



**BAROMÈTRE BVA-IGD
SUR LES SERVICES PUBLICS
LOCAUX ET LA GESTION
DÉLÉGUÉE**

Mai 2010

Ce sondage est réalisé pour l'



en partenariat avec



LEVÉE D'EMBARGO LE MARDI 18 MAI - 01 HEURE



Contact BVA : Gaël SLIMAN, Directeur général adjoint 01 71 16 88 34

Contact IGD : Pierre Van de Vyver, Délégué Général 01 44 39 27 00

Sommaire

- ✓ Méthodologie
- ✓ Synthèse des résultats
- ✓ Principaux résultats
 - I. L'appréciation globale des services publics*
 - II. Représentations liées à la gestion directe et déléguée*
 - III. Utilité d'une concurrence entre modes de gestion*

Méthodologie

- ✓ Enquête réalisée par Internet auprès d'un **échantillon national représentatif** de 1056 personnes âgées de 15 ans et plus, du 8 au 15 avril 2010.
- ✓ La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.



Synthèse des résultats

Synthèse des résultats (1/7)

- I. **Les Français sont certes toujours très satisfaits de leurs services publics locaux mais le sont moins qu'avant, tandis que leur niveau d'exigence continue de progresser. Corrélativement, un retour de l'intérêt général et du collectif versus la satisfaction individuelle se fait jour quant au rapport entretenu à l'égard du service public local**
- On savait déjà avec les précédentes vagues du baromètre que le bon fonctionnement des services publics locaux occupait une place très importante (la troisième position en 2004) au palmarès des préoccupations prioritaires des Français au niveau de leur commune.
 - On voit se confirmer encore cette année que **le niveau de satisfaction globale** qu'ils retirent de ces services **reste exceptionnellement élevé (83%)**.
 - **Cependant, une rupture de tendance significative semble se dessiner** : le niveau de satisfaction a baissé de 6 points depuis 2008 (passé de 89% à 83%) alors même qu'il était en constante progression depuis 2001 (en 2008 il avait encore progressé de 2 points depuis 2006, de 6 points depuis 2004 et de 17 points depuis 2001).
 - En une seule vague on retombe donc au niveau observé il y a six ans.
 - Surtout, avec 17% d'insatisfaits, la part de ceux qui se montrent mécontents de leurs services publics devient conséquente, se rapprochant dangereusement des hauts niveaux observés en 2001 (24%).

Synthèse des résultats (2/7)

- **Corrélativement, le niveau d'exigence des usagers** que nous mesurons à travers le sentiment perçu d'amélioration, **s'est encore très fortement accru depuis deux ans.**
- Désormais, une minorité de moins de 4 usagers sur 10 (39%) estime que leurs services publics locaux se sont améliorés depuis ces dernières années. Les autres, se répartissent presque équitablement entre ceux qui estiment que la qualité de ces services s'est stabilisée (34%) et ceux qui pensent qu'elle s'est dégradée (27%).
- Le sentiment d'amélioration a ainsi baissé de 20 points en 13 ans (depuis 1997) et ce, de façon presque continue.
- Enfin, le retournement de tendance dans le rapport qu'entretient l'utilisateur à son service public local observé en 2008 se confirme en 2010 : **alors que la tendance de 2004 à 2006 était à la progression du sentiment consommé-utilisateur plutôt que citoyen-contribuable, la tendance se ré-inverse dorénavant :**
- En 2006 et encore en 2008, le Français se voit face au service public local comme un « client-consommateur » ou un « usager » (54% en 2006 et 50% en 2008) bien plutôt que comme un « citoyen » ou un « contribuable » (44% en 2006 et 48% en 2008). Cette année la tendance s'inverse le Français se voyant davantage comme un « citoyen » et surtout un « contribuable » (54%). Ce retour du collectif versus l'individuel est un enseignement fort qu'il faudra suivre dans le temps.

Synthèse des résultats (3/7)

- II. Préoccupations environnementales obligent, les services locaux les plus prioritaires sont directement en lien avec l'environnement (collecte des déchets et eau) ou liés au boum de l'Internet (télécom et Internet haut débit). L'extension du service minimum à d'autres secteurs que les transports est désormais plébiscitée par les trois-quarts (75%) des Français.**
- Lorsque l'on détaille les mesures selon les 15 services appréhendés dans ce baromètre, on observe toujours la même domination de 2 services publics locaux dans la hiérarchie de ceux qui comptent le plus aux yeux des Français : la distribution de l'eau (41%) occupe la seconde place (la première en 2008) derrière la collecte des déchets (43%) qui passe de la 3^{ème} à la 1^{ère} place et connaît une spectaculaire poussée due sans doute à la fois à la montée des préoccupations environnementales et aux soucis qu'ont connu certaines villes (Marseille) dans ce domaine depuis 2008.
 - Le troisième à occuper habituellement le podium, le service des transports reste important mais connaît un net recul – passant de la 2^{ème} place en 2008 à la 5^{ème} cette année – au profit de l'émergence d'un « nouveau » service public local au cœur des attentes des usagers : le service des réseaux de télécommunications et d'Internet haut débit, désormais 3^{ème} (37%) service jugé le plus prioritaire.
 - Face à ces 15 différents services, près d'un Français sur deux (47%) déclare avoir été confronté à un problème ou à une source d'insatisfaction au cours de ces derniers mois.
 - C'est un bond spectaculaire (15 points) par rapport à 2008, sans doute en lien avec la baisse de la satisfaction globale enregistrée cette année, et surtout avec la hausse du sentiment de détérioration des services publics depuis ces dernières années (passée de 20% à 27%).

Synthèse des résultats (4/7)

- Pour l'essentiel, les principaux problèmes ont concerné les réseaux de télécommunications et d'Internet haut débit (13% des problèmes) et la voirie locale (12% et doublement des problèmes en deux ans).
- En revanche, les transports en commun de proximité, qui posaient jusqu'alors le plus souvent problème (20%), semblent s'être nettement améliorés (9% des problèmes cette année) même s'ils demeurent la troisième source d'insatisfaction des usagers à l'égard de leurs services publics locaux (ils étaient la 1^{ère} source en 2008).
- D'un point de vue plus transversal, **les problèmes rencontrés, quel que soit le service « défaillant », relèvent comme toujours le plus souvent « d'interruption du service » (36%), notamment dans le cas des transports ou d'une « qualité technique défaillante du service » (37%), le plus souvent en ce qui concerne les réseaux de télécommunication.**
- En revanche, le prix (13%) ou la sécurité (8%) posent peu de problèmes ainsi que, dans une moindre mesure, la relation clientèle (16%).
- Toujours en conséquence logique de ces griefs portant largement sur les interruptions de service, **une très large majorité de Français (75%) souhaiterait une extension du service minimum à d'autres services publics locaux que les transports.**
- Surtout, cette adhésion a encore progressé depuis 2008, passant de 67% à 75% en 2 ans.

Synthèse des résultats (5/7)

- III. Le concept de gestion déléguée progresse clairement. Mieux connu (passage de 30% à 38% de notoriété), il est approuvé par une nette majorité de Français (58%), par ailleurs toujours favorables à la mise en concurrence entre les modes de gestion. Malgré tout, ceux-ci privilégient toujours in fine le recours à une gestion directe au niveau de leur commune (61%).**
- Pour une large majorité d'entre eux (62%), les Français ne savent toujours guère ce qu'est la gestion déléguée. Toutefois, la proportion de personnes déclarant en connaître plus ou moins clairement le principe progresse lentement au fil des années : 23% en 2004, 25% en 2006, 30% en 2008 et désormais 38% en 2010.
 - Néanmoins, une fois que ce principe leur est expliqué, une nette majorité de Français se montre toujours assez favorable à la gestion déléguée (58% contre 42%).
 - Surtout, la part de ceux qui demeureraient hostiles au principe de la gestion déléguée fond comme neige au soleil à mesure que leurs sont indiquées les conditions impliquant ce passage à la gestion déléguée : seulement 11% des 42% de Français hostiles au principe de la gestion déléguée, le demeurent une fois que leurs sont exposées les différentes conditions induisant sa mise en place. Ces hostiles absolus à la gestion déléguée étaient encore 20% il y a 6 ans en 2004.
 - Comme chaque année, l'adhésion des réfractaires au principe d'une gestion déléguée reposerait essentiellement sur 2 arguments pourtant déjà prévus en cas de délégation : la bonne prise en compte des plaintes des usagers (2^{ème} cité avec 43%) et le contrôle par la collectivité et sa capacité de sanctionner le délégataire (3^{ème} cité avec 42%).
 - Mais c'est encore un autre argument, testé pour la première fois cette année, qui aurait le plus de poids pour convaincre les rétifs : qu'une étude comparative démontre l'intérêt économique pour la collectivité de passer en gestion déléguée (1^{er} cité avec 44%).

Synthèse des résultats (6/7)

- Indépendamment de leur image de la gestion déléguée, les Français sont plus favorables que jamais à la mise en concurrence entre ces deux modes de gestion : leur adhésion à la mise en concurrence est ainsi passée de 53% en 2008 à 67% en 2010.
- Surtout, ce bond de l'adhésion à la mise en concurrence dans son principe global se retrouve dans son application bien concrète dans leur commune : 63% des Français (ils n'étaient que 52% il y a deux ans) approuveraient une telle mise en concurrence dans leur propre commune.
- Il s'agit sans doute d'un effet de la crise rendant plus inacceptable que jamais la mauvaise gestion des deniers publics.
- Comme il y a deux ans, cette mise en concurrence est non seulement souhaitée de manière globale mais aussi demandée de manière circonstanciée :
- Pour la totalité des 15 services publics appréhendés de manière détaillée dans notre baromètre, une majorité d'au moins 65% de Français souhaiterait qu'il existe une concurrence complète ou au moins limitée entre gestion directe et gestion déléguée.
- Pourtant, malgré, cette bonne image de la gestion déléguée, et ce souhait marqué d'une mise en concurrence entre modes de gestion, les Français opteraient toujours majoritairement (61%) – pour la gestion directe des services publics locaux par les services de leur commune.
- D'ailleurs, comme en 2008, les Français sont toujours une majorité à refuser le financement des services publics par de l'épargne privée (53% contre 47%).

Synthèse des résultats (7/7)

- Dans le détail, ce choix s'explique comme chaque année par la perception qu'ont les usagers des forces et faiblesses prêtées à tort ou à raison à chacun de ces deux modes de gestion.
- **Ils prêtent ainsi à une gestion par une entreprise privée un avantage concurrentiel en termes de professionnalisme (63% ; +4 points depuis 2008) d'efficacité (57% ; +4 points) et de meilleure gestion (56% ; nouvel item) et, à l'inverse, sont persuadés qu'avec ce mode de gestion, les services seront plus générateurs d'inégalités sociales (65% ; +6 points), plus préoccupés par le profit que par la qualité (79% ; +6 points) et surtout seront plus chers (82% ; +5 points).**

En guise de conclusion :

- Comme nous l'observons déjà en 2008, il est désormais accepté d'ouvrir le capital des entreprises publiques aux actionnaires privés (63%) à condition de conserver une mixité public/privé, et de ne pas avoir un total contrôle du privé (rejeté à 50% contre 46%) et à condition surtout, que ces actionnaires soient Français (71% rejetteraient un actionnariat européen et 83% un actionnariat extra-européen).
- La tendance observée depuis 2004, se confirme et se renforce : tout se passe donc comme si les Français, pragmatiques, étaient favorables à la concurrence afin de « booster » la performance des services publics en termes de professionnalisme, d'efficacité et de rigueur économique tout en ayant à l'esprit de finalement retenir l'opérateur public jugé plus sûr en termes d'équité, de qualité et même de prix.
- Pour autant, les lentes évolutions constatées en termes d'acceptabilité même de la mise en concurrence, d'adhésion au principe de la gestion déléguée et de meilleure connaissance de son principe, témoignent d'une indéniable évolution des esprits à ce sujet.



PRINCIPAUX RESULTATS

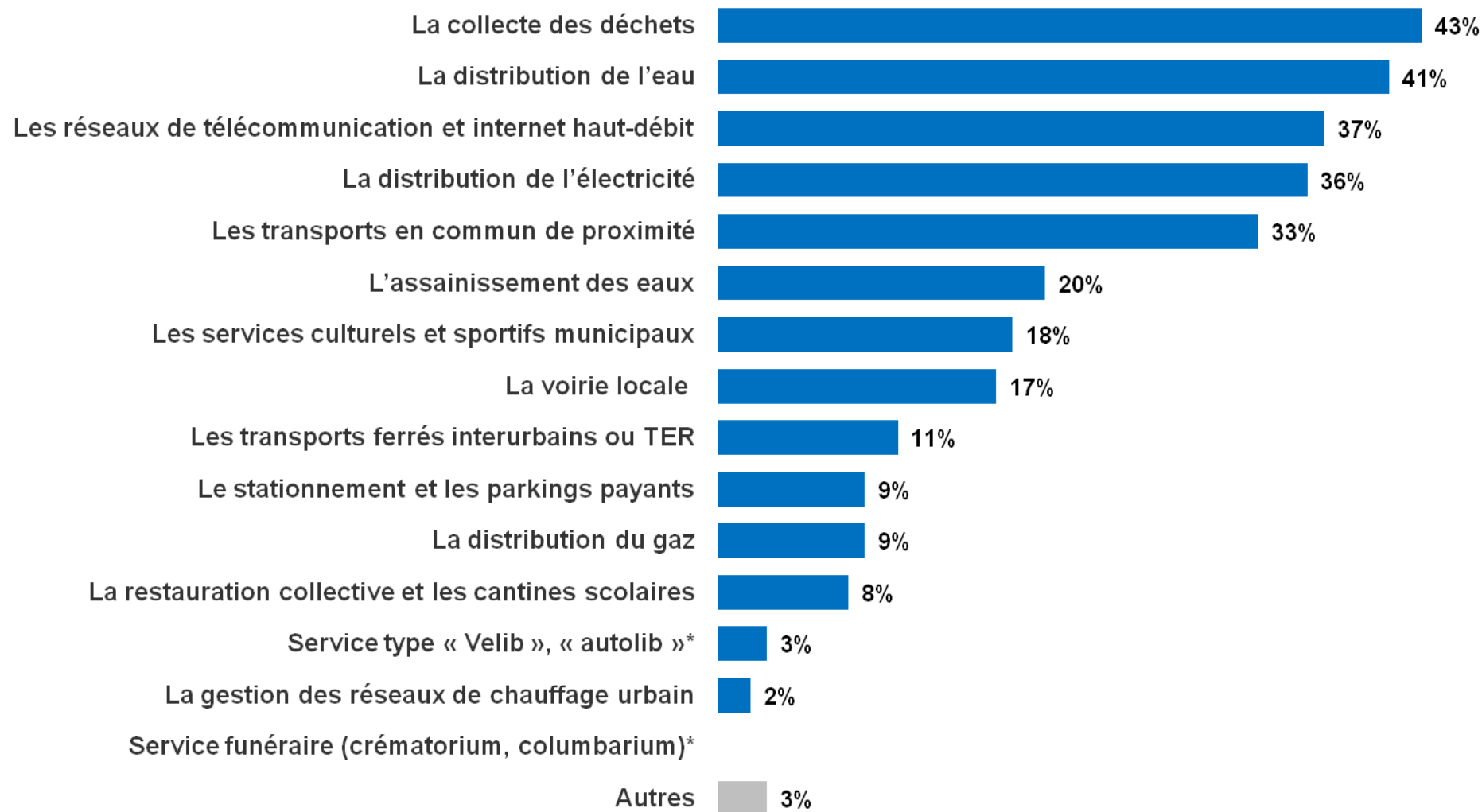


I- L'APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES PUBLICS

Les services publics locaux prioritaires

Q1. Parmi cette liste de services publics locaux, quels sont les 3 services auxquels vous attachez le plus d'importance ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



*Items ajoutés en 2010

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

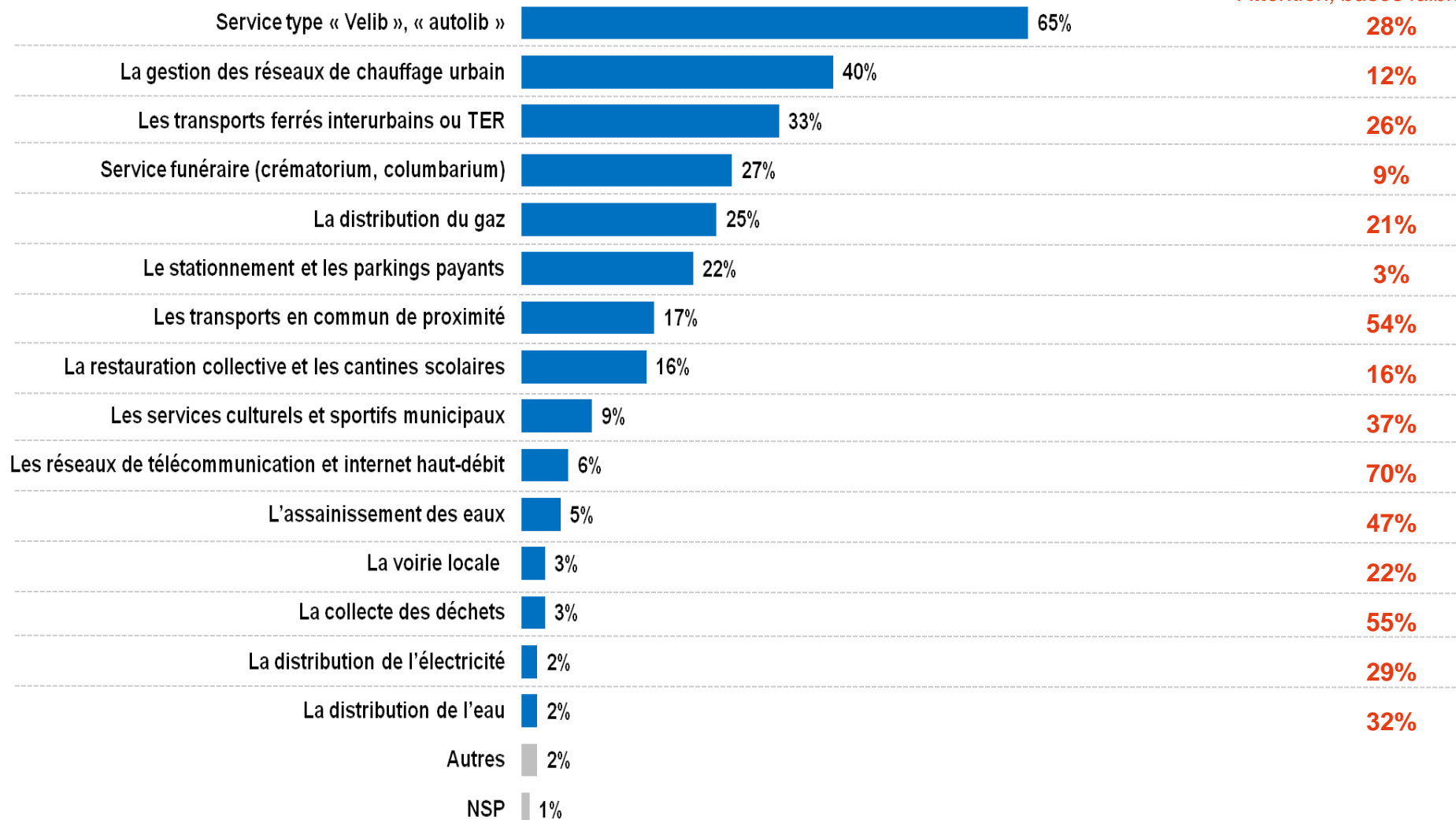
Les services publics locaux absents

Q1bis. Quels sont, parmi cette liste, les services publics locaux dont vous ne bénéficiez pas ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

Parmi les services locaux dont vous ne bénéficiez pas, quels sont ceux auxquels vous souhaiteriez le plus accéder ?

Attention, bases faibles



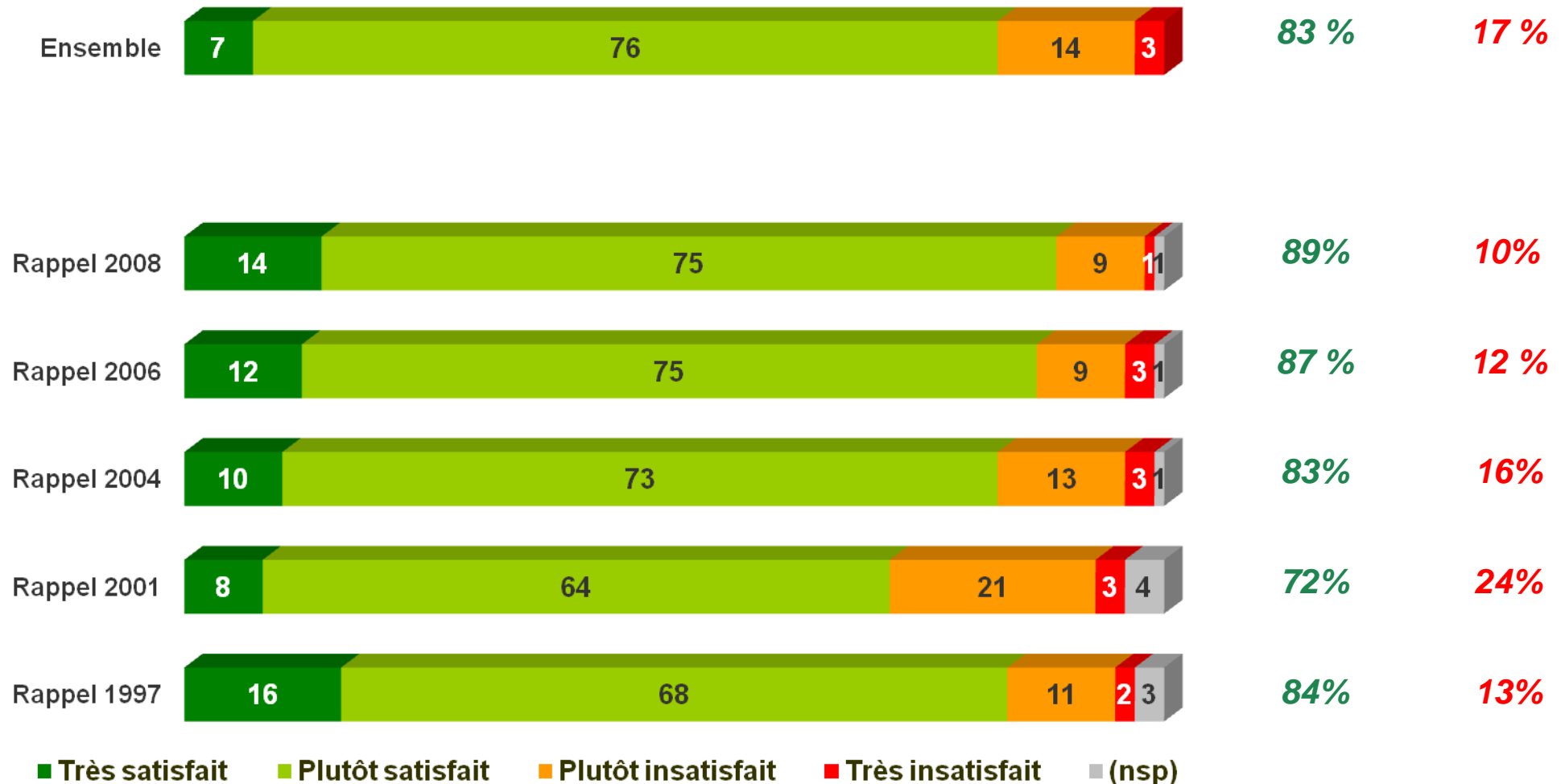
Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Satisfaction globale à l'égard des services publics locaux

Q4. Vous personnellement, diriez-vous que vous êtes GLOBALEMENT très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait des services publics locaux organisés dont vous êtes l'utilisateur ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

S/T Satisfait **S/T Insatisfait**



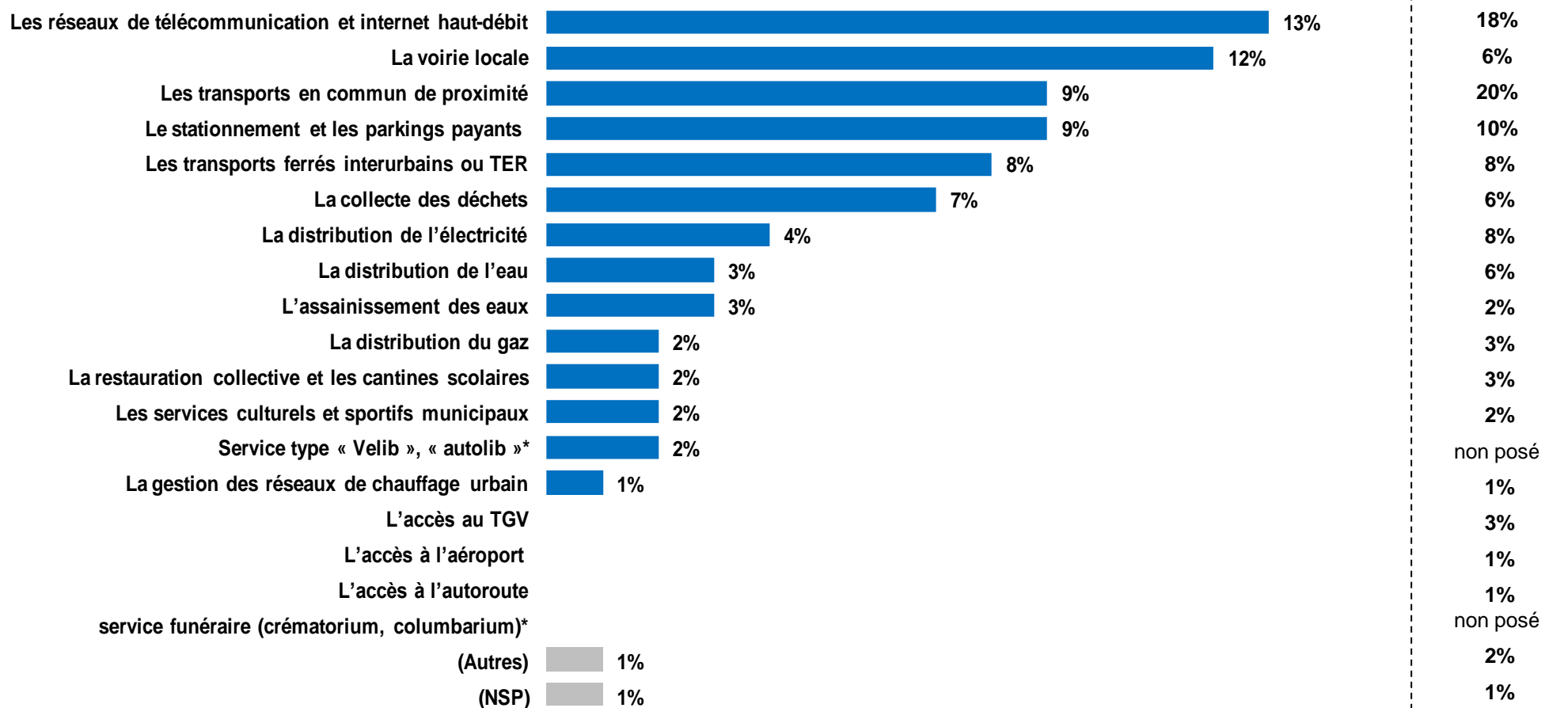
■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait ■ (nsp)

Insatisfactions à l'égard des services publics locaux

Q2. Avec le(s)quel(s) de ces mêmes services avez-vous eu un problème particulièrement marquant ou une source d'insatisfaction forte au cours de ces derniers mois ?

52% des Français déclarent n'avoir eu aucun problème ou aucune source d'insatisfaction forte, Soit 47% des personnes confrontées à un problème

Base : A eu un problème avec un service (47% de l'échantillon)

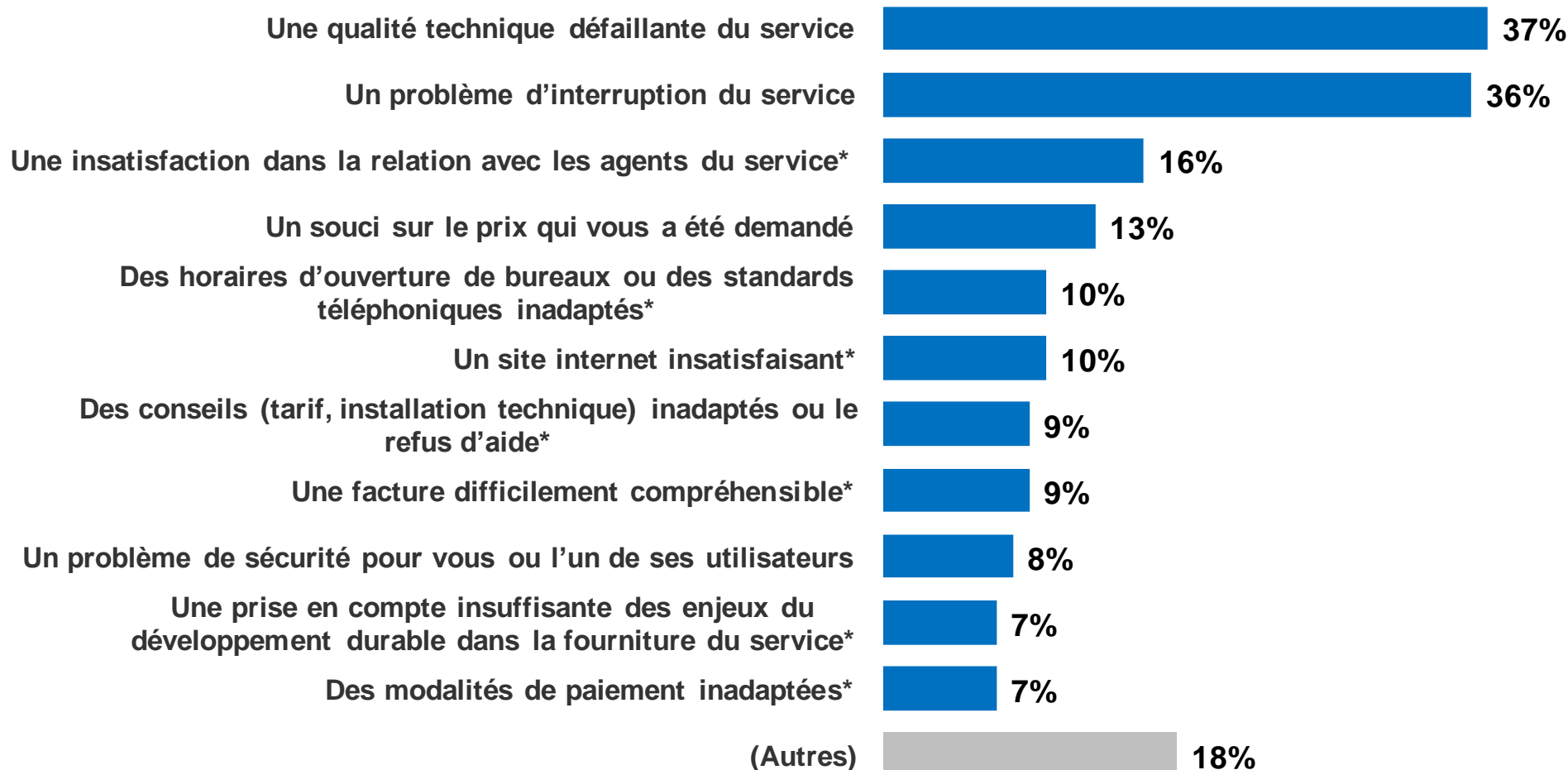


*Items ajoutés en 2010

Motifs d'insatisfaction

Q3. Quel était ce problème ou cette source d'insatisfaction ?

Base : A eu un problème avec un service (47% de l'échantillon)

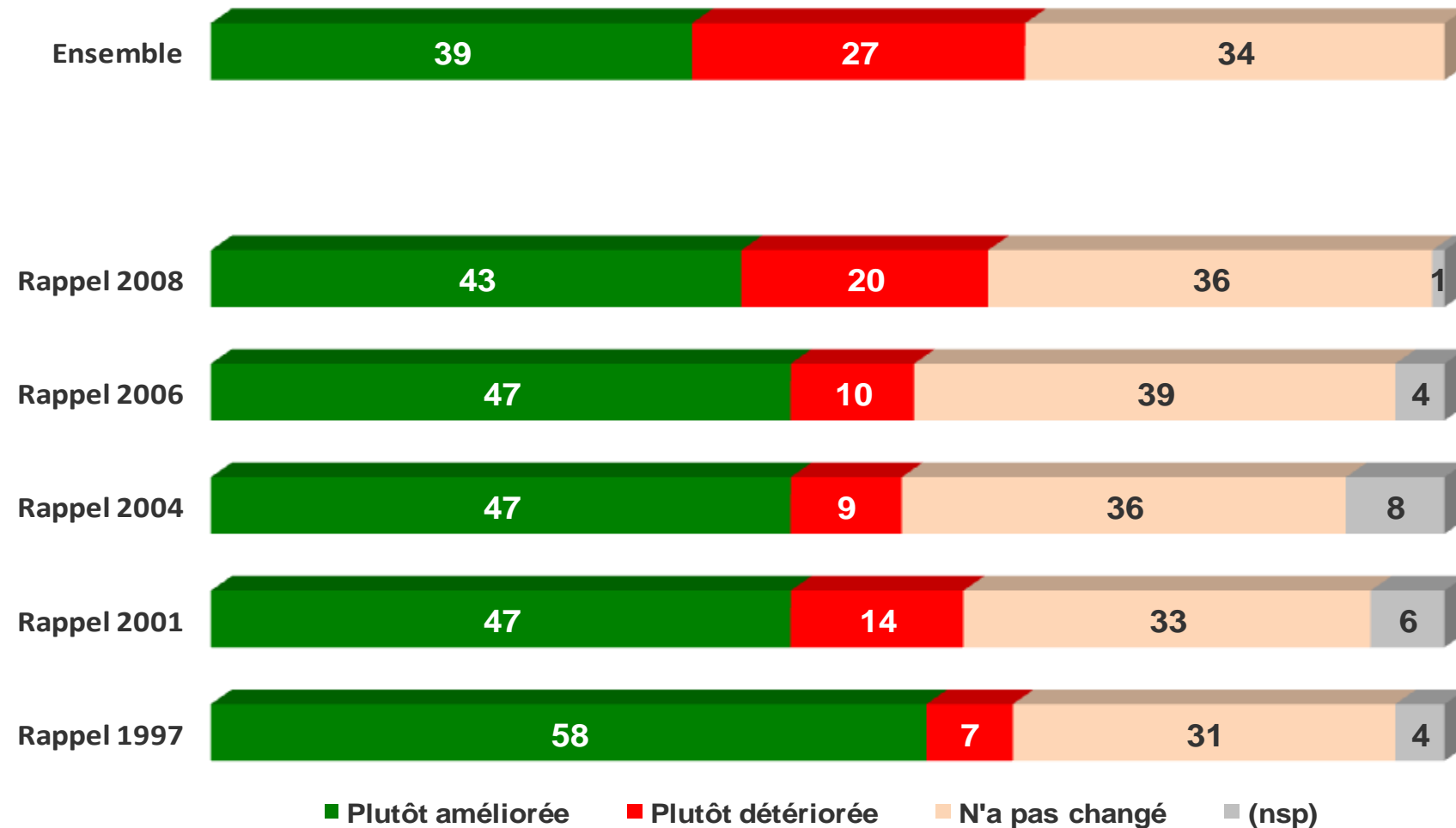


*Items ajoutés en 2010

Évolution perçue de la qualité des services publics locaux

Q5. Par rapport à il y a quelques années, diriez-vous que globalement la qualité des services publics locaux s'est plutôt améliorée, plutôt détériorée ou qu'elle n'a pas changé ?

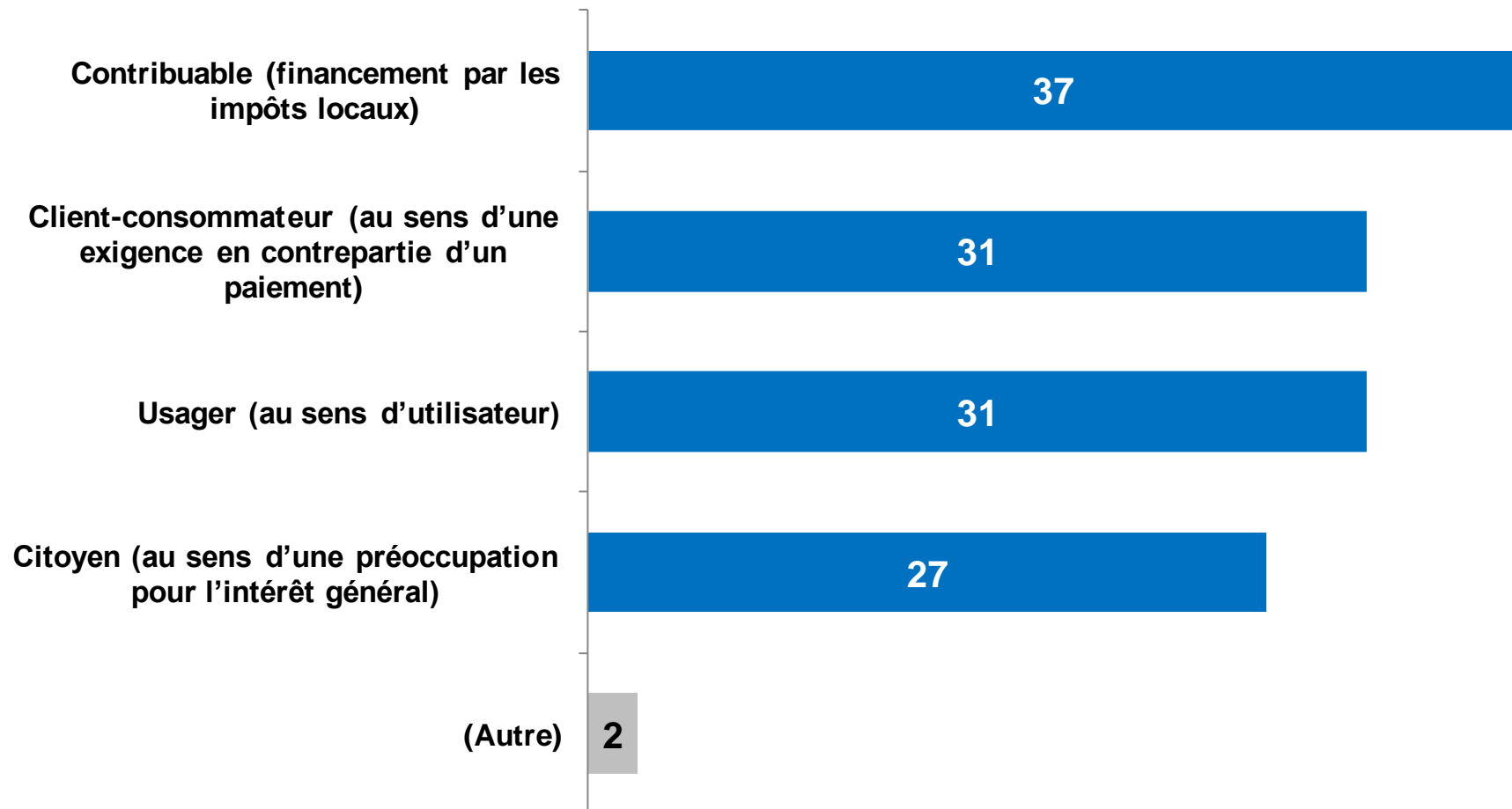
Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



Le rapport au service public

Q6. Face aux différents services publics locaux que nous venons d'évoquer, vous personnellement, vous percevez-vous davantage comme un...

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

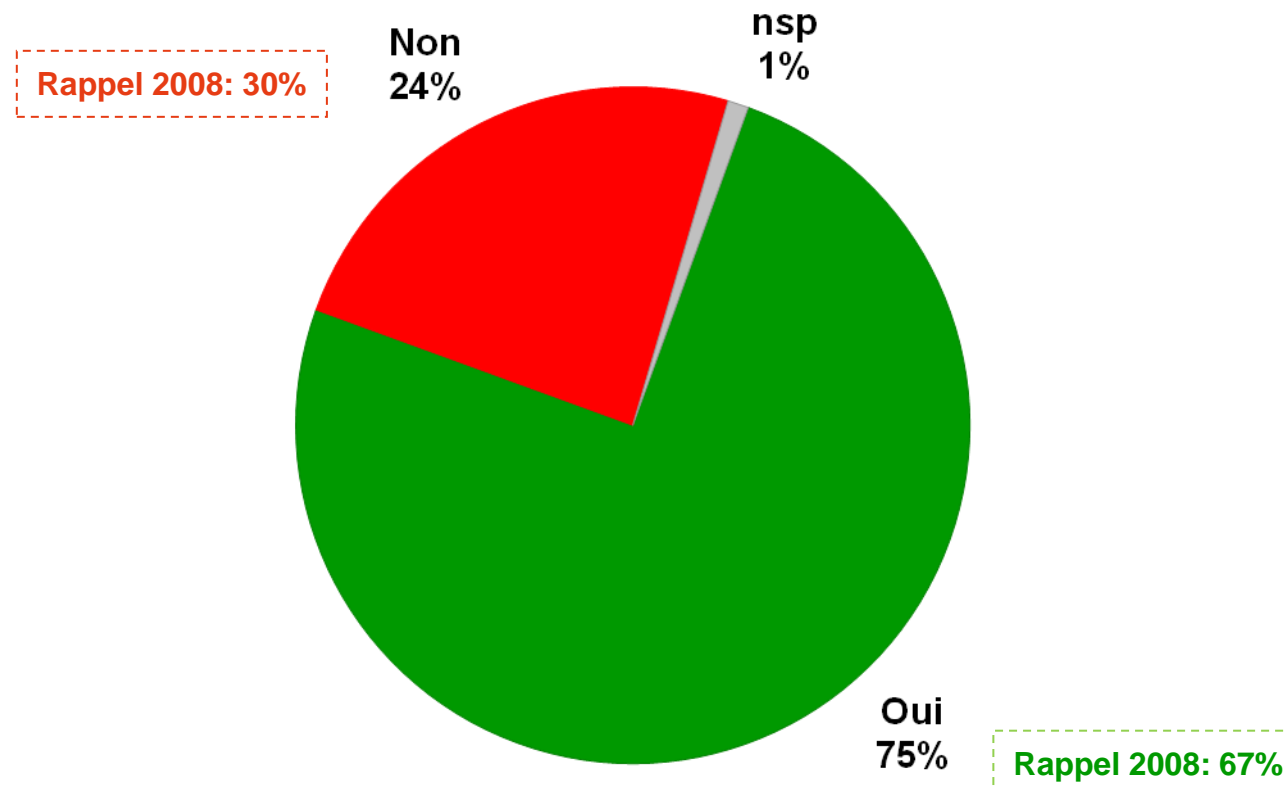


Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Instauration d'un service minimum

Q19. Souhaitez-vous l'extension du service minimum comme il commence à exister dans les transports, aux autres services publics locaux ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



Forfait social des services publics locaux

Q7. Parmi les services publics locaux suivants, quels sont les 3 que vous souhaiteriez le plus voir devenir moins chers pour les personnes ayant de faibles revenus ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %





**II-
REPRESENTATIONS
DE LA GESTION
DIRECTE
ET DELEGUEE**

Vision spontanée de la gestion directe et déléguée

Q8. Savez-vous ce qu'est la gestion directe et ce qu'est la gestion déléguée d'un service public local ?

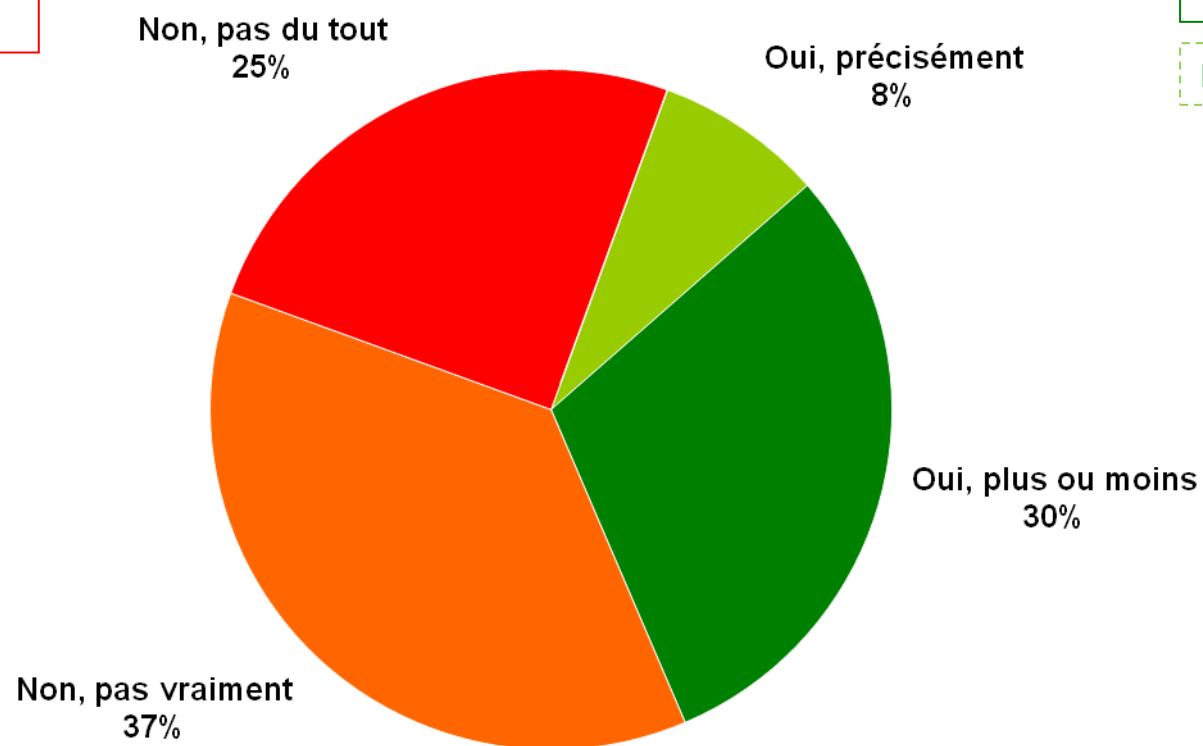
Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

ST Ne connaît pas
62%

Rappel 2008: 69%

ST Connait
38%

Rappel 2008: 30%



Définition donnée aux interviewés

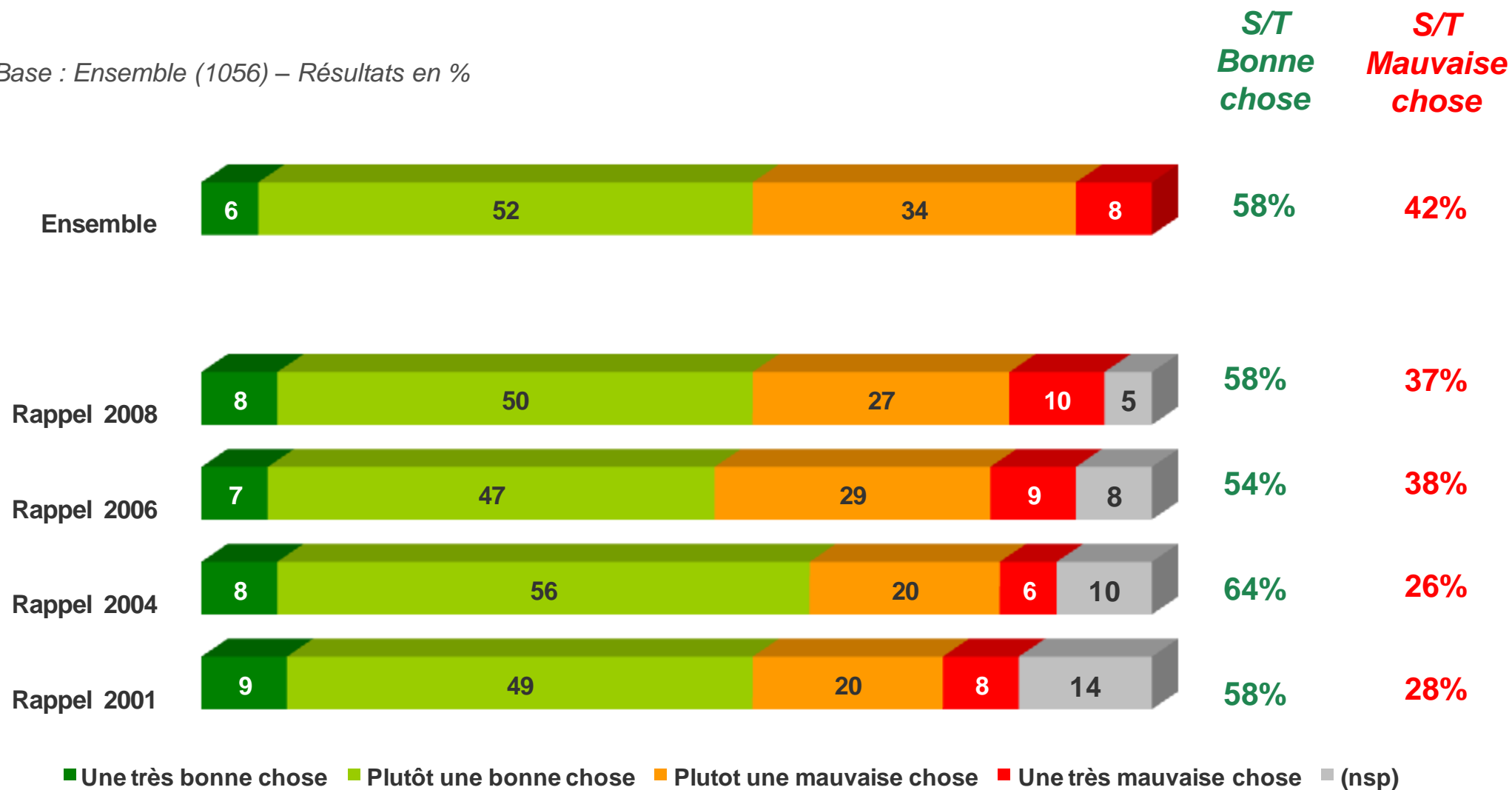
On parle de « gestion directe » d'un service public local lorsque la collectivité locale concernée assure elle-même l'exploitation et la gestion de ce service, grâce à des fonctionnaires locaux (régie/établissement public local).

On parle de « gestion déléguée » d'un service public lorsque la collectivité concernée délègue sous son contrôle l'exploitation et la gestion de ce service à une entreprise généralement privée.

Agrément de la gestion déléguée

Q9. Vous personnellement, diriez-vous que la gestion déléguée est ... une très bonne chose, plutôt une bonne chose, plutôt une mauvaise chose ou une très mauvaise chose ?

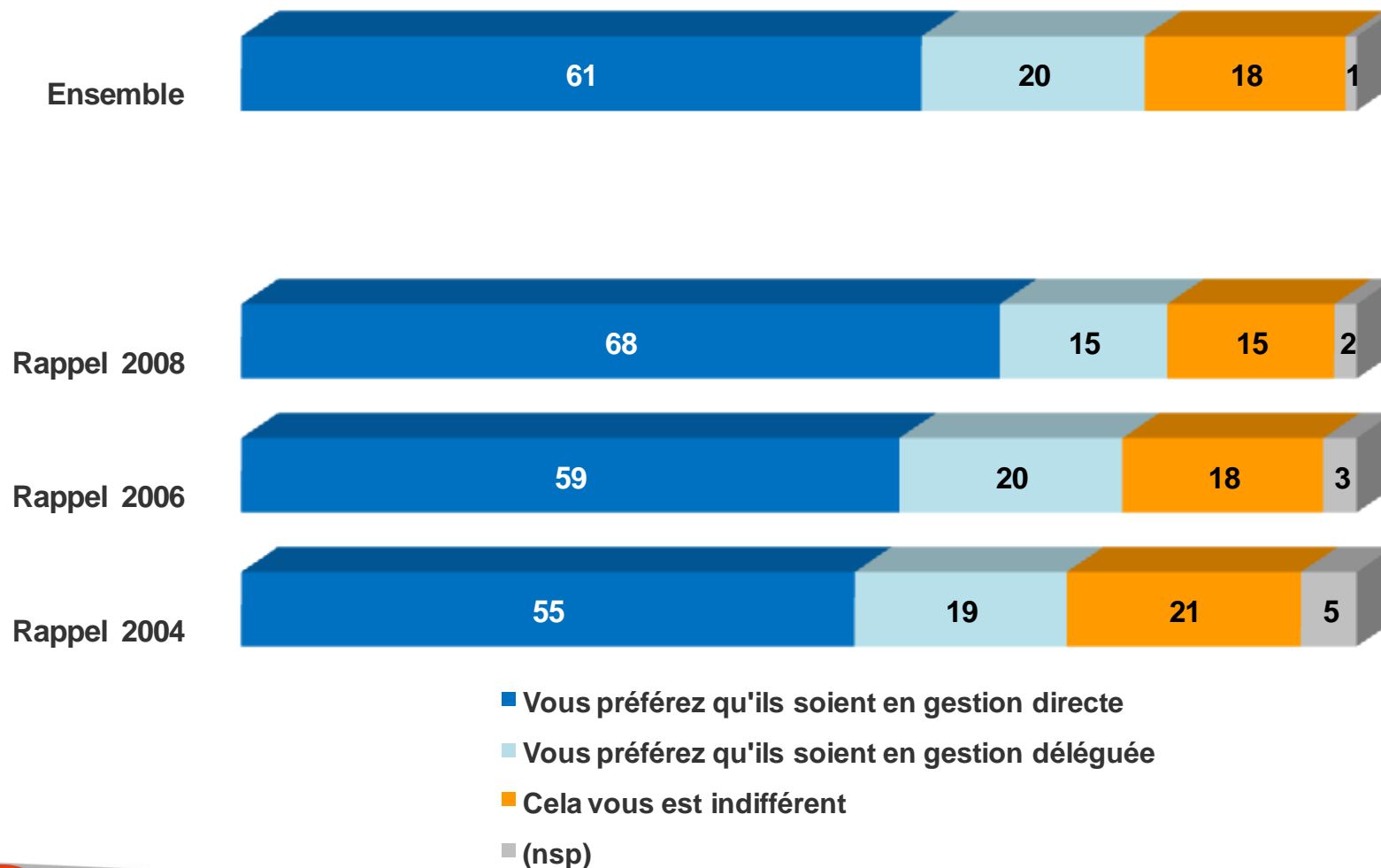
Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



Arbitrage entre gestion déléguée et gestion directe

Q10. Vous personnellement, préférez-vous que les services publics locaux soient gérés directement par votre commune ou que leur gestion soit déléguée à des entreprises privées ?

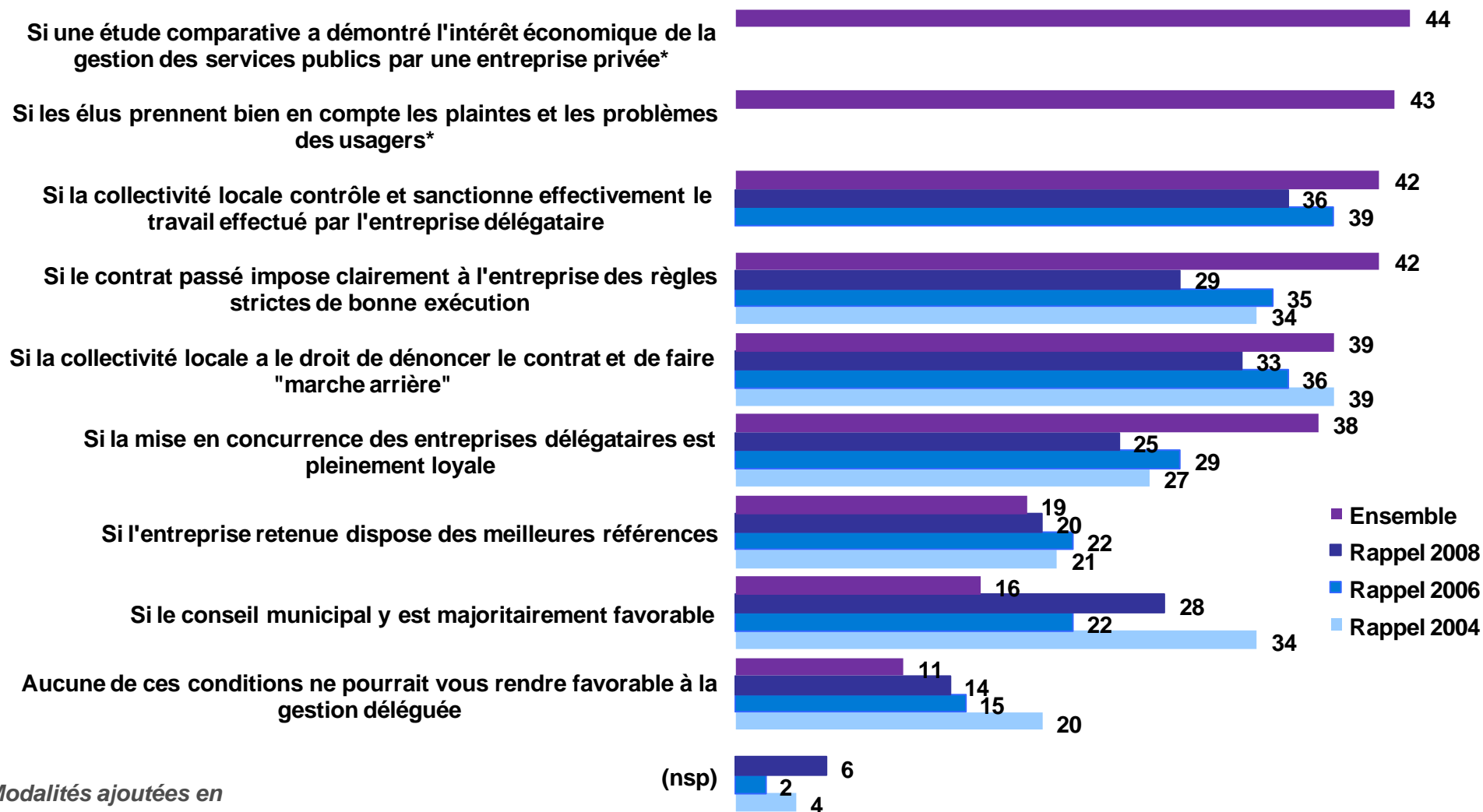
Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



Conditions rendant la gestion déléguée envisageable

Q11. Parmi les conditions suivantes, lesquelles pourraient vous rendre finalement favorables à une gestion déléguée ?

Base : Préfèrent que les services publics locaux soient gérés directement (61% de l'échantillon) – Résultats en %



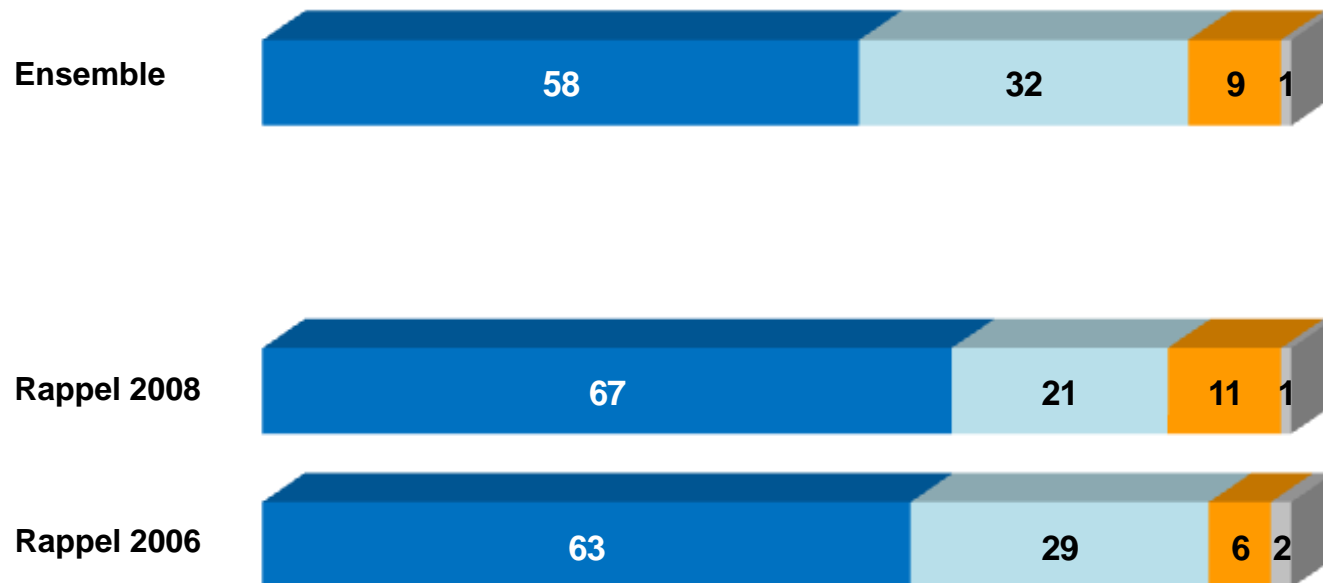
*Modalités ajoutées en 2010

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Perception de la démocratie participative

Q16. Vous personnellement, pensez-vous que les décisions prises par les communes concernant les services publics locaux doivent être prises...

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

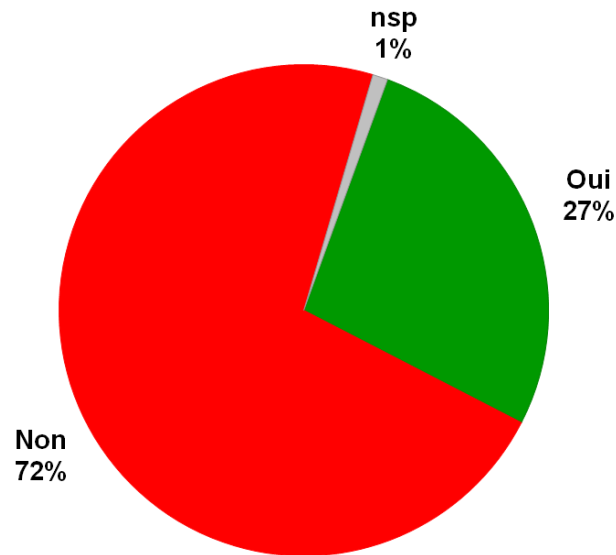


- Par les élus mais en concertation avec les citoyens qui doivent être consultés et informés sur chaque décision importante
- Directement par les citoyens qui devraient être appelés à voter pour chaque décision importante
- Directement par les élus sans que ceux-ci soient obligés de consulter ou informer les citoyens avant chaque décision importante
- (NSP)

Confrontation à la démocratie participative et implication personnelle

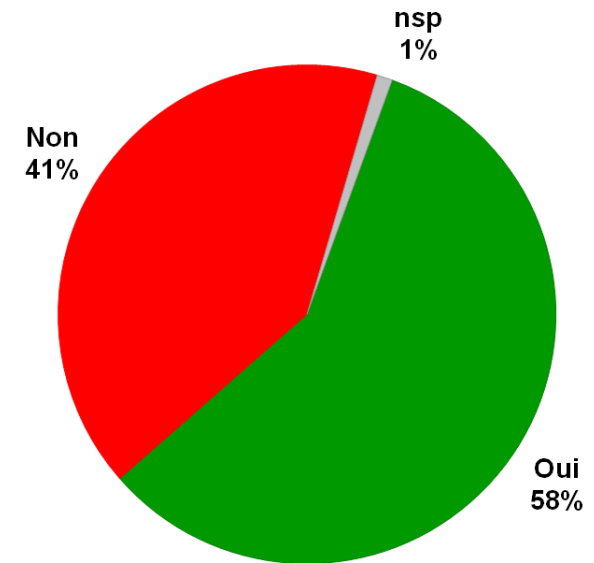
Q17. Existe-t-il sur votre territoire des instances de concertation associant les citoyens-usagers sur la gestion des services publics locaux ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



Q18. Vous personnellement êtes-vous prêt à vous investir dans des instances de concertation sur les services publics locaux ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



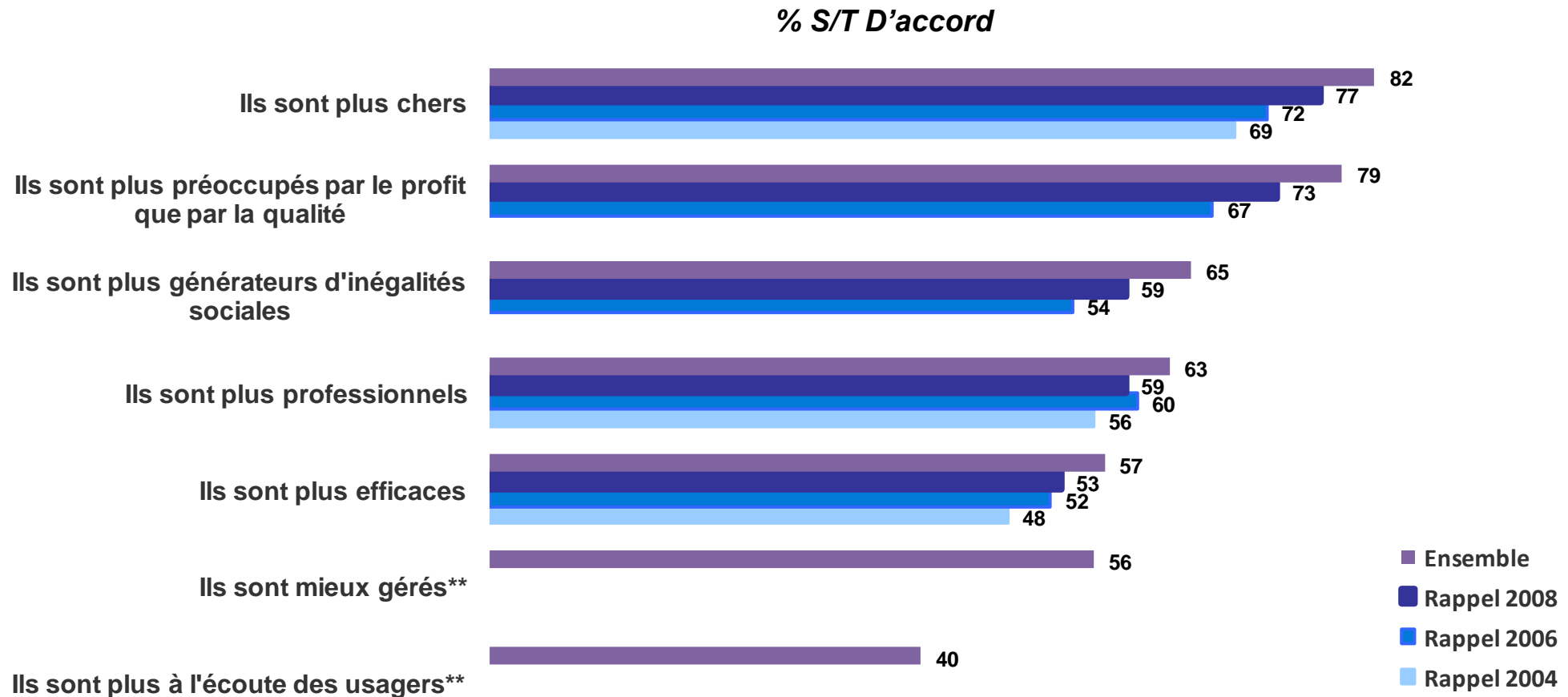
63% des Français déclarant avoir sur leur territoire des instances de concertation associant les citoyens-usagers sur la gestion des services publics locaux, se disent prêts à s'y investir.

Image détaillée de la gestion déléguée

Q12. Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

Lorsque les services publics sont gérés par une entreprise privée...



*Modalités ajoutées en 2010



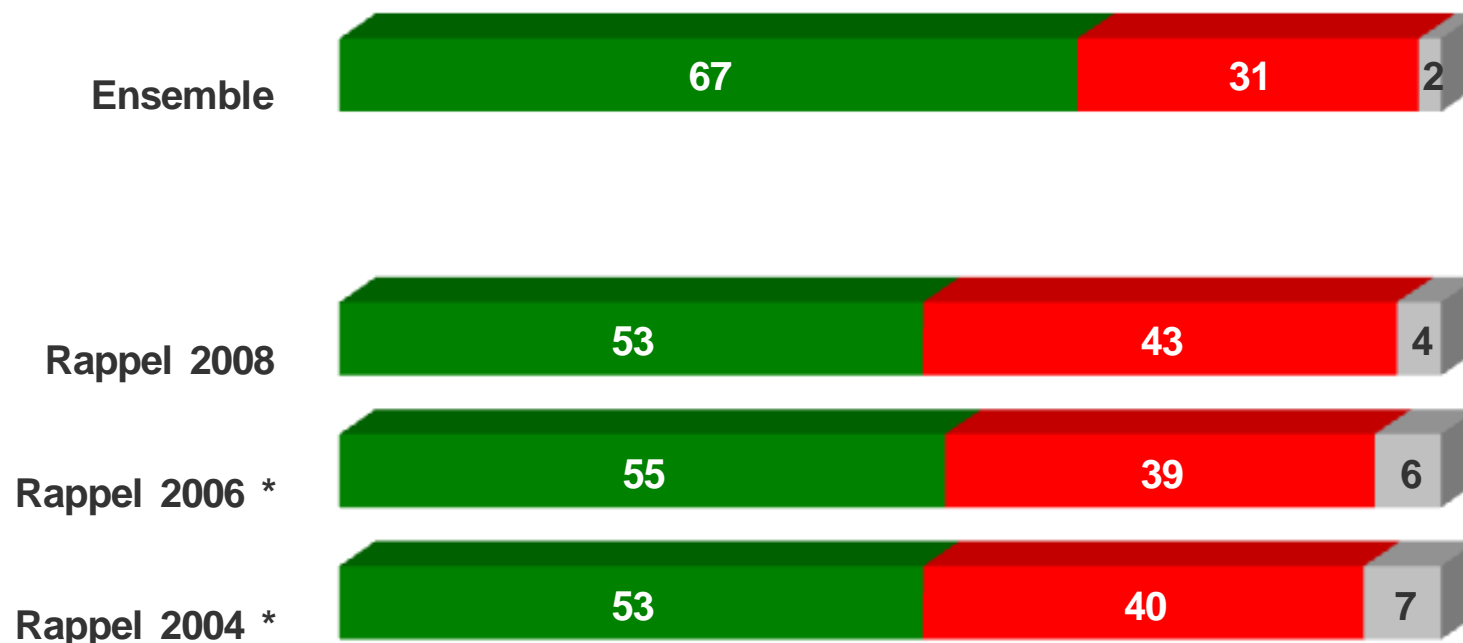
**III- UTILITE D'UNE
CONCURRENCE
ENTRE MODES DE
GESTION**

Opinion sur la mise en concurrence des modes de gestion

Q13. Avec laquelle des deux affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord concernant le choix entre gestion directe ou gestion déléguée des services publics locaux ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

Mettre en concurrence ces deux modes de gestion...



■ ...est une bonne chose, car cela permet de retenir la meilleure offre qualité-prix

■ ...est une mauvaise chose, car les élus doivent pouvoir continuer à choisir pour d'autres motifs que le meilleur rapport qualité/prix

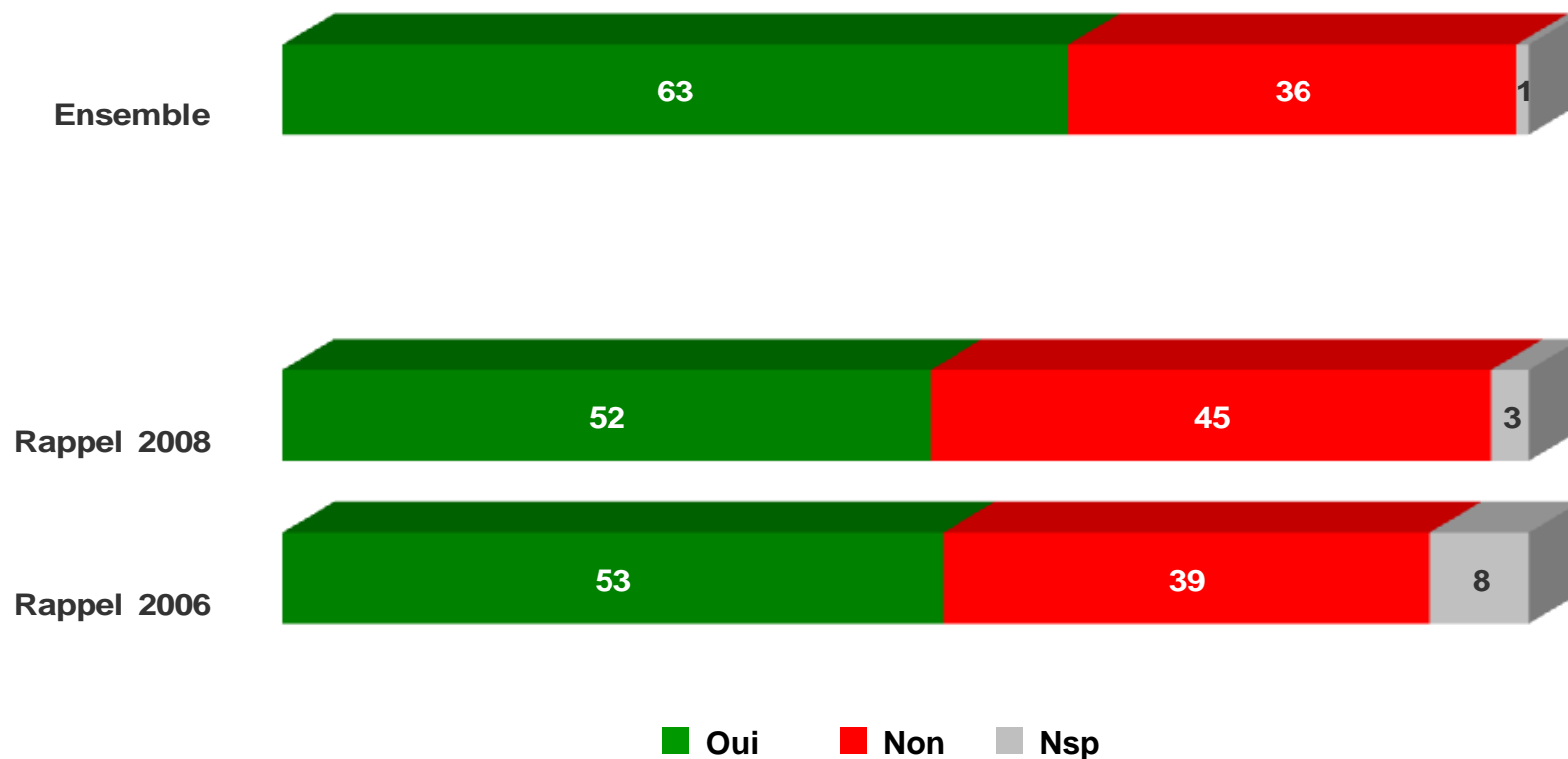
■ Nsp

* En 2004 et 2006, l'item négatif était différent (... est une mauvaise chose, car le rapport qualité-prix est difficile à estimer et n'est pas le seul critère à prendre en compte)

Opinion quant à la mise en concurrence au niveau local

Q14. Et seriez-vous favorable à ce que des services publics locaux gérés directement par votre commune soient désormais mis en concurrence avec des entreprises privées ?

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

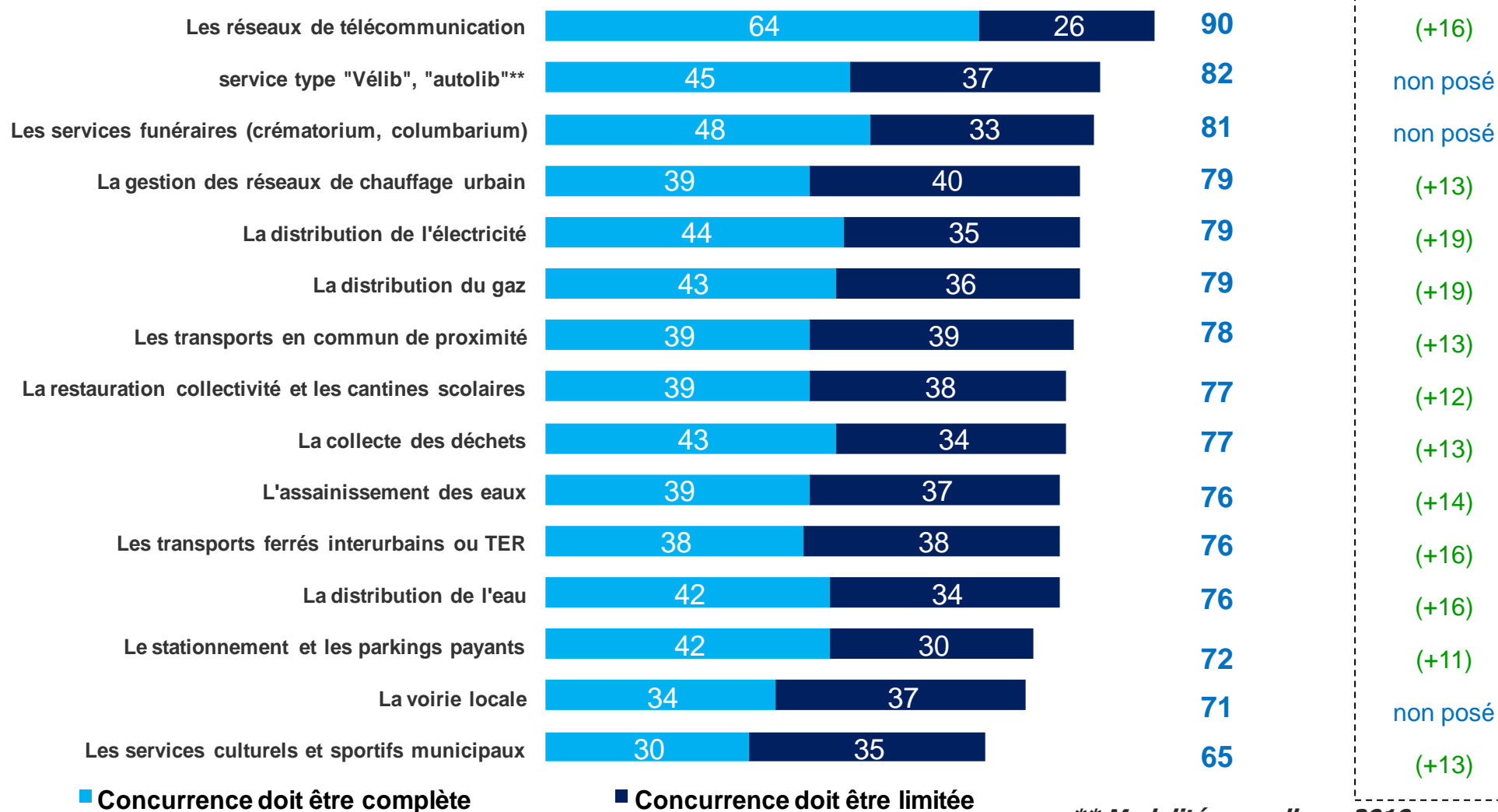


Diversité des services publics devant être mis en concurrence

Q15. Dans le détail, pour chacun des services publics locaux suivants, dites-moi si vous pensez qu'il devrait y avoir une concurrence complète, une concurrence limitée, ou pas de concurrence du tout entre gestion directe et gestion déléguée.

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

% Il doit y avoir concurrence



Évolution par rapport à 2008

■ Concurrence doit être complète

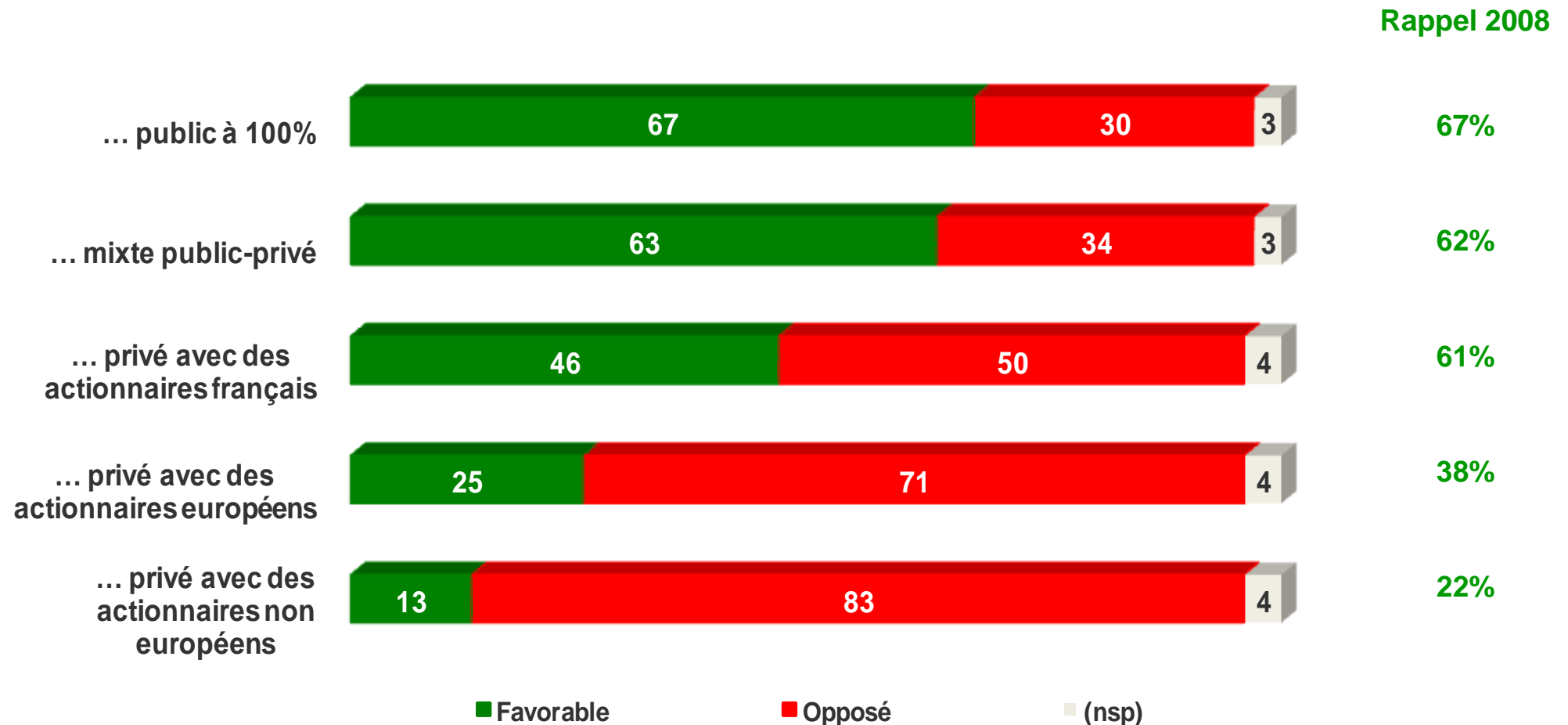
■ Concurrence doit être limitée

** Modalité nouvelle en 2010

Quel type de capital pour les entreprises du service public ?

Q20. Êtes-vous favorable ou opposé à ce que le capital des entreprises de service public soit...

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %



Financement des services publics par l'épargne privée

Q21. Plus globalement, êtes-vous favorable à ce que les investissements nécessaires à la construction et à l'exploitation des services publics soient financés par de l'épargne privée :

Base : Ensemble (1056) – Résultats en %

