

## Résultats de l'étude Kantar pour la FedEpl relative aux attentes des Français à l'égard des collectivités et des services publics locaux

Dans le cadre de sa démarche de planification stratégique, la Fédération des élus des Entreprises publiques locales (FedEpl) a mandaté la société Kantar Public pour la réalisation d'un sondage auprès d'un échantillon de personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Il s'agissait de mesurer les évolutions des attentes citoyennes en matière de services publics locaux ou services publics de proximité, définis comme l'ensemble des services publics gérés par les collectivités locales : mairie, structures intercommunales, départements et régions.

Les résultats présentés à l'occasion de la Rencontre nationale des Entreprises publiques locales (Epl) du 6 juillet 2023 ont vocation à alimenter la réflexion et les échanges autour du rôle de l'économie mixte locale et de la FedEpl dans les prochaines années, dans le cadre des travaux menés pour l'élaboration de son Plan stratégique 2030 dont les enjeux sont :

- appuyer la dynamique de développement des Epl constatée en France comme dans l'ensemble de l'Union européenne, qui répond aux défis des transitions démographique, sociale et environnementale auxquelles les collectivités font face ;
- sécuriser le rôle des élus Présidents et administrateurs d'Epl, et apporter des solutions de long terme aux collectivités, confrontées à une incertitude croissante quant à leurs perspectives financières ;
- toujours mieux accompagner la diversification des activités des Epl, ainsi que les modalités nouvelles d'articulation entre les Epl, les filiales, ainsi que les outils de regroupement, de mutualisation et de coordination qui voient le jour partout en France ;
- nous faire collectivement les porte-voix des réussites exemplaires des Epl sur leurs territoires, avec l'objectif de dupliquer ce qui marche partout où cela est possible ;
- adapter l'organisation et enrichir l'offre de services de la Fédération elle-même.

Voici les principaux enseignements de l'étude :

### L'attachement des Français à l'égard des services publics de proximité est renforcé

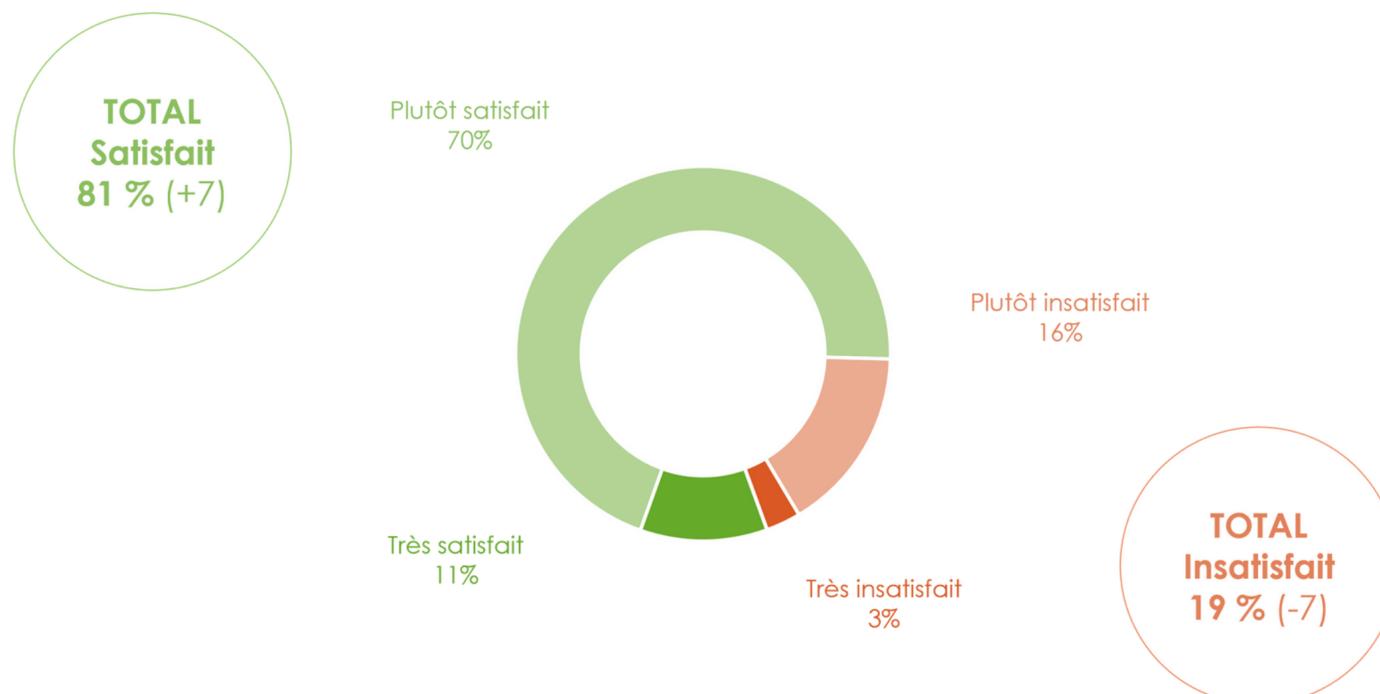
Interrogés dans le cadre de l'étude, les Français témoignent du lien fort qui les lie aux services publics gérés par les collectivités territoriales. 84 % des personnes interrogées identifient bien les services auxquels elles ont accès, tandis que 79 % se déclarent attachées à ces services et 66 % les utilisent régulièrement. Ces différents résultats sont en progression significative par rapport aux résultats observés en 2017. Dans cette perspective, les services publics de proximité sont considérés par une large majorité de Français comme importants dans leur vie quotidienne (83 %).

### La gestion des services publics par les collectivités territoriales très majoritairement saluée

Les Français soulignent l'action des collectivités territoriales en matière de service public de proximité et l'amélioration de leur gestion par rapport aux années précédentes. 81 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites quant à la qualité des services publics locaux à leur disposition au quotidien. Il s'agit d'une progression de 7 points par rapport à 2020. Dans le détail, les Français se montrent majoritairement positifs s'agissant des différents domaines de l'action publique territoriale, chacun d'entre eux suscitant entre 57 % et 84 % de réponses « très satisfait » ou « plutôt satisfait » de la part des usagers. L'eau et l'assainissement (84% de réponses « très satisfait » ou « plutôt satisfait »), les services funéraires (82%), les activités et infrastructures sportives (80 %) et la collecte, le tri et le traitement des déchets (80 %) figurent en haut de la hiérarchie des services publics les plus appréciés, tandis que les jugements sont légèrement moins positifs s'agissant de l'offre de logement social et d'habitat (63 %), des transports en commun locaux (63 %), du stationnement public (63 %) et de la voirie (57 %).

## Graphique 1 : La satisfaction à l'égard des services publics locaux

**Question** : Par rapport à la qualité des services publics de proximité ou services publics locaux à votre disposition au quotidien vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait ?

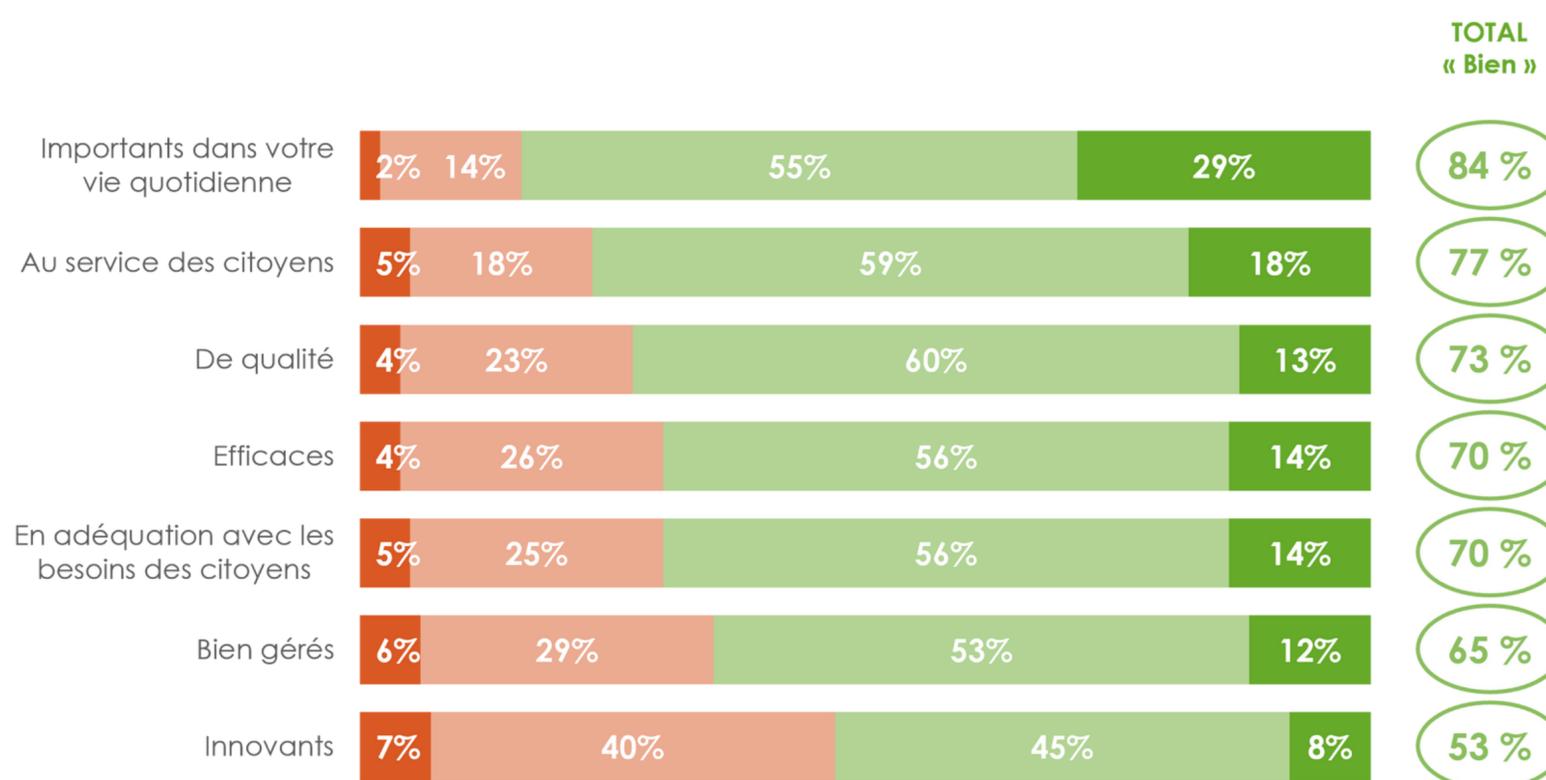


\*Sont indiqués entre parenthèses les résultats extraits d'un sondage CSA pour le Sénat réalisé par questionnaire auto-administré en ligne du 24 février au 2 mars 2020 auprès d'un échantillon de 1 007 personnes, représentatif de l'ensemble de la population française de 18 ans et plus.

Ces résultats se retrouvent dans les différentes représentations des services publics locaux, auxquels sont associés pertinence et performance. 77 % des personnes interrogées les considèrent comme au service des citoyens, quand 70 % les estiment en adéquation avec leurs besoins. Ils sont aussi majoritairement jugés comme de qualité (73 % de réponses « correspond bien ») et comme efficaces (70 %). Des progressions de l'ordre de 5 à 14 points par rapport à 2017 sont enregistrées pour chacun des items, témoignant d'une amélioration de l'adéquation des services publics locaux.

## Graphique 2 : Les représentations associées aux services publics de proximité

**Question** : Diriez-vous de chacun des termes ou mots suivants qu'il correspond bien ou mal à l'image que vous vous faites des services publics de proximité ?

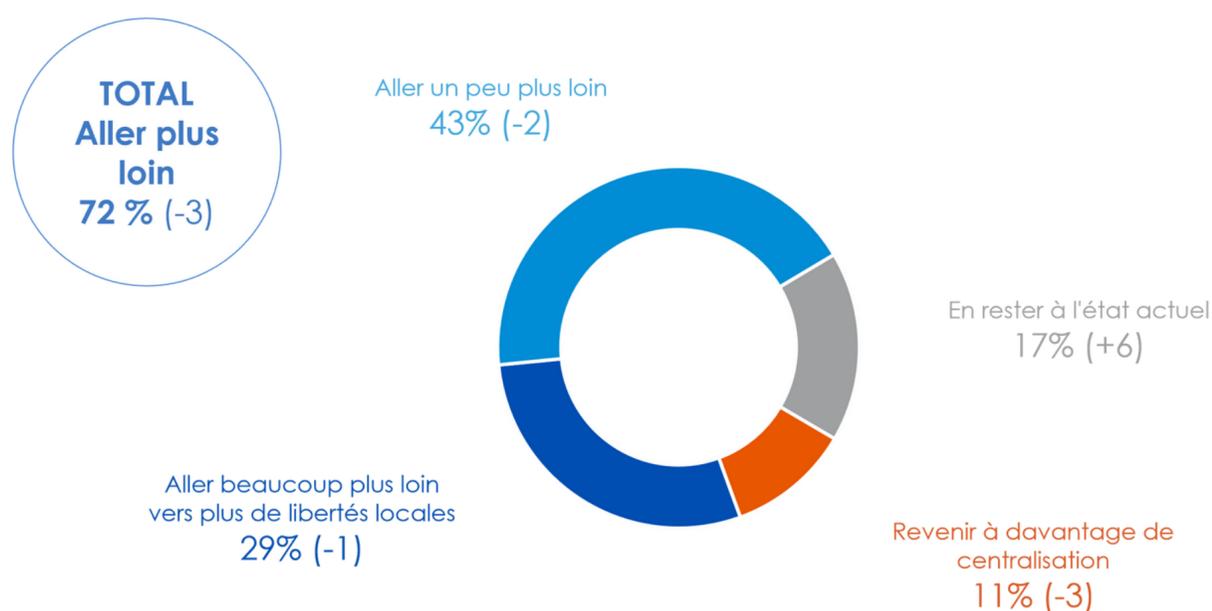


## Le processus de décentralisation soutenu et appuyé par les Français

Dans cette perspective, les Français portent un jugement très majoritairement positif sur le processus de décentralisation, entendu comme le transfert de compétences et de pouvoirs décisionnaires détenus par l'Etat aux différentes collectivités territoriales. 80 % des personnes interrogées le considèrent comme une bonne chose, soit un résultat en progression de 4 points par rapport à 2020. La majorité d'entre elles se montrent parallèlement favorables à un approfondissement de la décentralisation. Corollaire de la satisfaction à l'égard des services publics de proximité, 72 % ont le sentiment qu'il faudrait aller plus loin, vers plus de libertés (ou de compétence) locales, même s'il s'agit de procéder par étapes. A contrario, 17 % des répondants souhaitent le statu quo, tandis que 11 % prônent un retour à davantage de centralisation.

### Graphique 2 : Les représentations associées aux services publics de proximité

**Question** : De manière générale par rapport à la décentralisation, diriez-vous qu'il faut aller beaucoup plus loin vers plus de liberté locales, aller un peu plus loin, en rester à l'état actuel ou revenir à davantage de centralisation ?



\*Sont indiqués entre parenthèses les résultats extraits d'un sondage CSA pour le Sénat réalisé par questionnaire auto-administré en ligne du 24 février au 2 mars 2020 auprès de 1 007 personnes, représentatif de l'ensemble de la population française de 18 ans et plus.

## Les services essentiels et la maîtrise des coûts comme principaux enjeux pour l'avenir

Parmi les différents services publics locaux, les Français accordent une importance significative à nombre d'entre eux. L'eau et l'assainissement (92 % de réponses « très important » ou « plutôt important »), la collecte, le tri et le traitement des déchets (91 %) et la voirie (90 %) sont cependant perçus comme les plus essentiels aux yeux des Français, de même que les transports en commun (86 %, dont 46 % de réponses « très important »). En bas de la hiérarchie et légèrement en retrait figurent l'offre de logement social et d'habitat (78 %), et surtout les services funéraires (71 %) et la promotion territoriale et touristique (70 %), malgré une large majorité de jugements « importants ».

Ces différents services devront faire à de nombreux défis dans les prochaines années. La maîtrise des coûts apparaît comme le premier d'entre eux (88 % de réponses « important », dont 46 % de réponses « très important »), et devance notamment l'amélioration de la qualité (88 %) et l'adaptation au changement climatique (85 %).

### Les Entreprises publiques locales et leur Fédération

Depuis sa création en 1956, la Fédération des élus des Entreprises publiques locales (Fédération des Epl) est la seule fédération d'élus représentative des 1 400 Sociétés d'économie mixte (Sem), Sociétés publiques locales (Spl) et Sociétés d'économie mixte à opération unique (SemOp) françaises réunies au sein de la gamme Epl. Gouvernée par des présidents et administrateurs d'Epl de toutes sensibilités politiques, la Fédération des Epl s'inscrit dans une vision moderne et performante de l'action publique locale depuis plus de 60 ans. Elle est affiliée au réseau européen des 32 000 Entreprises publiques locales représenté par SGI Europe, organisme intersectoriel composé des employeurs de services publics et qui promeut les services d'intérêts généraux (SIG) en Europe. Toutes les infos sur lesepl.fr

## Plus d'information sur l'étude stratégique et le Plan stratégique 2030 auprès de la FedEpl



Contacts presse  
Violaine Hacke, attachée de presse  
06 28 47 53 55  
violainehacke@gmail.com

Contacts FedEpl  
Cécile Consigny, chargée de communication  
01 53 32 22 07  
c.consigny@lesepl.fr