail, Gendarmerie nationale, Service Réponse Conso, Urssaf

## Evolution du nombre de courriers reçus entre 2021 et 2024



**Périmètre :** Sept services avec des données disponibles pour les trois années  
CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, CNMSS, France Travail, France Titres, Gendarmerie nationale

**Périmètre :** 25 services

- Le nombre de courriers reçus par les administrations est resté **relativement stable** entre 2021 et 2024.
- De nombreux services publics ont cessé de suivre le nombre de courriers reçus. Les volumes de courriers affichés ici et le poids de ce canal dans l'ensemble des sollicitations sont donc sous-estimés.

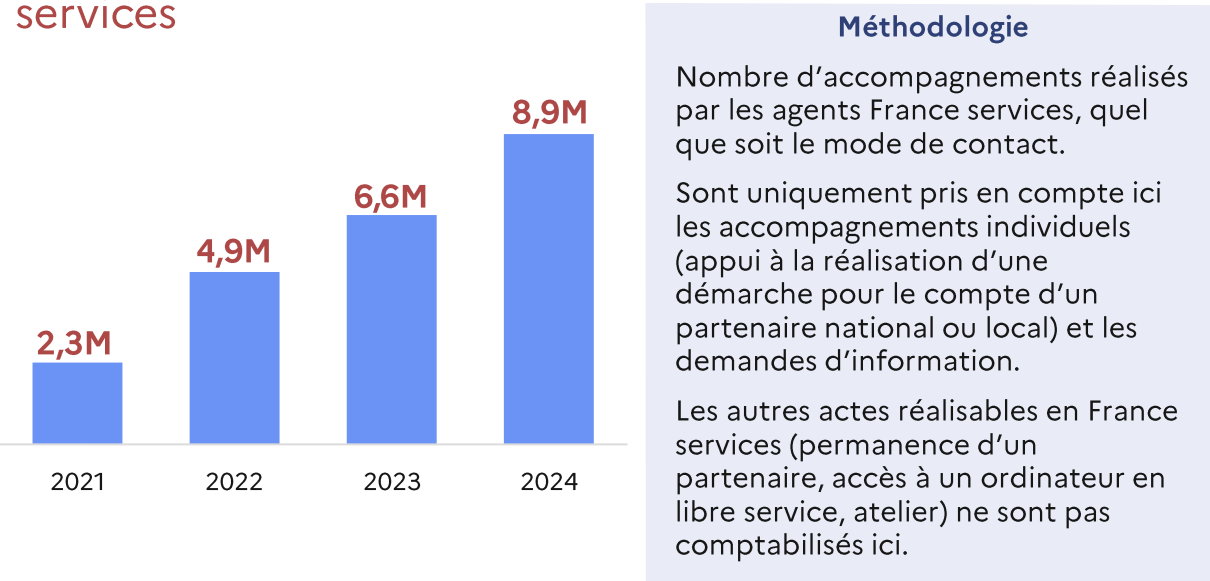
**France services**

# France services : une activité en croissance continue

## Ensemble des actes réalisés et visiteurs accueillis en 2024



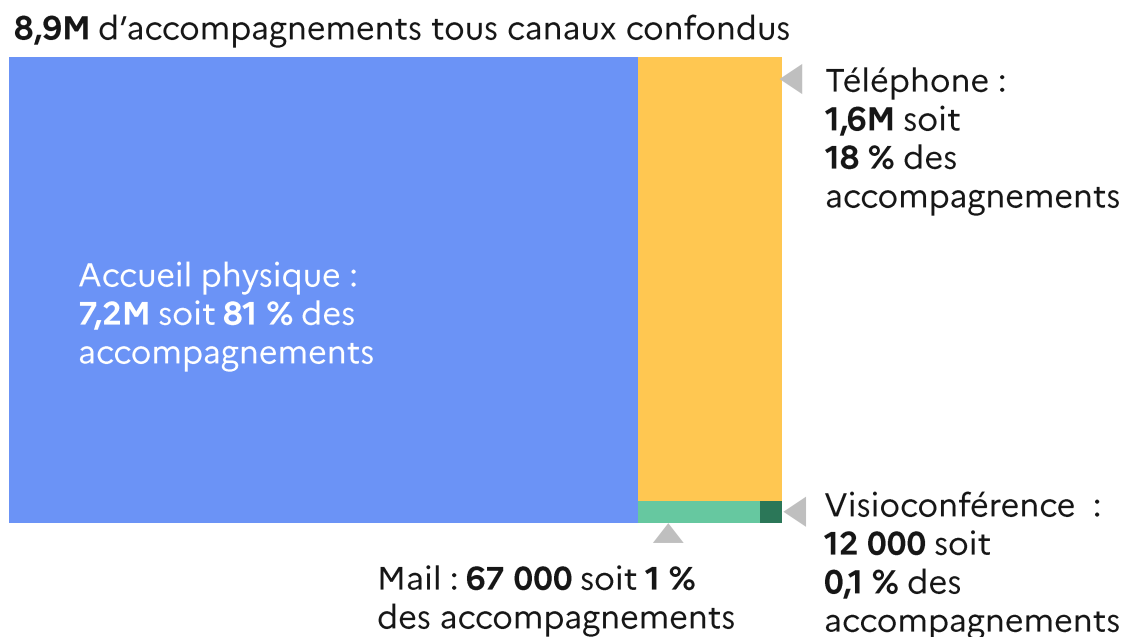
## Evolution du nombre d'accompagnements en France services



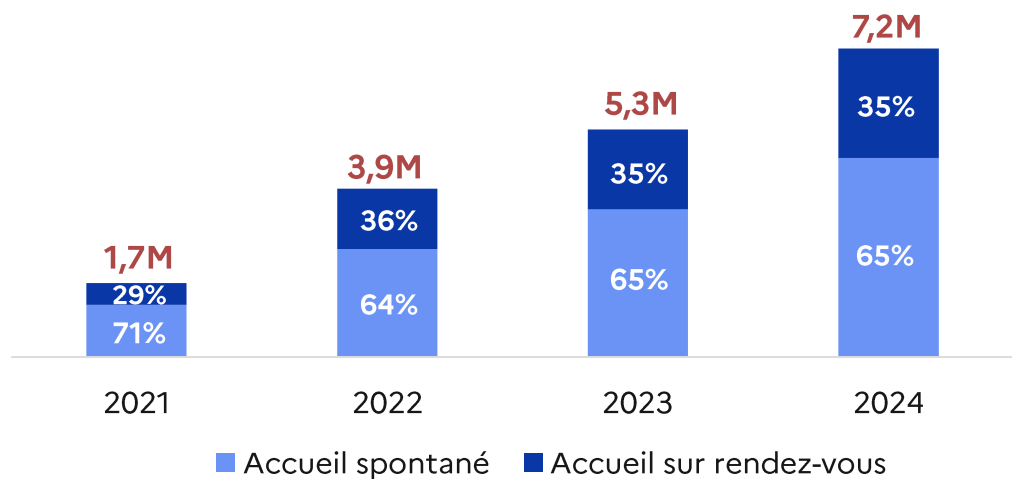
- **Le nombre total d'actes est plus élevé que le nombre d'utilisateurs** : un usager bénéficie en moyenne de **1,2 actes**. Ainsi, un usager se rendant en France services pour créer son compte Ameli et avoir accès à un ordinateur en libre services compte pour deux actes.
- Le nombre d'accompagnements réalisés par les agents France services est en constante évolution : il a été **multiplié par près de quatre entre 2021 et 2024**.
- Cette évolution est due à la fois à l'**augmentation du nombre de structures** labellisées France services et à l'**augmentation de la fréquentation** des structures existantes. En effet, sur la même période, le nombre de structures labellisées France services est passé de 1 300 à 2 840.

# France services : modalités d'accueil

## Répartition des accompagnements par canal de contact



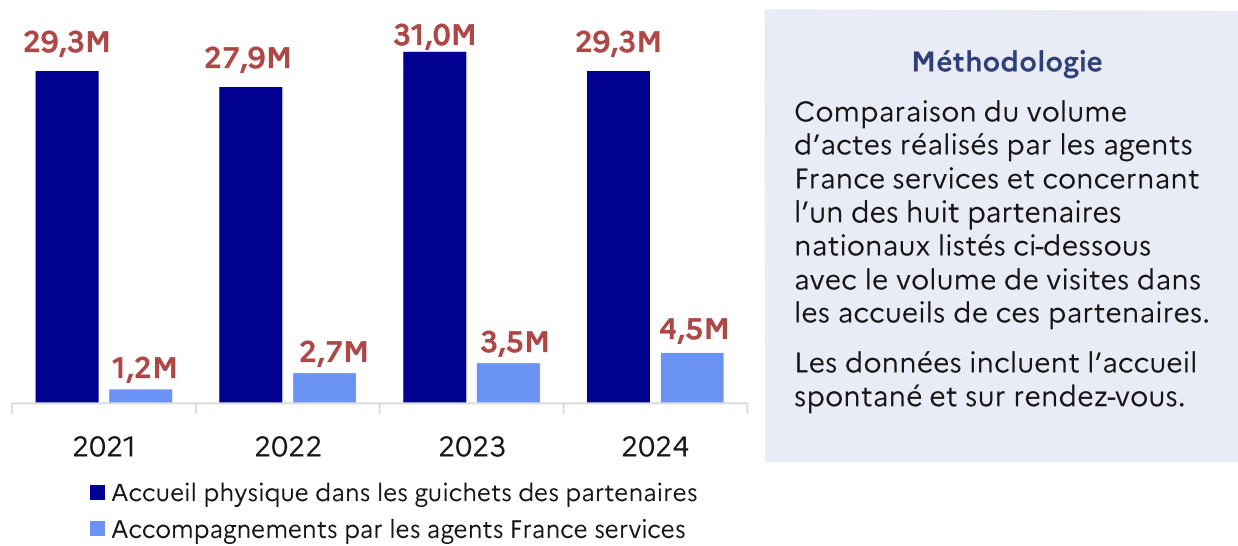
## Part du rendez-vous dans l'accueil physique



- Les accompagnements des agents France services se font très majoritairement **en accueil physique (81% des cas)**. **18% des accompagnements se font par téléphone**. Des contacts par mail et visioconférence peuvent exister, mais représentent de très faibles volumes.
- **35%** des accompagnements réalisés à l'accueil physique se font **sur rendez-vous**, ce qui correspond à la moyenne de l'ensemble des services publics.

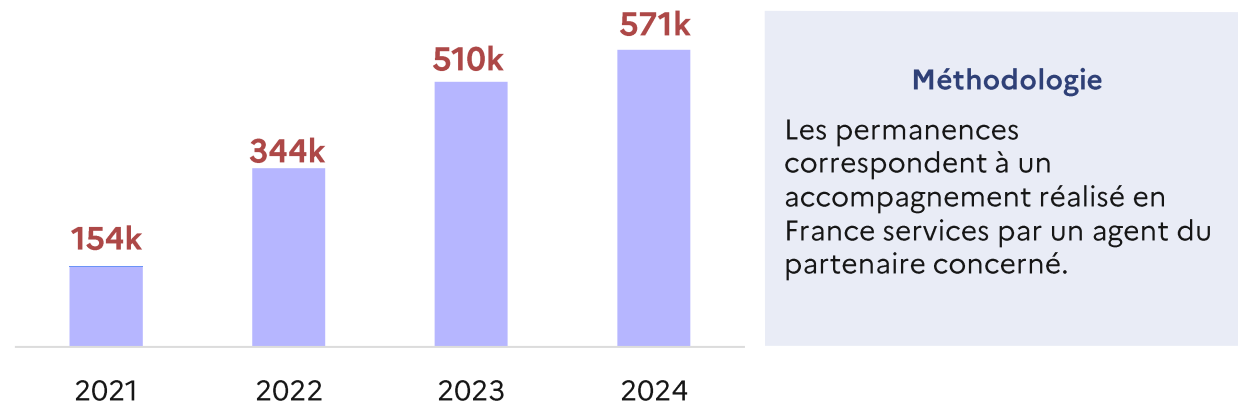
# France services et ses partenaires nationaux

## Actes en France services vs. accueil des partenaires, en accueil physique



**Périmètre :** CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, DGFIP, France Travail, MSA, point-justice, Ministère de l'Intérieur

## Permanences réalisées en France services par les partenaires nationaux

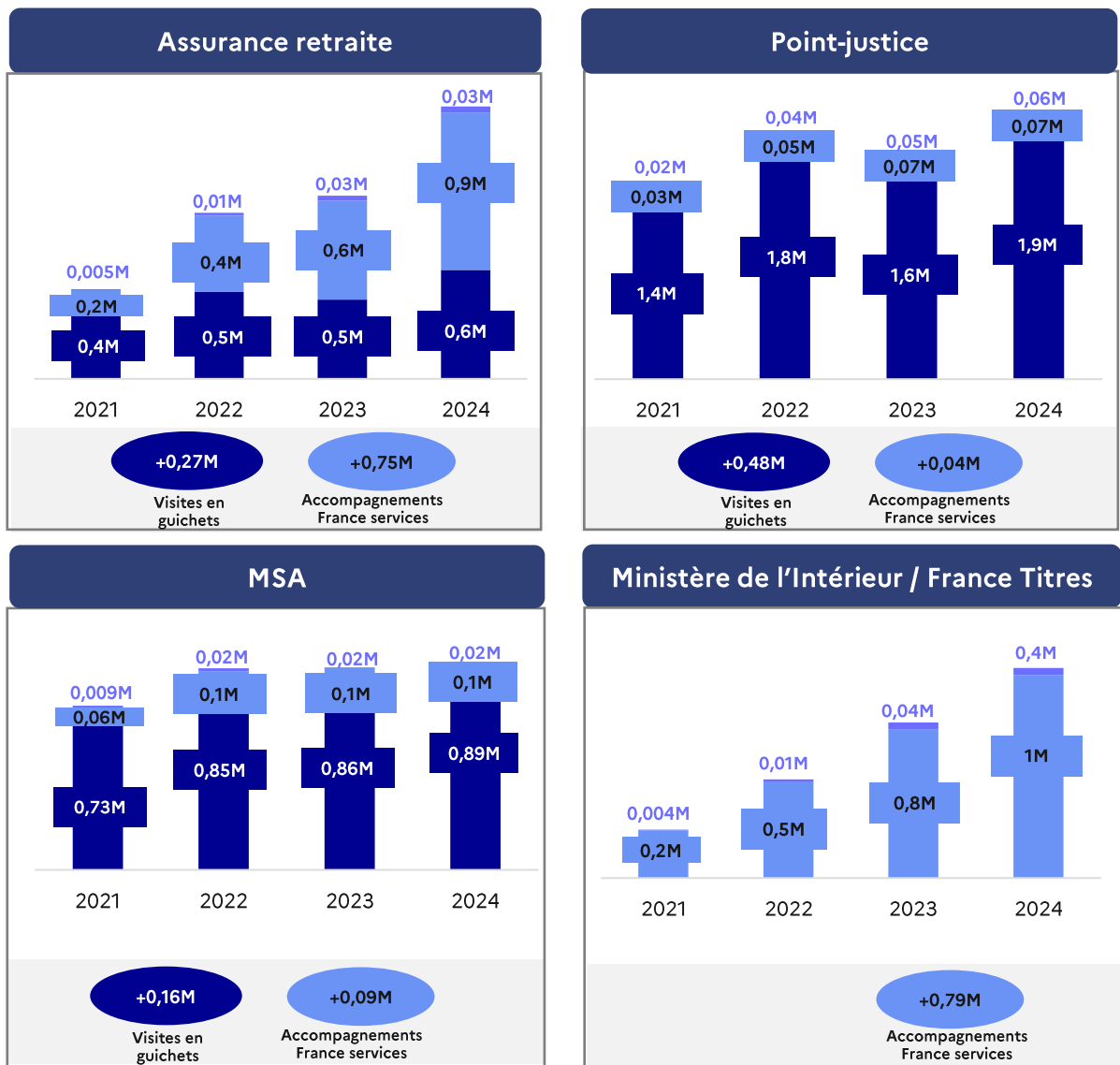


**Périmètre :** Assurance retraite, CNAF, DGFIP, Assurance maladie, La Poste, MSA, France Travail, Ministère de la justice, Ministère de l'Intérieur

- Le volume d'accueil réalisé en France services pour le compte des partenaires nationaux reste limité au regard de l'accueil des usagers chez les partenaires, mais il augmente fortement.
- Les permanences réalisées par les agents des partenaires nationaux dans les France services, qui ne représentent qu'une faible part de l'accueil physique total, se développent également fortement.

# France services et ses partenaires

## Evolution comparée des accompagnements en France services et des visites en guichet des opérateurs



Échelles différentes pour chaque graphique

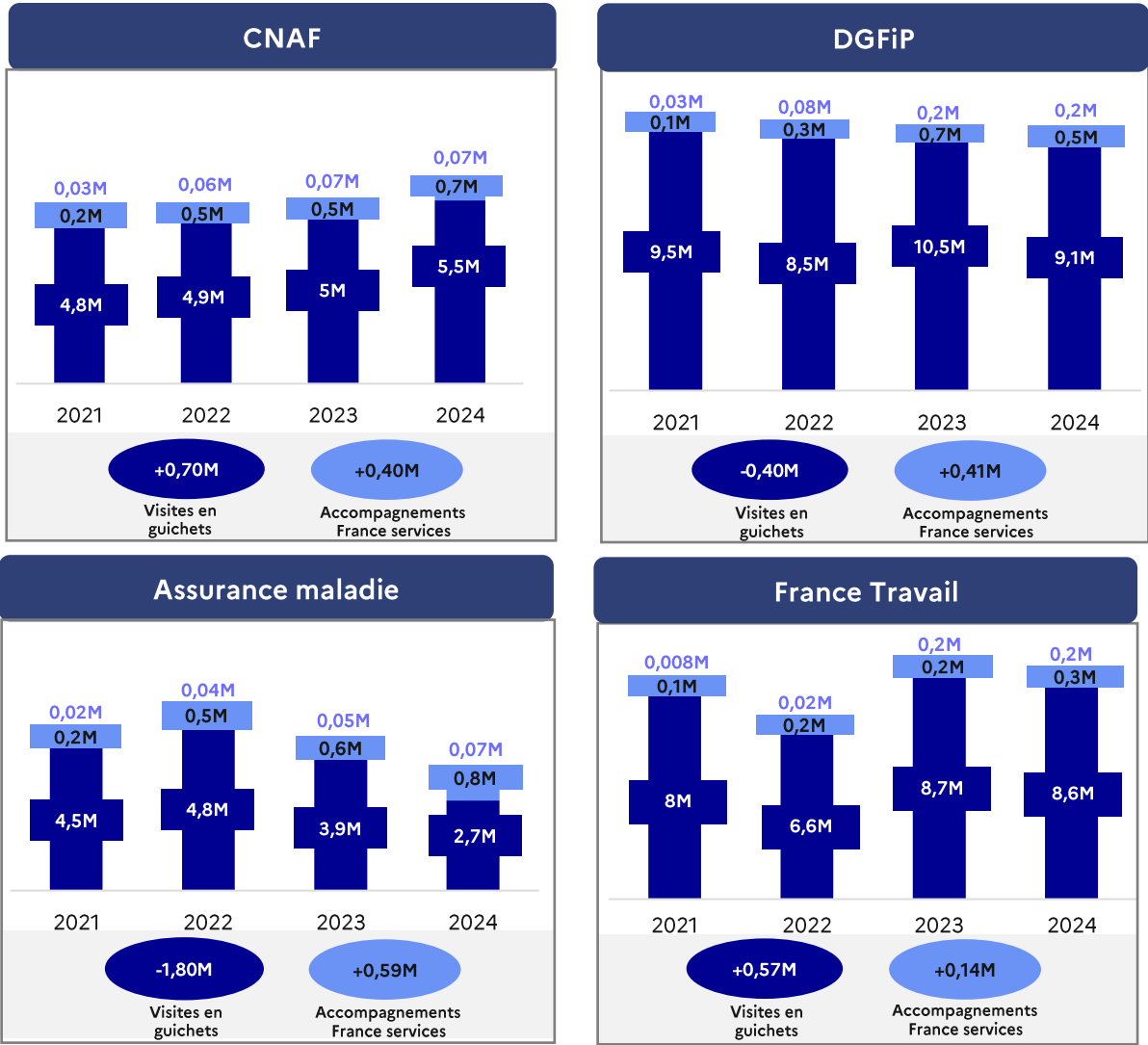
NB: France Titres ne dispose pas de guichet physique en propre et les données sur l'accueil en préfecture ne sont pas connues.

-  Visites dans les accueils des opérateurs
-  Accompagnements réalisés en France services pour le compte des opérateurs
-  Permanences réalisées en France services (actes réalisés par des agents des opérateurs dans les locaux des France services)

A noter : Les flux d'accueil en France services et aux guichets des partenaires nationaux de France services ne peuvent être comparés directement, car la donnée des accompagnements réalisés en France Service correspond à des actes et non à des visites comme dans le décompte de la fréquentation des guichets des opérateurs partenaires. Or une même visite peut donner lieu à plusieurs actes.

# France services et ses partenaires

## Evolution comparée des actes en France services et des visites en guichet des opérateurs



Échelles différentes pour chaque graphique

- Visites dans les accueils des opérateurs
- Accompagnements réalisés en France services pour le compte des opérateurs
- xxx Permanences réalisées en France services (actes réalisés par des agents des opérateurs dans les locaux des France services)

A noter : Les flux d'accueil en France services et aux guichets des partenaires nationaux de France services ne peuvent être comparés directement, car la donnée des accompagnements réalisés en France Service correspond à des actes et non à des visites comme dans le décompte de la fréquentation des guichets des opérateurs partenaires. Or une même visite peut donner lieu à plusieurs actes.

# France services et ses partenaires

## Evolution comparée des actes en France services et des visites en guichet des opérateurs

- **Le poids de l'activité en France services dans le canal physique au global est très variable d'un partenaire à l'autre** : de 3% pour France Travail à 59% pour l'Assurance retraite en 2024.
- **Le nombre d'accompagnements réalisés par les agents France services augmente** pour l'ensemble des partenaires nationaux de France services entre 2021 et 2024.
- Dans le même temps, **la fréquentation des guichets des partenaires nationaux de France services augmente également à l'exception de l'Assurance maladie et de la DGFIP** : +73% pour l'Assurance retraite, +15% pour la CNAF, etc.
- Le rythme d'augmentation est **plus rapide** s'agissant de l'accueil dans les guichets que les accompagnements en France services pour la MSA, les point-justice, la CNAF et France Travail.
- Une **étude qualitative des parcours d'accueil croisés entre France services et ses partenaires** est nécessaire pour déterminer si des phénomènes de transfert de flux se mettent en place ou si les accompagnements en France services sont complémentaires à l'accueil chez les partenaires nationaux.

# **Les nouvelles tendances de l'accès aux services publics**

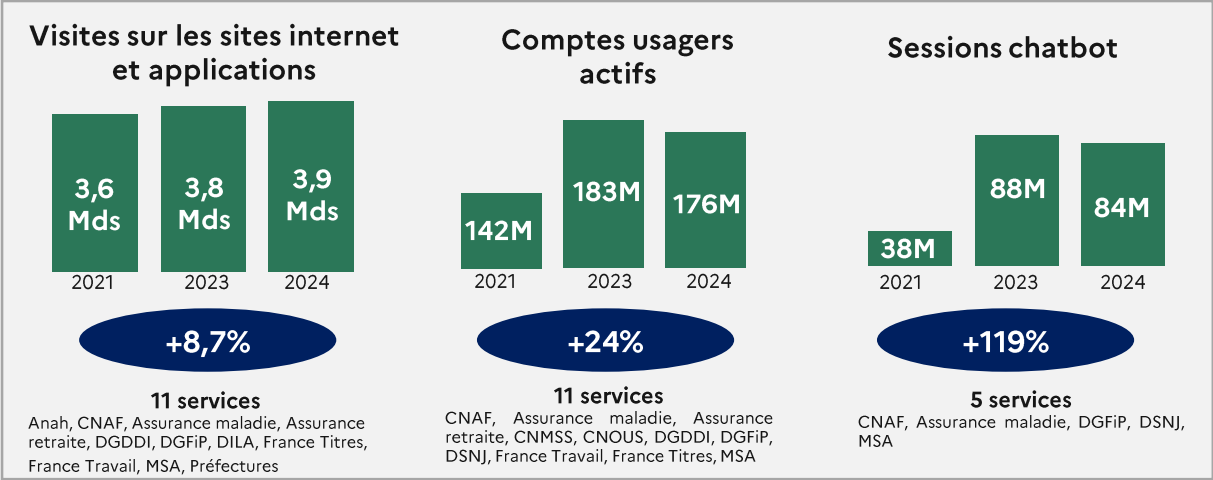
# Les usages autonomes

## Éléments de définition

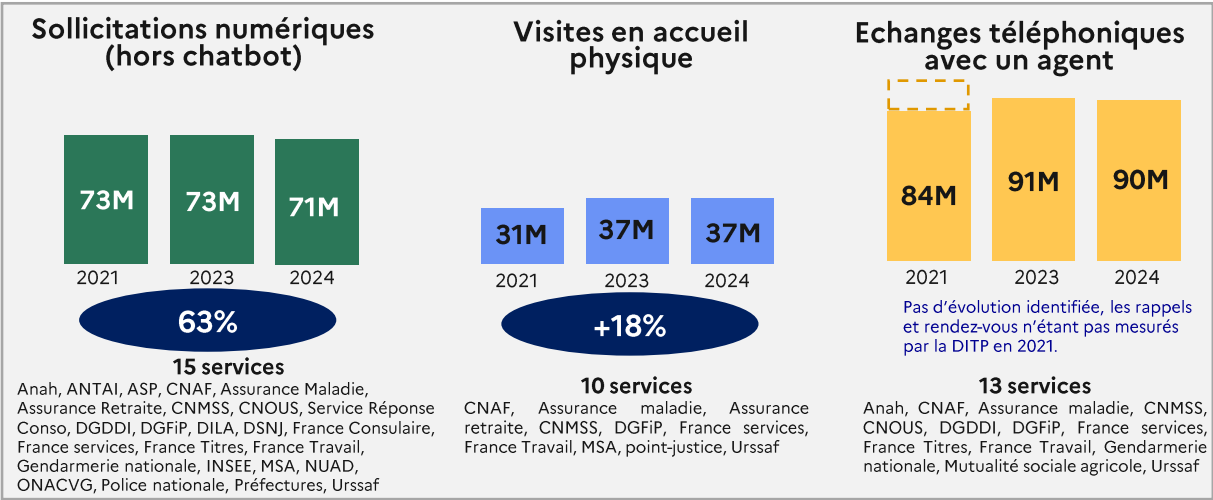
Les usages autonomes (ou « *selfcare* ») correspondent aux ressources mises à disposition des usagers pour leur permettre de réaliser leurs démarches et/ou de résoudre leurs problèmes en autonomie, **sans recourir à un agent**. Les impacts recherchés sont à la fois **d’augmenter la satisfaction des usagers** et de **diminuer les contacts entrants**.

Des pratiques systématiquement à la hausse, mais des augmentations plus marquées pour les usages en autonomie

### Evolution des usages autonomes entre 2021 et 2024



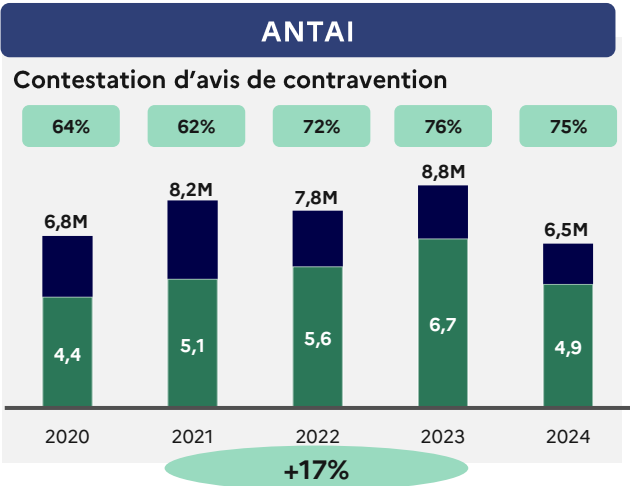
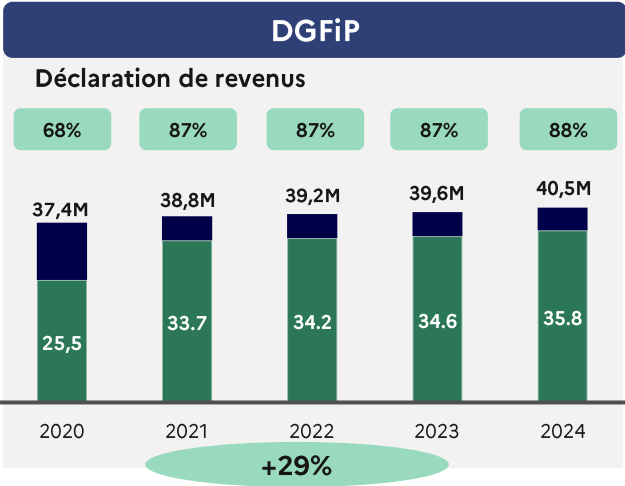
### Evolution des sollicitations d’un agent entre 2021 et 2024



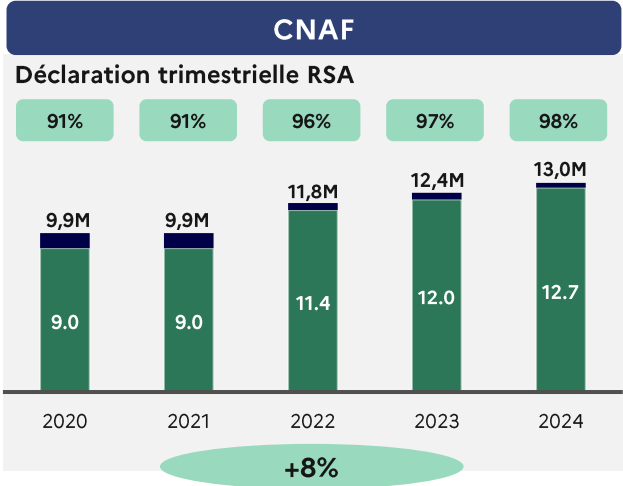
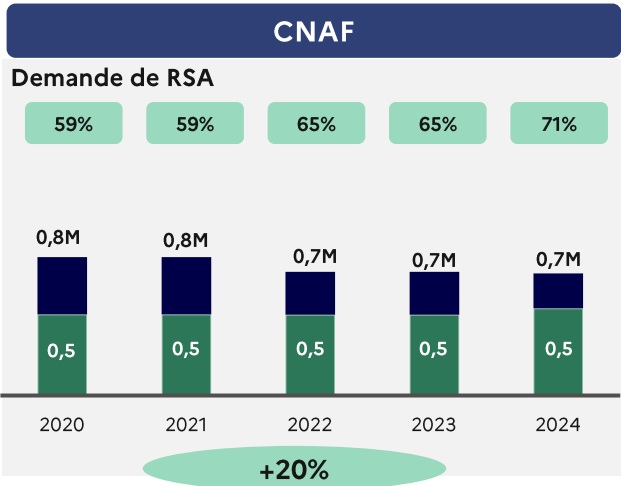
Échelles différentes pour chaque graphique

# La dématérialisation des démarches

Taux de réalisation des démarches en ligne sur quelques démarches phare



Source données : ANTAI



Échelles graphiques différentes pour chaque opérateur

- Volumétrie en ligne
- Volumétrie autres canaux
- Part de démarches réalisées en ligne
- %

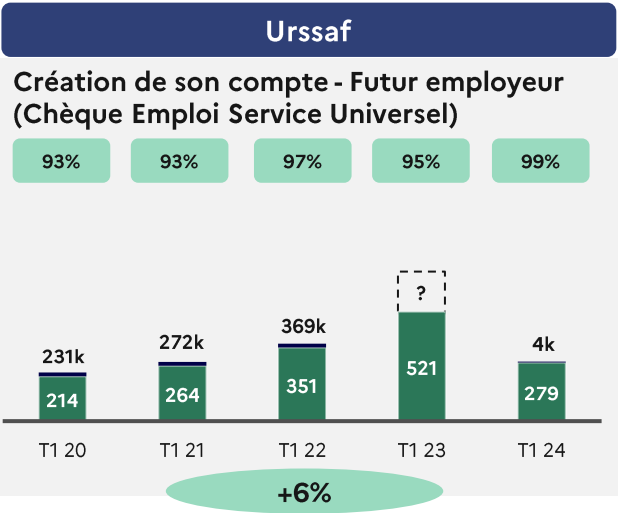
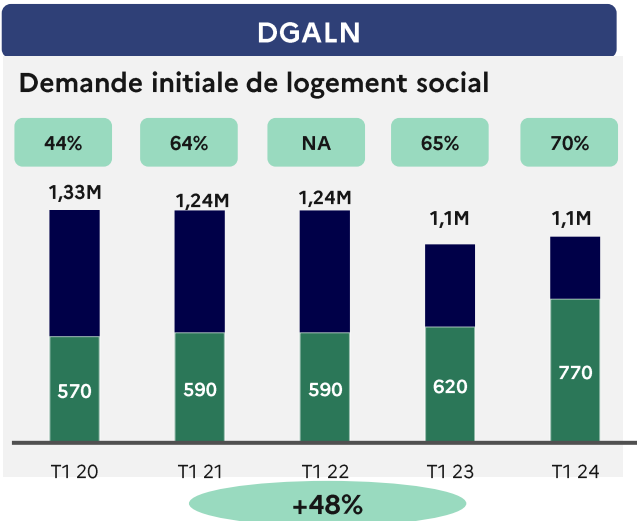
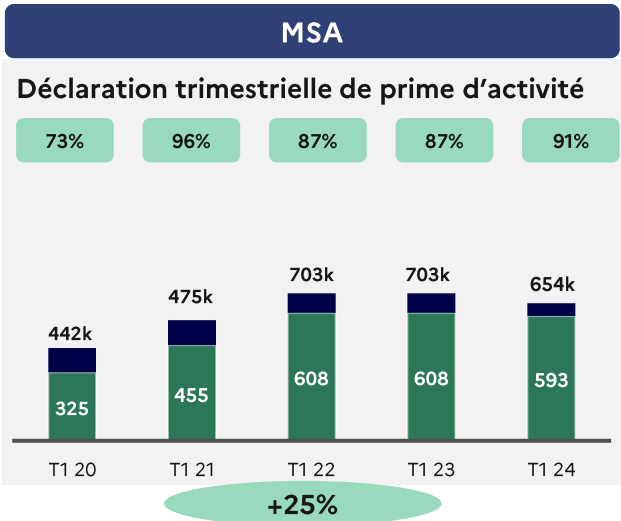
 Evolution du taux de réalisation en ligne

## Méthodologie

Données de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne (DINUM), comparaison de l'édition du premier trimestre de chaque année

# La dématérialisation des démarches

## Taux de réalisation des démarches en ligne sur quelques démarches phare



 Volumétrie en ligne       Volumétrie autres canaux       Part de démarches réalisées en ligne       Evolution du taux de réalisation en ligne

Échelles graphiques différentes pour chaque opérateur

- Le taux de réalisation des démarches en ligne est en **progression constante**
- Les taux présentés dans ces graphiques intègrent des situations dans lesquelles les démarches sont réalisées par des agents ou des aidants pour le compte d'utilisateurs peu enclins à utiliser internet. La part de démarches réalisées en ligne peut donc être plus élevée que l'appétence réelle des utilisateurs pour l'utilisation des services en ligne.

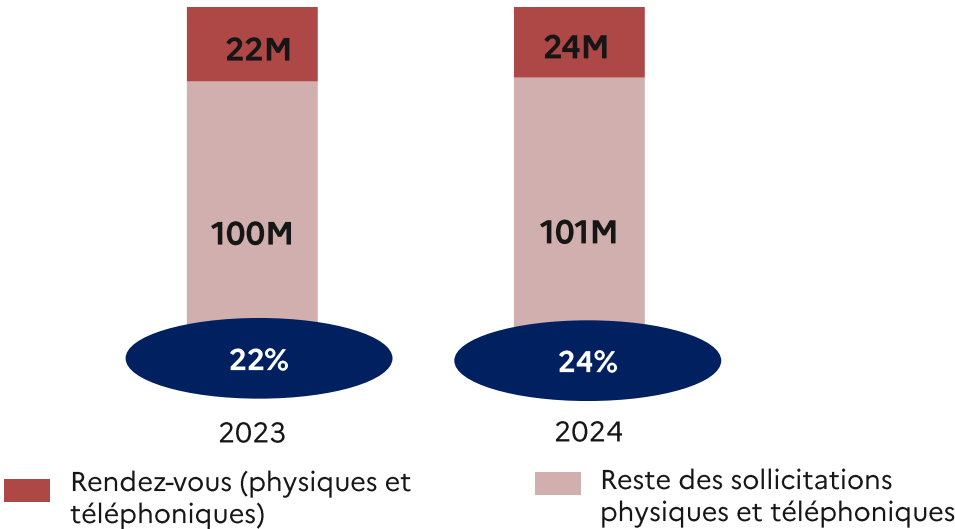
# Développement du rendez-vous

## Vision globale



**Périmètre :** 12 services qui proposent des rendez-vous téléphoniques et/ou en accueil physique  
Anah, ASP, CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, DGFIP, France Consulaire, France services, France Travail, Gendarmerie nationale, MSA, point-justice, Urssaf

## Evolution du poids du rendez-vous dans les sollicitations globales

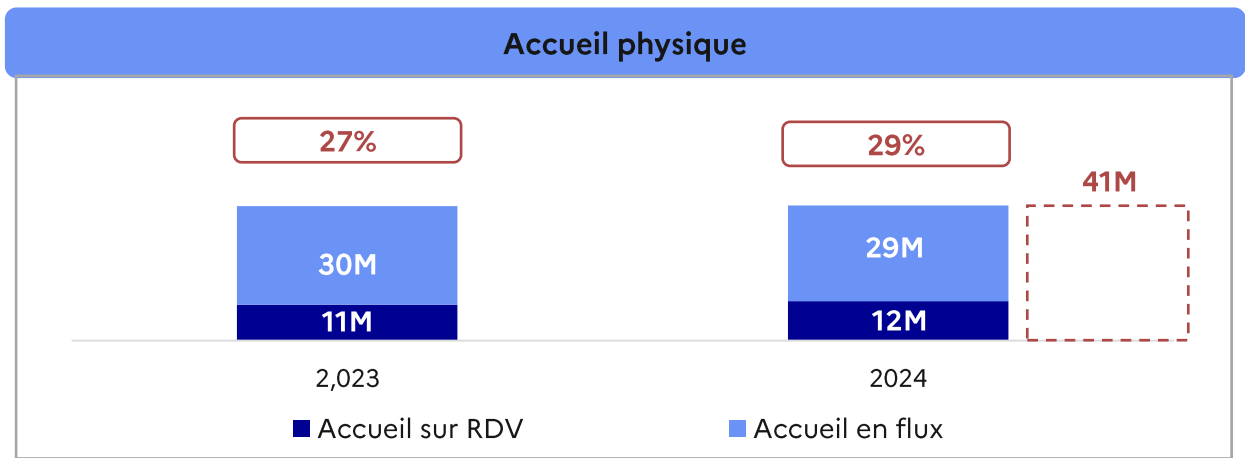


**Périmètre :** 11 services avec des données disponibles pour les deux années  
Anah, CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, DGFIP, France services, France Titres, France Travail, MSA, NUAD, Police nationale

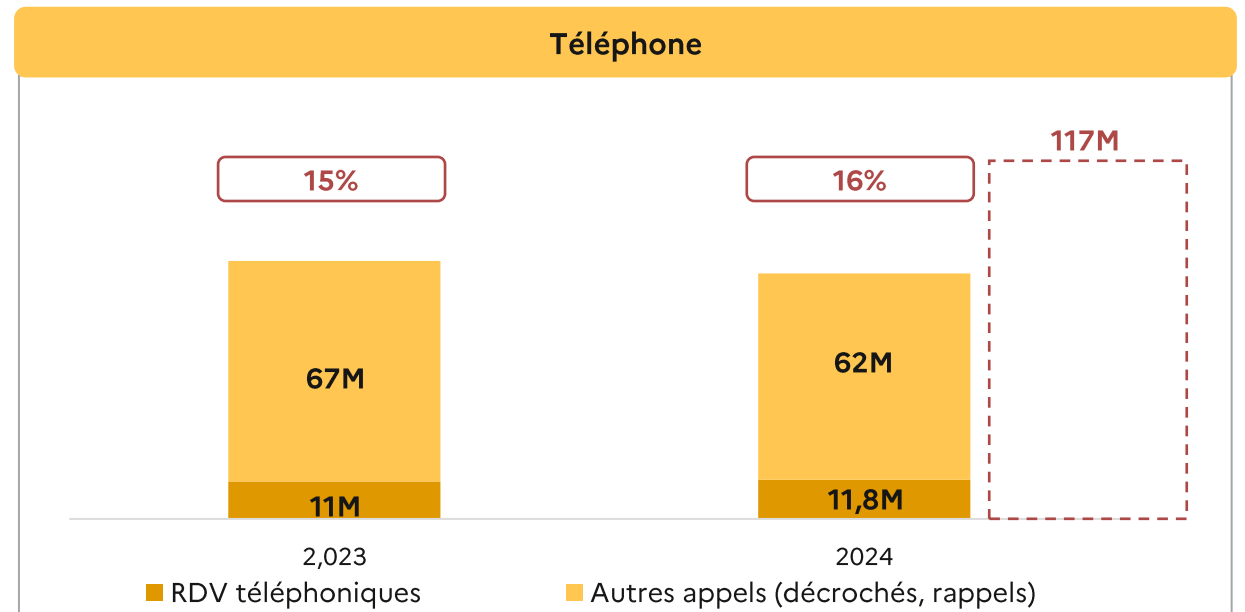
- La part du rendez-vous, tous canaux confondus, dans les sollicitations des usagers a augmenté légèrement depuis 2023 : en valeur absolue, elle a augmenté **de 1,6 millions**.
- L'accueil physique constitue le **canal privilégié** par les usagers pour prendre rendez-vous.

# Développement du rendez-vous

## Évolution du poids du rendez-vous par canal



**Périmètre :** 10 services qui proposent du rendez-vous en accueil physique avec des données disponibles pour les deux années : CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, DGFIP, France services, France Travail, MSA, NUAD/point-justice, Police nationale, Urssaf



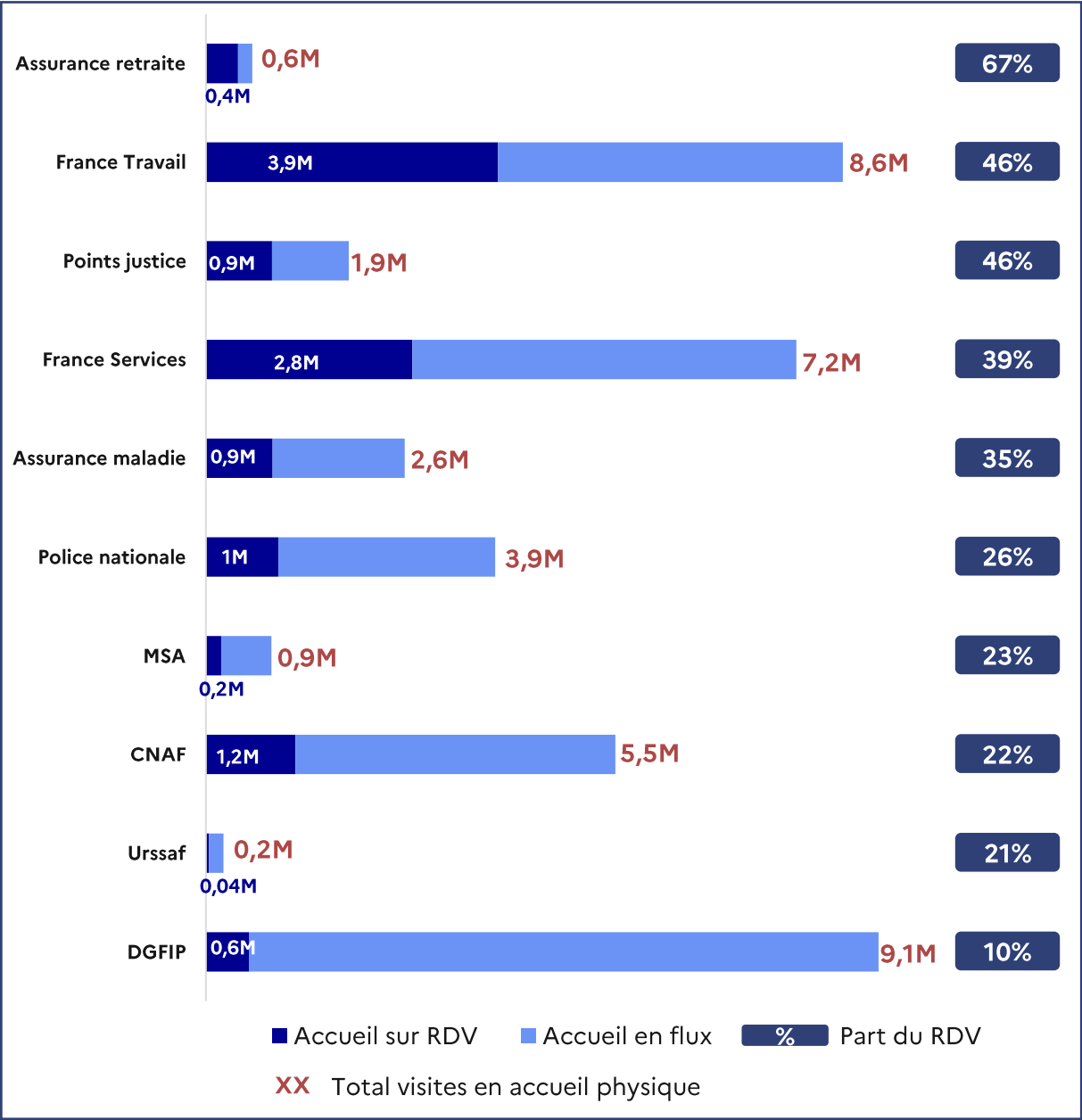
**Périmètre :** 10 services qui proposent du rendez-vous téléphonique avec des données disponibles pour les deux années: Anah, CNAF, Assurance maladie, Assurance retraite, DGFIP, France services, France Titres, France Travail, MSA, NUAD

- %** Part du RDV dans les autres flux
- - -** Total des sollicitations sur le périmètre des services mesurant la donnée

- L'accueil physique consacre globalement une part plus importante au rendez-vous que l'accueil téléphonique.
- La part du rendez-vous progresse sur les deux canaux.

# Détail du poids du rendez-vous en accueil physique par service public

Volume d'accueil physique réalisé sur RDV en 2024 par service public

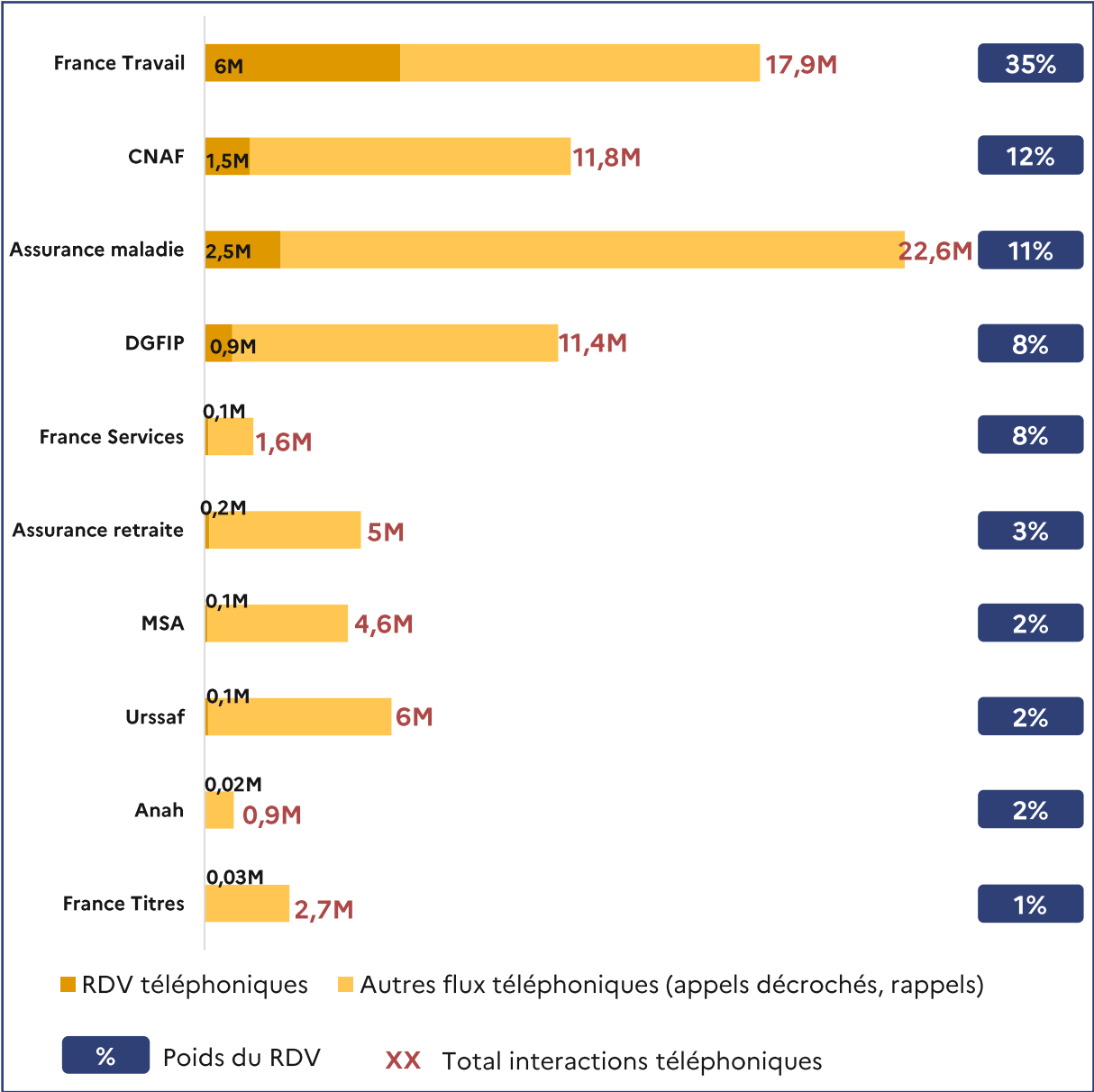


Le rendez-vous occupe une part variable dans l'accueil physique des services publics : de **70% pour l'Assurance retraite** à **6% pour la DGFIP**.

NB : ces visites ne prennent pas en compte celles en France services pour le compte des opérateurs.

# Détail du poids du rendez-vous au téléphone par service public

Volume de rendez-vous téléphoniques réalisés en 2024 par service public



Le rendez-vous occupe une part variable dans les échanges au téléphone parmi les services publics : de **35% pour France Travail** à **1% pour France Titres**.

# Annexes

# Liste des indicateurs suivis par la DITP

| Canal                                            | Indicateur de suivi                                            | Précisions / explications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicateurs de qualité de l'accueil téléphonique | Taux de décroché téléphonique                                  | Pourcentage des appels téléphoniques ayant abouti à un échange avec un agent par rapport au volume total d'appels destinés à un agent au cours du trimestre écoulé : Appels décrochés par un agent/(Appels entrants dans la file d'attente "agents" + Appels dissuadés avant la file d'attente agents)<br>Les appels entrants dans la file d'attente « agents » sont comptabilisés selon les cas :<br>- Dès lors que l'utilisateur fait le choix (par une saisie clavier ou en langage naturel) d'être mis en relation avec un agent<br>- Si ce choix n'existe pas au sein du serveur vocal, au terme du message d'information précédant la mise en relation avec un agent |
|                                                  | Taux de satisfaction au téléphone                              | Pourcentage d'utilisateurs ayant déclaré être satisfaits de leur échange téléphonique avec leur service public au cours du trimestre écoulé (Si la mesure de la satisfaction est annuelle, veuillez renseigner le taux de l'année N-1 lors de la saisie de janvier, puis reporter ce même taux lors des saisies des trimestres suivants)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Données de fréquentation canal accueil physique  | Nombre total de visites dans les points d'accueil physique     | Nombre total de visites dans les points d'accueil physique durant l'année écoulée, hors permanences dans les France services qui sont comptabilisées par ailleurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                  | Nombre de visites en points d'accueil physique en flux         | Nombre total de visites en flux dans les points d'accueil physique durant l'année écoulée, hors permanences dans les France services qui sont comptabilisées par ailleurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                  | Nombre de visites sur rendez-vous en points d'accueil physique | Nombre total de visites sur RDV dans les points d'accueil physique durant l'année écoulée, hors permanences dans les France services qui sont comptabilisées par ailleurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Données de fréquentation canal téléphonique      | Nombre total d'appels reçus pendant les heures ouvrées         | Nombre total d'appels reçus sur les heures d'ouverture du service durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                  | Nombre d'appels dissuadés avant la file d'attente agents       | Nombre d'appels dissuadés par le service avant ou au moment de la demande de mise en relation avec un agent durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                  | Nombre d'appels pris en charge par le SVI                      | Nombre d'appels raccrochés à l'initiative de l'utilisateur après interaction avec le SVI et / ou écoute du message informatif, sans que l'utilisateur n'ait demandé à être mis en relation avec un agent durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                  | Nombre d'appels entrant dans la file d'attente agents          | Nombre d'appels entrés en file d'attente pour être mis en relation avec un agent durant le trimestre écoulé<br>Les appels entrants dans la file d'attente « agents » sont comptabilisés selon les cas :<br>- Dès lors que l'utilisateur fait le choix (par une saisie clavier ou en langage naturel) d'être mis en relation avec un agent<br>- Si ce choix n'existe pas au sein du serveur vocal, au terme du message d'information précédant la mise en relation avec un agent                                                                                                                                                                                            |
|                                                  | Nombre d'appels raccrochés ou dissuadés en file d'attente      | Nombre d'appels abandonnés par l'utilisateur et/ou dissuadés par le service au cours de la file d'attente pour parler à un agent durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

# Liste des indicateurs suivis par la DITP

| Canal                                       | Indicateur de suivi                                                                     | Précisions / explications                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Données de fréquentation canal téléphonique | Nombre total d'appels décrochés par un agent                                            | Nombre total d'appels ayant abouti à une mise en relation avec un agent du service durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                   |
|                                             | Nombre de rendez-vous téléphoniques réalisés                                            | Nombre de rendez-vous téléphoniques (à la demande de l'utilisateur) réalisés durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                         |
|                                             | Nombre de demandes de rappel téléphonique                                               | Nombre de demandes de rappel réalisées par les usagers (call back) durant le trimestre écoulé                                                                                                                                                                                   |
|                                             | Nombre de demandes de rappel téléphonique réalisées / honorées                          | Nombre total de rappels téléphoniques (call back) réalisés et ayant donné lieu à un décroché par l'utilisateur durant le trimestre écoulé                                                                                                                                       |
| Données de fréquentation canal numérique    | Nombre total de visites sur le/les principaux sites internet et applications            | Nombre de visites (et non visiteurs uniques) réalisées sur le / les principaux sites internet et applications mobile opérés par le service durant l'année écoulée                                                                                                               |
|                                             | Nombre de comptes usagers actifs sur les espaces personnels                             | Nombre de comptes usagers considérés comme actifs à la date de la saisie, c'est-à-dire ayant fait l'objet d'une connexion sur la période de référence prise en compte (ex : 1 an, 6 mois, 2 ans)                                                                                |
|                                             | Nombre de sollicitations par le canal numérique                                         | Nombre total de sollicitations reçues par courriel, via la messagerie du compte personnel, par formulaire de contact durant l'année écoulée<br>Hors chat, chatbot                                                                                                               |
|                                             | Nombre de rendez-vous visio réalisés                                                    | Nombre de rendez-vous réalisés avec un usager en visio durant l'année écoulée                                                                                                                                                                                                   |
|                                             | Nombre de sessions chat avec un agent                                                   | Nombre de sessions de chat réalisés par les agents avec les usagers durant l'année écoulée                                                                                                                                                                                      |
|                                             | Nombre de sessions chatbot                                                              | Nombre de sessions de chatbot réalisés par les usagers durant l'année écoulée                                                                                                                                                                                                   |
| Données canal courriers                     | Nombre de courriers reçus                                                               | Nombre de courriers postaux reçus durant l'année écoulée                                                                                                                                                                                                                        |
| Vision par usager unique                    | Nombre d'usagers uniques ayant réalisé au moins une sollicitation tous canaux confondus | Nombre d'usagers uniques ayant réalisé au moins une sollicitation à l'égard du service, quel que soit le canal (physique, téléphonique, numérique, courrier postal) durant l'année écoulée                                                                                      |
|                                             | Nombre d'usagers uniques venus en accueil physique (flux ou rdv)                        | Nombre d'usagers uniques s'étant rendus en accueil physique (en flux ou sur RDV) durant l'année écoulée                                                                                                                                                                         |
|                                             | Nombre d'appelants uniques                                                              | Nombre d'usagers uniques ayant contacté le service par téléphone (appel entrant, rappel/call-back ou rendez-vous téléphonique) durant l'année écoulée                                                                                                                           |
|                                             | Nombre d'usagers uniques ayant réalisé au moins une sollicitation numérique             | Nombre d'usagers uniques ayant sollicité le service par le canal numérique (par courriel, via la messagerie du compte personnel, par formulaire de contact, par chat ou chatbot, par rdv visio), hors visites des sites internet et applications mobiles durant l'année écoulée |

Ce guide a été réalisé par les équipes de la  
direction interministérielle de la transformation publique

Juin 2026

**SERVICES  
PUBLICS** 



Découvrez l'action de la DITP  
sur [modernisation.gouv.fr](https://modernisation.gouv.fr)