

KANTAR PUBLIC

Les attentes des citoyens à l'égard des services publics locaux

Rapport d'étude quantitative
Juin 2023

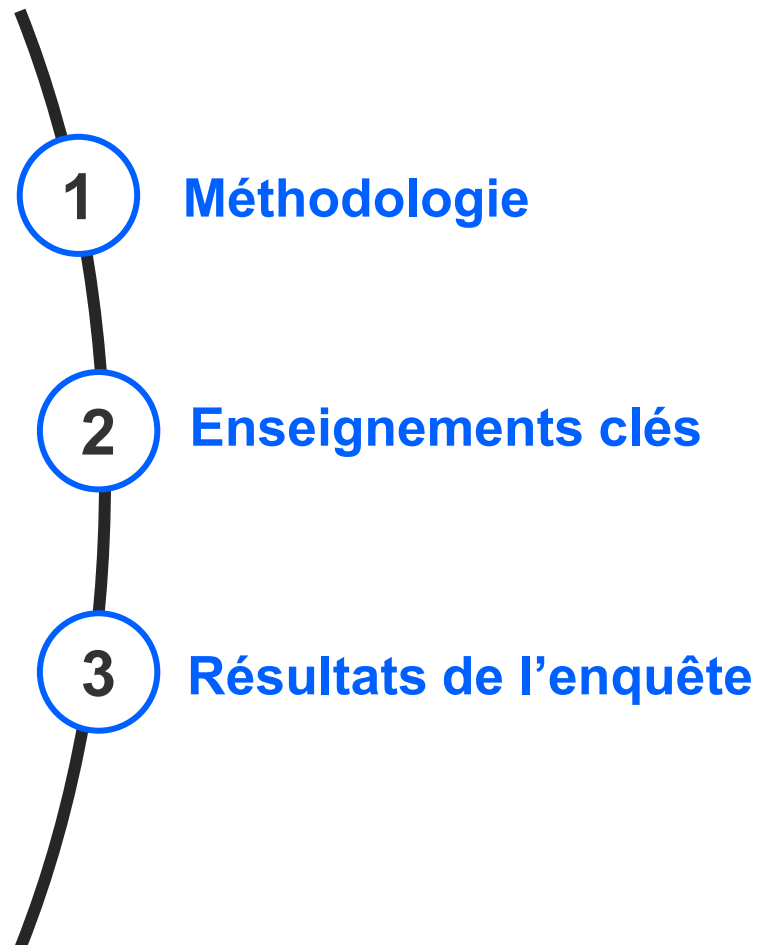


71DE39

Juin 2023



Sommaire



Contacts Kantar Public



Guillaume Caline
Directeur Enjeux publics et Opinion
01 57 95 19 94
guillaume.caline@kantar.com

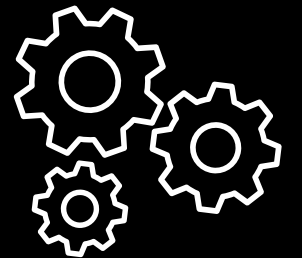


Clémence Brezet
Cheffe de groupe
01 57 95 19 92
clemence.brezet@kantar.com



Julien Le Pendu
Consultant en sciences comportementales
01 57 95 20 03
julien.lependu@kantar.com

1 Méthodologie



Méthodologie



Échantillon

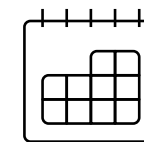
Echantillon de **1 500 personnes**, représentatif de l'ensemble de la population française âgée de 18 ans et plus

Méthode des **quotas** (sexe, âge, profession, région)



Mode de recueil

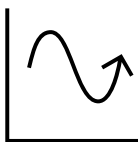
Enquête réalisée en ligne sur access panel



Dates de terrain

Le terrain s'est déroulé **du 5 au 14 juin 2023**

Evolutions

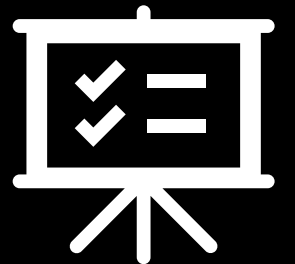


Pour certaines questions, des évolutions sont indiquées par rapport à des enquêtes précédentes réalisées également auprès de la population française :

- Enquête « Les Français et leur service public de proximité » réalisée en 2017 par l'IFOP pour la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT), SMACL Assurances et le Conseil supérieur de la fonction publique territoriale (CSFPT)
- Enquête « Les Français et la décentralisation » réalisée en 2020 par CSA pour le Sénat

2

Enseignements clés



Les principaux enseignements (1/3)

A la demande de la Fédération des élus des entreprises publiques locales, Kantar Public a interrogé les Français pour comprendre et évaluer leurs attentes et leur satisfaction à l'égard des services publics locaux ou de proximité. En voici, les principaux enseignements :

1. Les services publics de proximité : pour les Français, des services essentiels auxquels ils sont de plus en plus attachés

- Les services publics de proximité sont bien **identifiés par les Français, qui en sont des usagers fréquents**.
 - 84% des Français déclarent en effet bien les identifier, **particulièrement les seniors** (90%) et les **habitants de région parisienne** (88%). Deux-tiers des Français disent par ailleurs les utiliser régulièrement (86% chez les seniors).
 - **79% des Français se déclarent en outre attachés à ces services**.
 - A noter que sur ces 3 dimensions d'identification, d'attachement et d'utilisation, les catégories populaires sont systématiquement légèrement en retrait.
- Parallèlement, **les services publics de proximité suscitent une large satisfaction générale** : 81% des Français se déclarent satisfaits de la qualité des services publics de proximité. **Les jeunes sont particulièrement satisfaits** (89%) tandis que **les habitants des zones rurales le sont relativement moins** (74%).
- Dans le détail, 83% des Français considèrent que ces services sont importants dans leur vie quotidienne, 78% qu'ils sont au service des citoyens, 73% de qualité. Une interrogation demeure sur **leur gestion et leur capacité d'innovation**. Seuls 6 Français sur 10 estiment en effet qu'ils sont bien gérés (65%) et 5 sur 10 qu'ils sont innovants (53%).

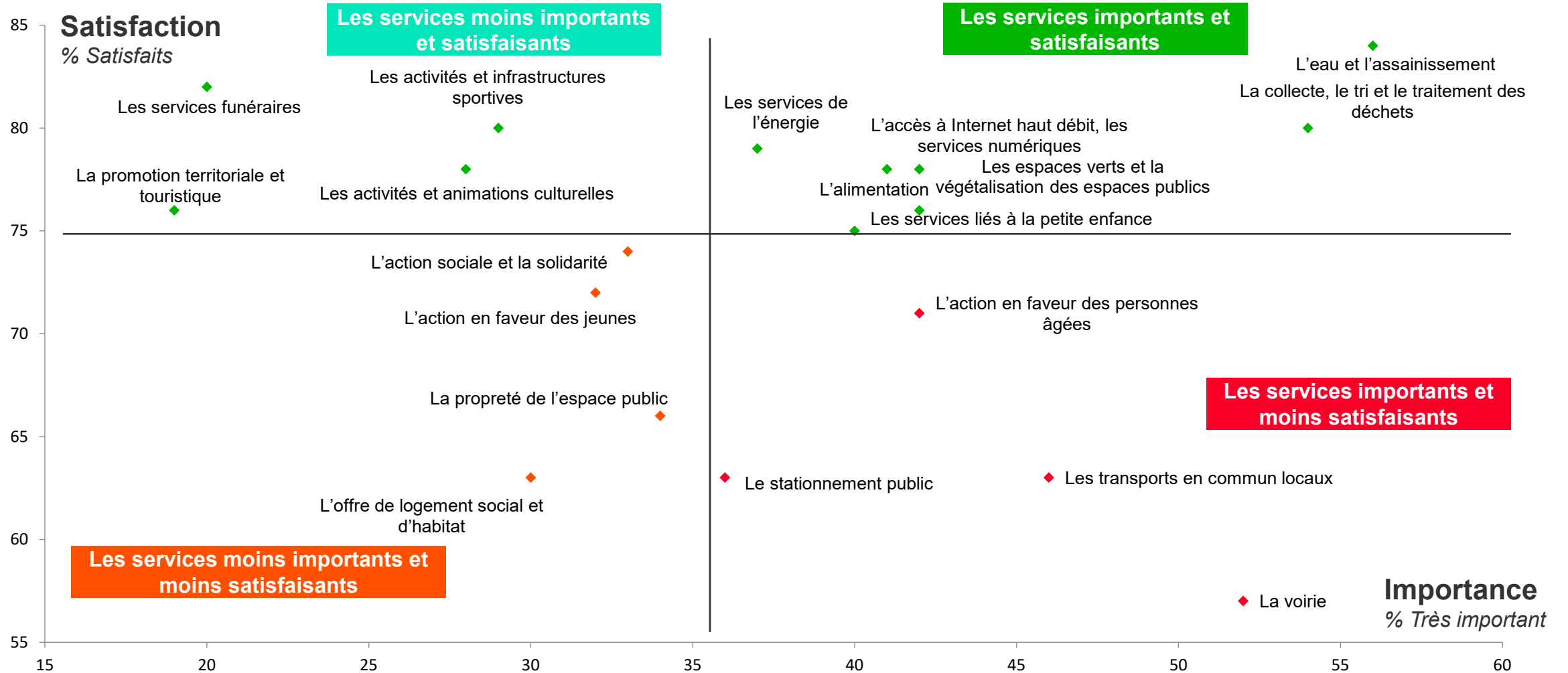
Les principaux enseignements (2/3)

2. Dans le détail, un haut niveau de satisfaction en général même si certains services publics de proximité peuvent encore s'améliorer

Nous avons également interrogé les Français sur l'importance qu'ils accordaient à un certain nombre de services publics locaux et leur satisfaction à leur égard. Cela permet de distinguer quatre catégories de services (cf. slide suivante) :

- D'abord **les services publics « pivots »** qui sont à la fois identifiés à la fois comme **très importants par les Français et qui suscitent une large satisfaction** : c'est le cas des **services de gestion de l'eau et des déchets** (les services d'eau et d'assainissement et de collecte et tri des déchets), mais également **l'alimentation, l'énergie, l'internet haut débit, les services liés à la petite enfance et ceux des espaces verts**.
- Ensuite viennent **les services publics qui sont également jugés satisfaisants mais sont perçus comme moins importants** : il s'agit des **services funéraires** d'une part et **des loisirs** d'autre part (infrastructures sportives, activités culturelles et promotion touristique).
- **Les services publics « critiques » sont ceux où des progrès** doivent être réalisés en priorité : il s'agit de ceux jugés très importants par les Français mais qui sont jugés peu ou pas satisfaisants. Ils ont trait à **la mobilité** (voirie, stationnement public et transports en commun) et à **l'action en faveur des personnes âgées**.
- Enfin certains services publics suscitent également une moindre satisfaction mais apparaissent comme **moins décisifs aux yeux des Français** : **l'action sociale, l'action en faveur des jeunes, l'offre de logement social et la propreté de l'espace public**.

Satisfaction et importance perçue des différents services publics locaux



Les principaux enseignements (3/3)

3. Des services publics de proximité qui vont devoir faire face à des défis identifiés et de nouveaux besoins

- Les Français identifient plusieurs défis qui attendent les services publics de proximité dans les prochaines années. Le plus important d'entre eux est **la maîtrise des coûts des services publics (46% le jugent « très important », dont 57% chez les seniors)**, suivi de **l'adaptation au changement climatique (42% de « très important »)** et de **l'amélioration de la qualité du service délivré (40%)**.
- Ils montrent également un intérêt certain pour les nouveaux services de proximité : par exemple **82% des Français trouvent que les fermes municipales sont une bonne idée et 83% concernant la création d'incubateurs d'entreprises locales**. Il s'agit d'autant d'opportunités de répondre aux nouveaux besoins des Français pour les services publics locaux.
- Cette attente de proximité dans les services publics se retrouve également en matière d'organisation administrative et politique. Ainsi, **la décentralisation apparaît comme toujours largement soutenue par une majorité de Français (80%)** et presque les trois-quarts d'entre eux souhaitent que cette dernière **aille plus loin (72%)**.
- Une inquiétude se fait jour toutefois chez une partie des Français en matière de financement de cette décentralisation : presque un Français sur deux considère en effet que les collectivités locales ne disposent pas d'assez de moyens financiers et humains pour réaliser leurs missions (46%).

3

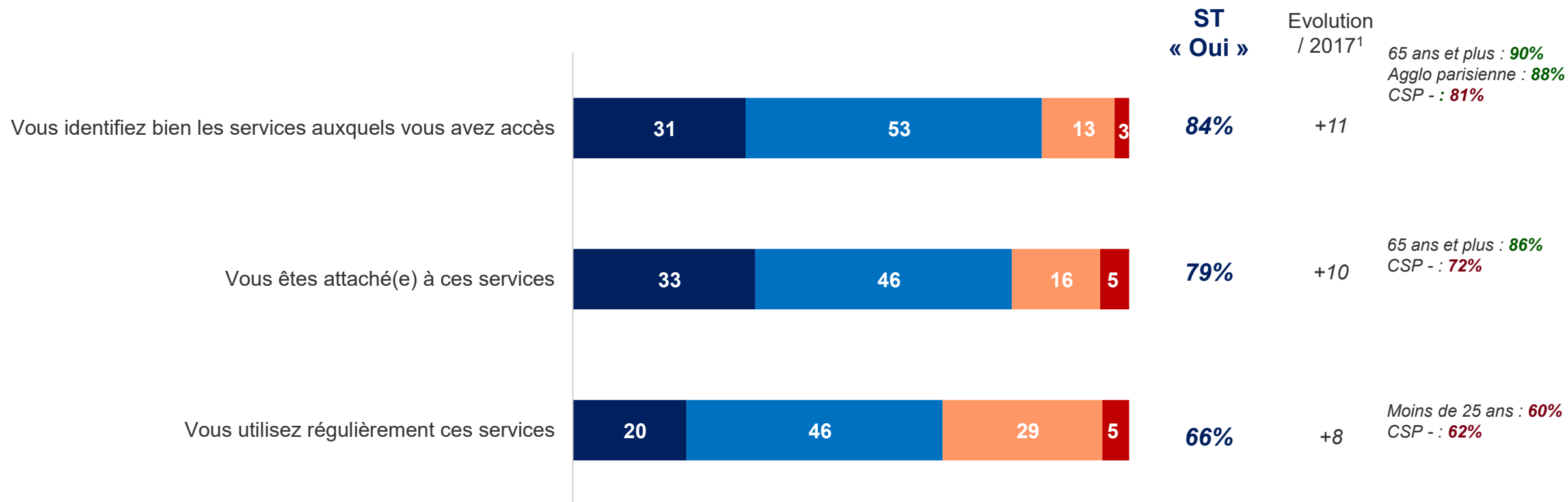
Résultats de l'enquête



Les services publics de proximité : des services bien identifiés par les Français qui s'y montrent très attachés

« Les services publics locaux ou de proximité sont l'ensemble des services publics gérés par les collectivités locales : mairie, structures intercommunales, départements et régions. Il peut s'agir par exemple des cantines scolaires, du ramassage des ordures, de la voirie, des espaces verts, des structures et activités de loisirs (médiathèque, piscine ...) etc. »

Q.1 S'agissant des services publics de proximité ou services publics locaux, diriez-vous que... ?



Base : Ensemble (1500)

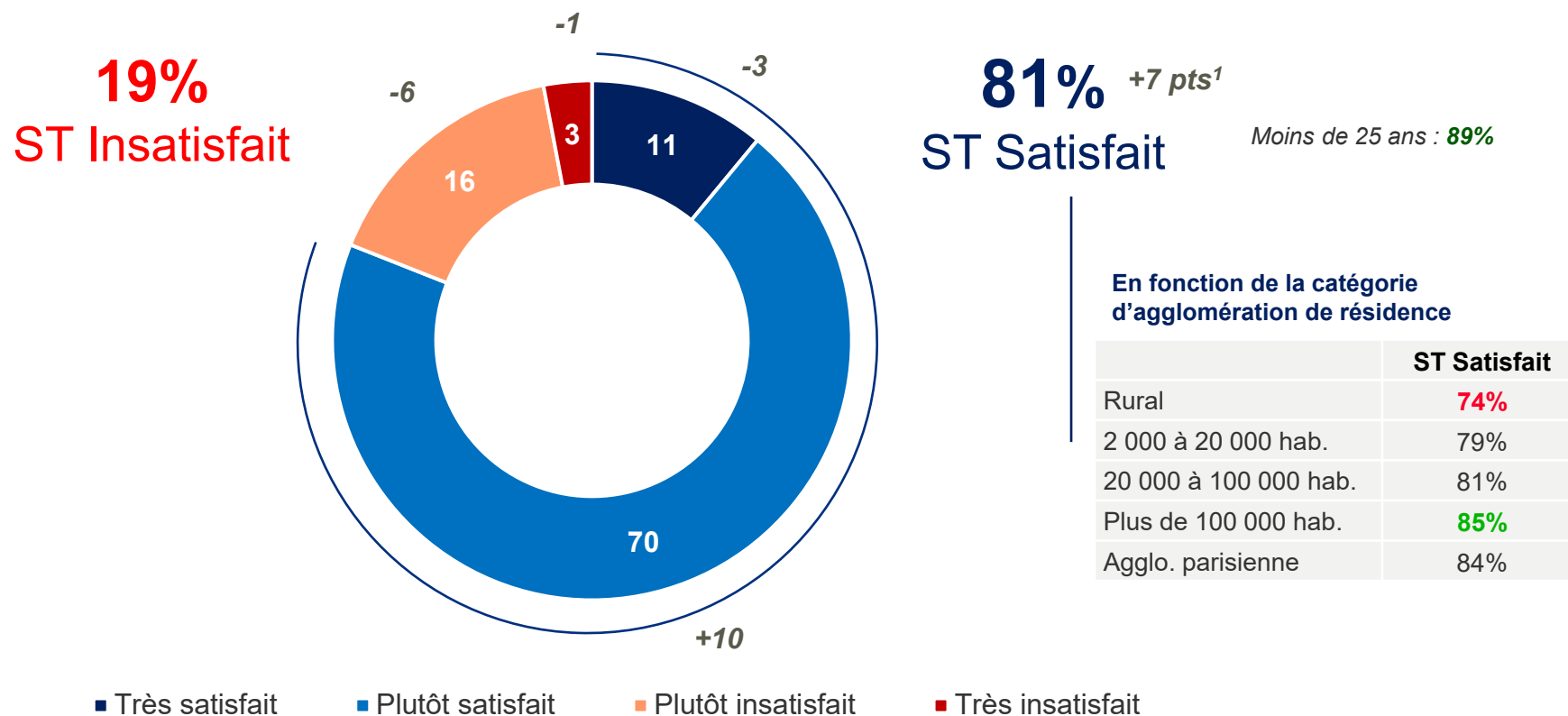
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

¹Enquête IFOP pour la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT), SMACL Assurances et le Conseil supérieur de la fonction publique territoriale (CSFPT)

Les Français se disent largement satisfaits de la qualité des services publics de proximité dont ils disposent, en particulier dans les grandes agglomérations.

Q.2 Par rapport à la qualité des services publics de proximité ou services publics locaux à votre disposition au quotidien, diriez-vous que vous êtes...?

Evolutions / 2020¹

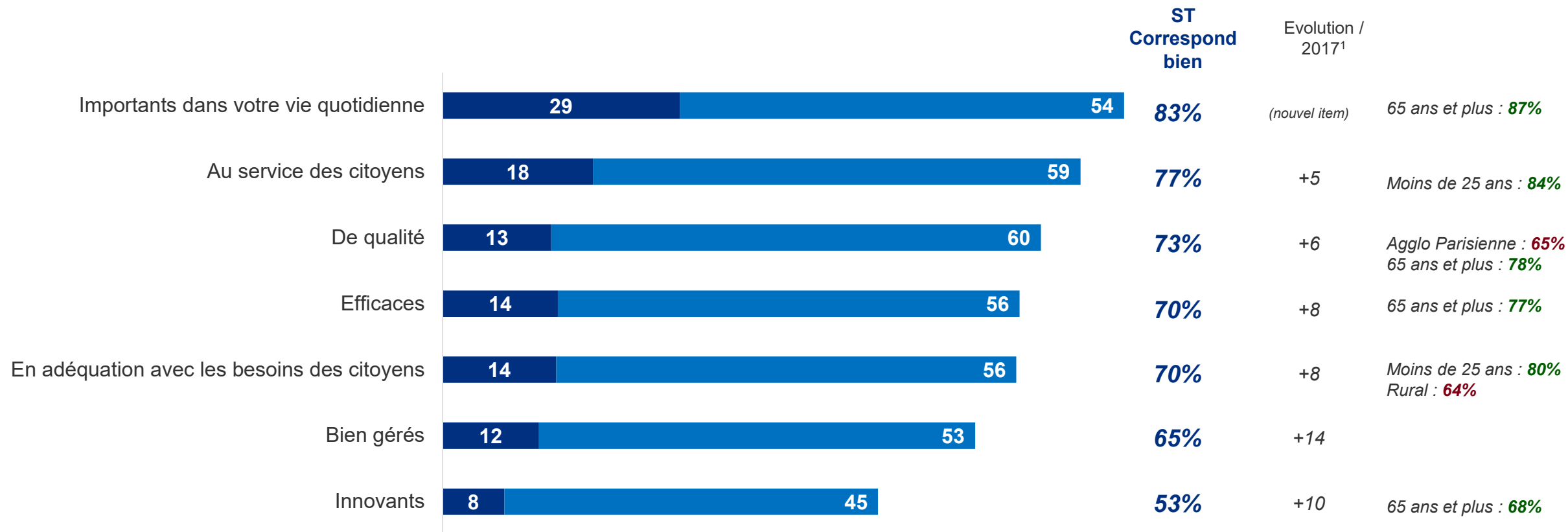


Base : Ensemble (1500)

¹Enquête CSA pour le Sénat

Les services publics bénéficient d'une très bonne image auprès des Français : une large majorité les jugent importants, de qualité et efficaces. Seule une courte majorité les juge en revanche innovants, en progression toutefois.

Q.3 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 ?



Base : Ensemble (1500)

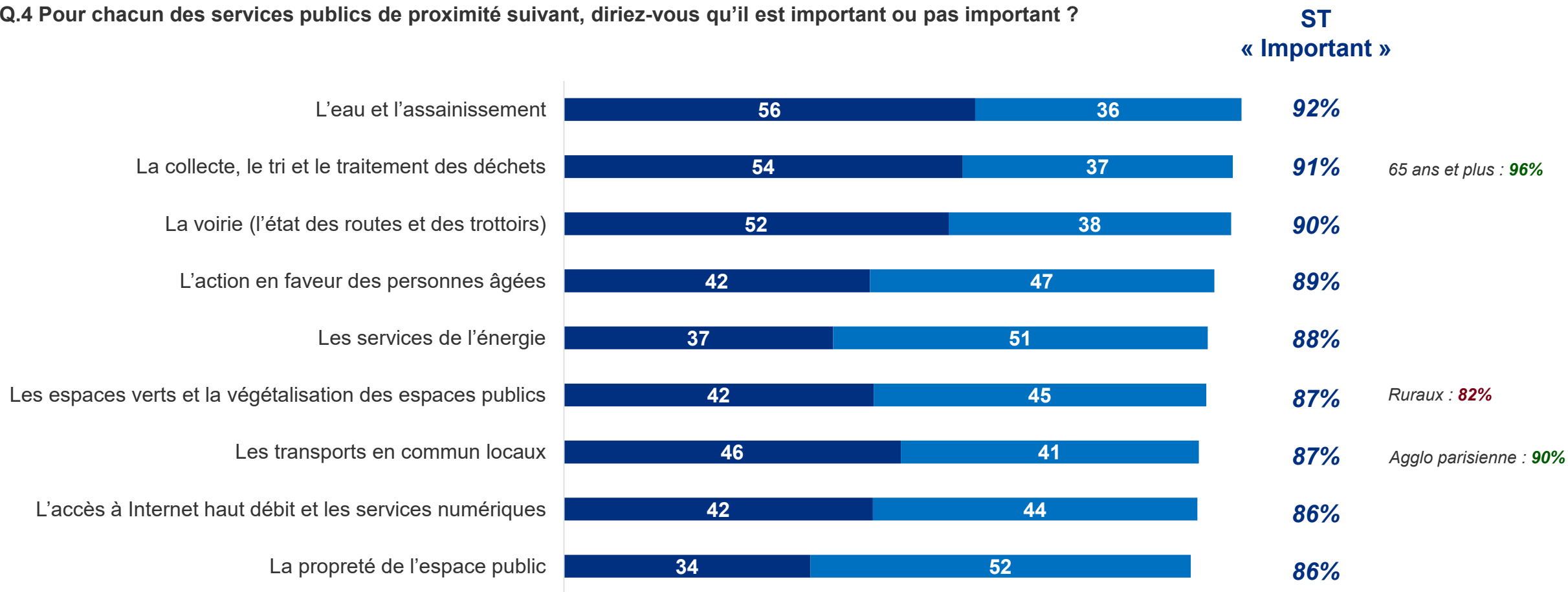
■ Très bien

■ Assez bien

¹Enquête IFOP pour la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT), SMACL Assurances et le Conseil supérieur de la fonction publique territoriale (CSFPT)

Les services publics de l'eau, de la collecte et du tri des déchets et de la voirie sont jugés comme « très importants » par plus de la moitié de la population

Q.4 Pour chacun des services publics de proximité suivant, diriez-vous qu'il est important ou pas important ?

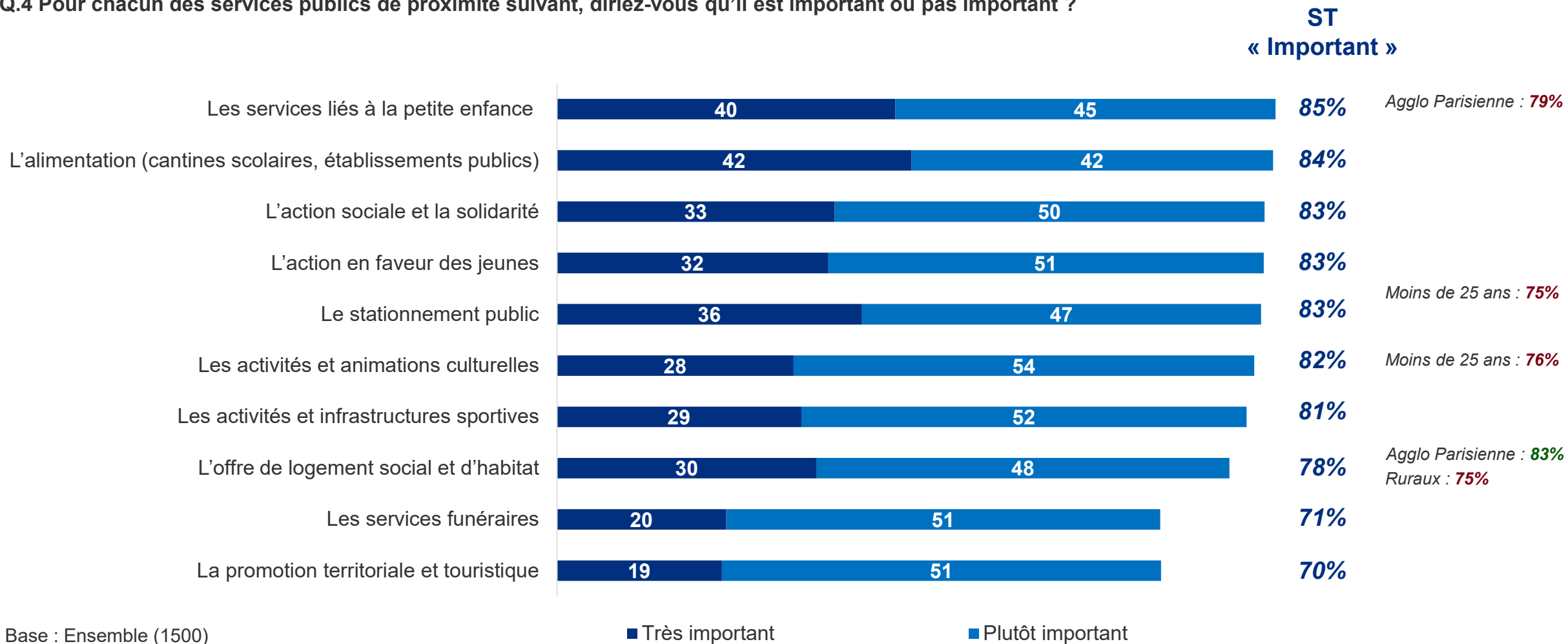


Base : Ensemble (1500)

■ Très important ■ Plutôt important

Les activités culturelles, les infrastructures sportives, l'offre de logement social, la promotion territoriale et les services funéraires sont jugés « très importants » par moins d'un tiers des Français

Q.4 Pour chacun des services publics de proximité suivant, diriez-vous qu'il est important ou pas important ?



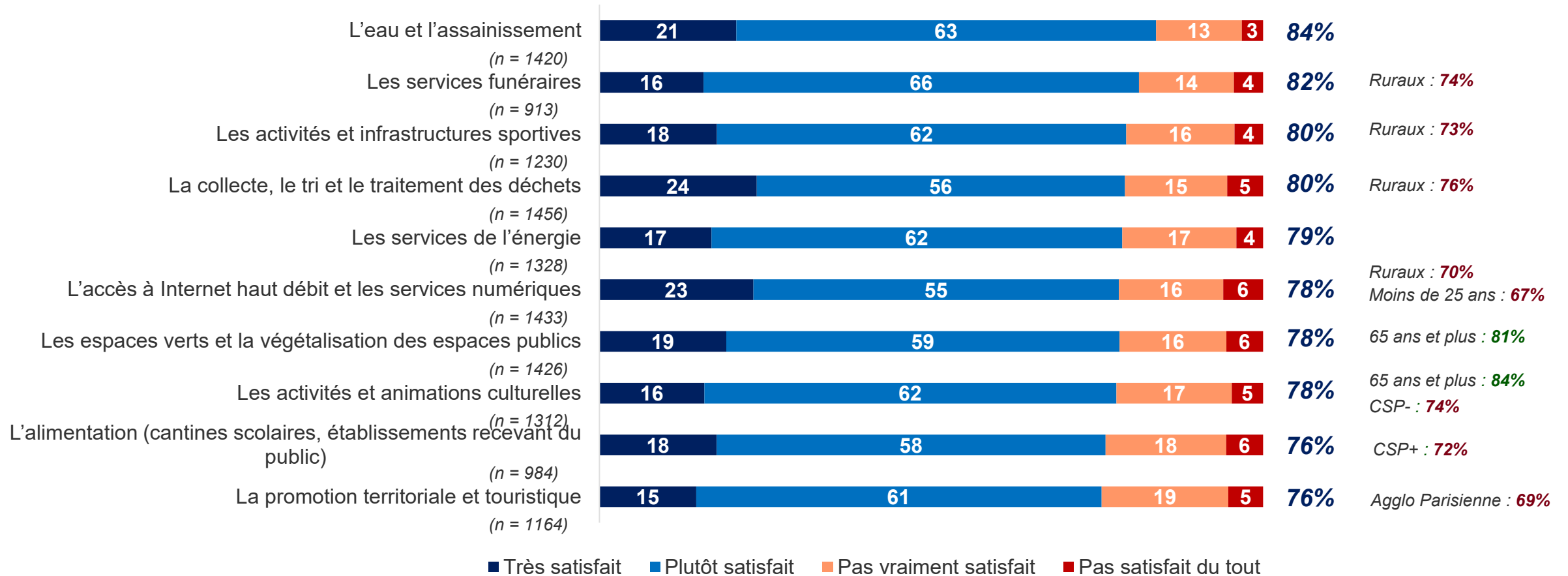
Base : Ensemble (1500)

De nombreux services publics suscitent une large satisfaction de la part des Français : c'est en particulier le cas de la collecte des déchets et de l'accès à internet haut débit avec près d'un quart d'utilisateurs *très satisfaits*

Q.5 Là où vous vivez, êtes-vous satisfait des services publics de proximité suivant ?

Résultats présentés sur la base de ceux qui disent avoir utilisé ce service

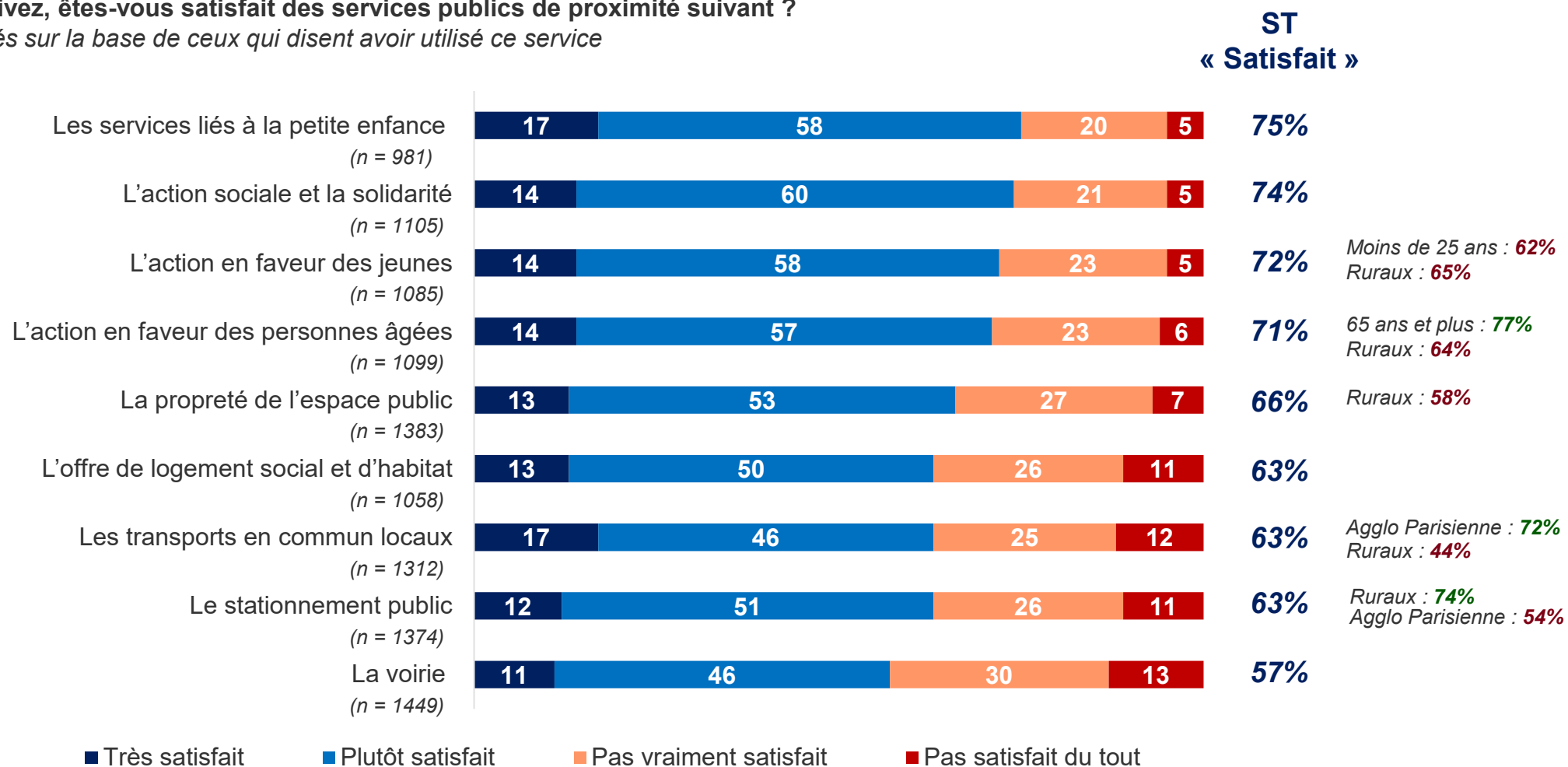
ST
« Satisfait »



La voirie, le stationnement, les transports en commun et l'offre de logement social suscitent en revanche davantage d'insatisfaction de la part des Français

Q.5 Là où vous vivez, êtes-vous satisfait des services publics de proximité suivant ?

Résultats présentés sur la base de ceux qui disent avoir utilisé ce service



La satisfaction à l'égard des différents services publics de proximité en fonction du lieu d'habitation (1/2)

Q.5 Là où vous vivez, êtes-vous satisfait des services publics de proximité suivant ?

Résultats présentés sur la base de ceux qui disent avoir utilisé ce service

ST Satisfait	Catégorie d'agglomération					
	Ensemble	Rural	2 000 à 20 000 hab.	20 000 à 100 000 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo parisienne
L'eau et l'assainissement	84%	84%	81%	83%	86%	84%
Les services funéraires	82%	74%	87%	85%	82%	80%
Les activités et infrastructures sportives	80%	74%	81%	85%	81%	78%
La collecte, le tri et le traitement des déchets	80%	76%	81%	80%	79%	83%
Les services de l'énergie	79%	76%	79%	76%	80%	80%
L'accès à Internet haut débit et les services numériques	78%	70%	80%	79%	81%	81%
Les espaces verts et la végétalisation des espaces publics	78%	76%	79%	79%	78%	78%
Les activités et animations culturelles	78%	71%	77%	83%	80%	81%
L'alimentation (dans les cantines scolaires, les établissements recevant du public)	76%	75%	74%	78%	77%	74%
La promotion territoriale et touristique	76%	73%	80%	78%	77%	69%

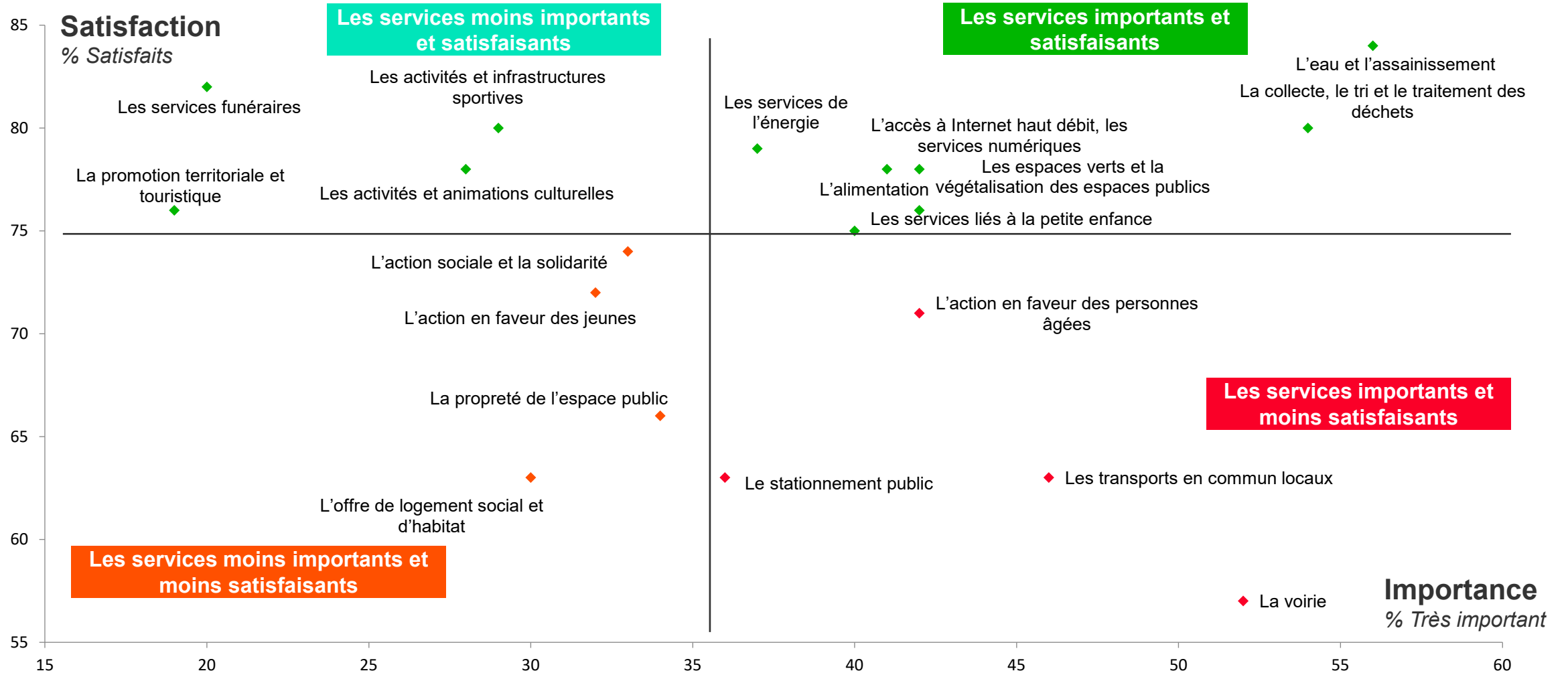
La satisfaction à l'égard des différents services publics de proximité en fonction du lieu d'habitation (1/2)

Q.5 Là où vous vivez, êtes-vous satisfait des services publics de proximité suivant ?

Résultats présentés sur la base de ceux qui disent avoir utilisé ce service

ST Satisfait	Type d'agglomération					
	Total	Rural	2 000 à 20 000 hab.	20 000 à 100 000 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo parisienne
Les services liés à la petite enfance (crèches, garderies)	75%	68%	79%	76%	76%	75%
L'action sociale et la solidarité	74%	74%	79%	80%	69%	74%
L'action en faveur des jeunes	72%	65%	73%	79%	70%	77%
L'action en faveur des personnes âgées	71%	64%	76%	73%	69%	74%
La propreté de l'espace public	66%	58%	67%	69%	68%	70%
L'offre de logement social et d'habitat	63%	59%	64%	71%	64%	65%
Les transports en commun locaux	63%	44%	52%	71%	72%	72%
Le stationnement public	63%	74%	74%	55%	58%	54%
La voirie (l'état des routes et des trottoirs)	57%	55%	53%	60%	58%	60%

Satisfaction et importance perçue des différents services publics locaux

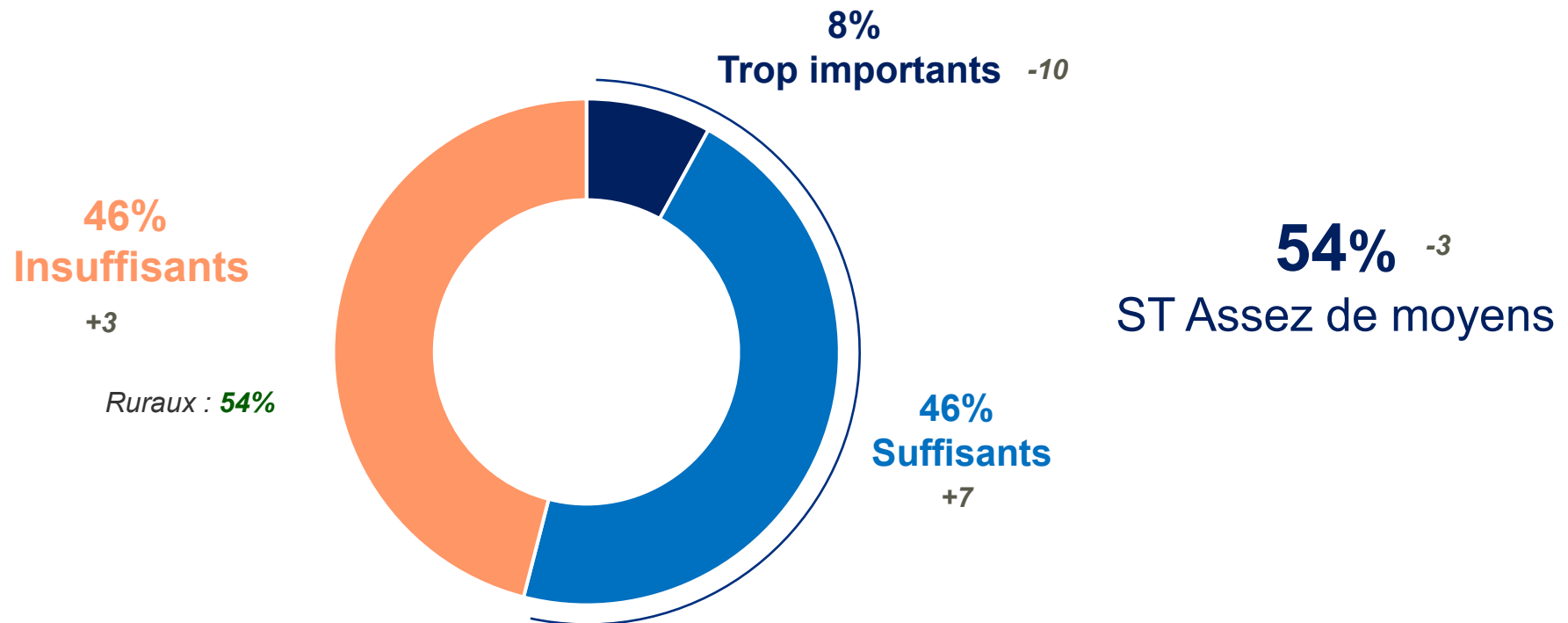


Les Français sont très partagés sur les moyens dont disposent les collectivités territoriales.

A noter que les habitants des zones rurales sont plus nombreux à estimer que les collectivités territoriales n'ont pas assez de moyens

Q.6 De manière générale et pour exercer leurs compétences, les collectivités territoriales disposent selon vous de moyens humains et financiers ... ?

Evolutions / 2020¹

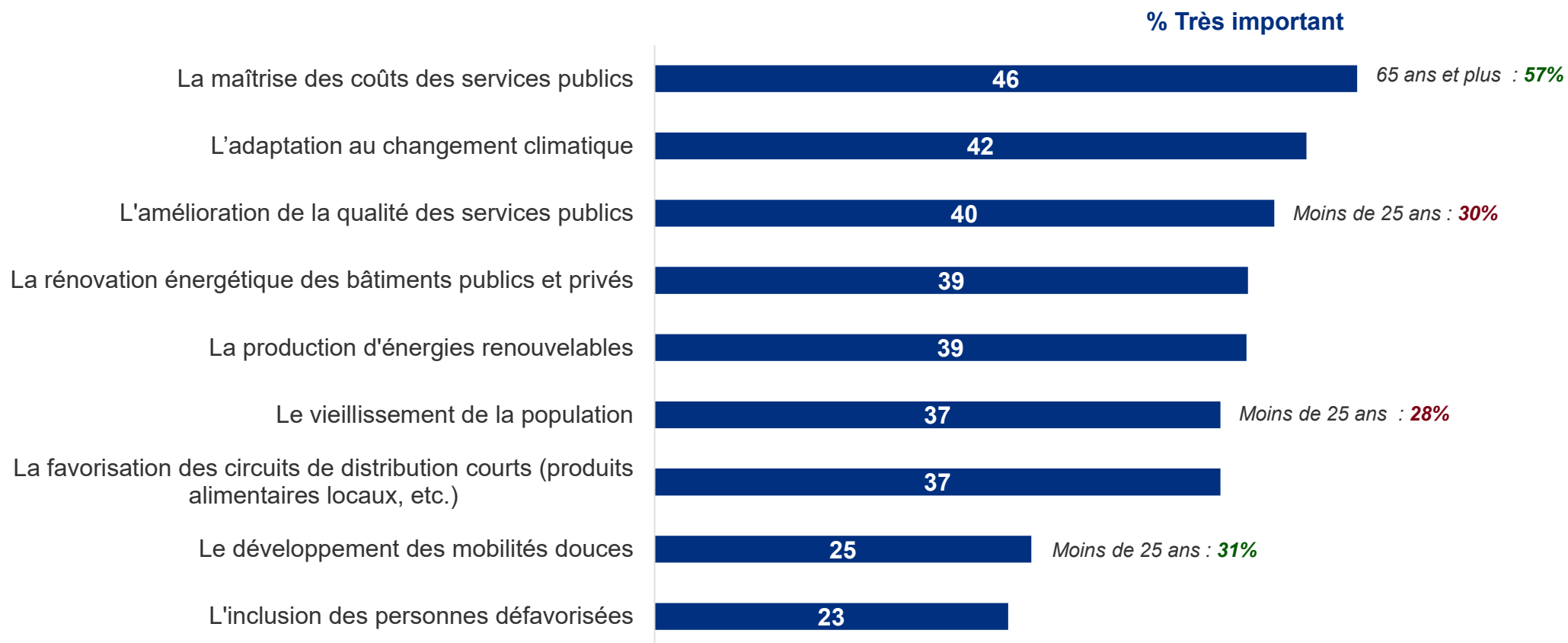


Base : Ensemble (1500)

¹Enquête CSA pour le Sénat

La maîtrise des coûts, l'adaptation au changement climatique et l'amélioration de la qualité sont, pour les Français, les défis les plus importants à relever par les services publics

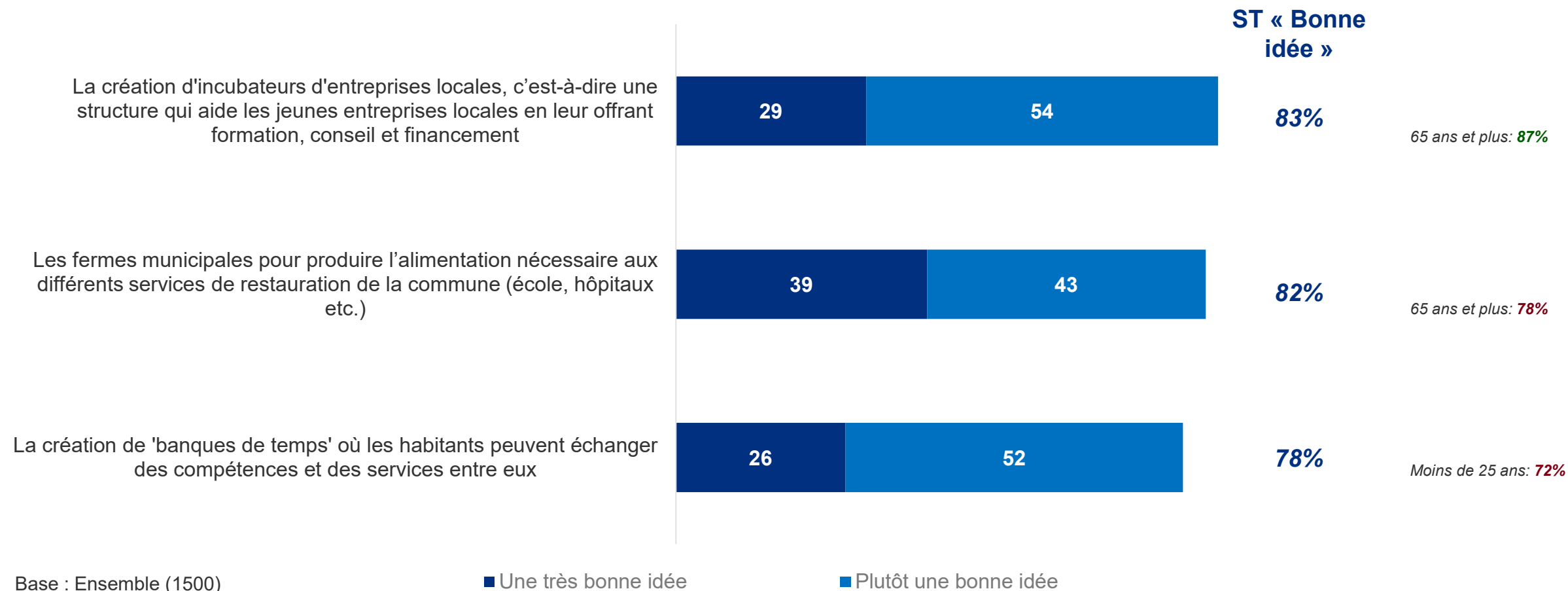
Q.7 Les services publics vont faire face à un certain nombre de défis dans les années à venir en France. Dans quelle mesure chacun d'entre eux vous semble-t-il important ?



Base : Ensemble (1500)

Les Français se montrent ouverts aux innovations et au développement de nouveaux services publics locaux. L'idée de fermes municipales les séduit particulièrement

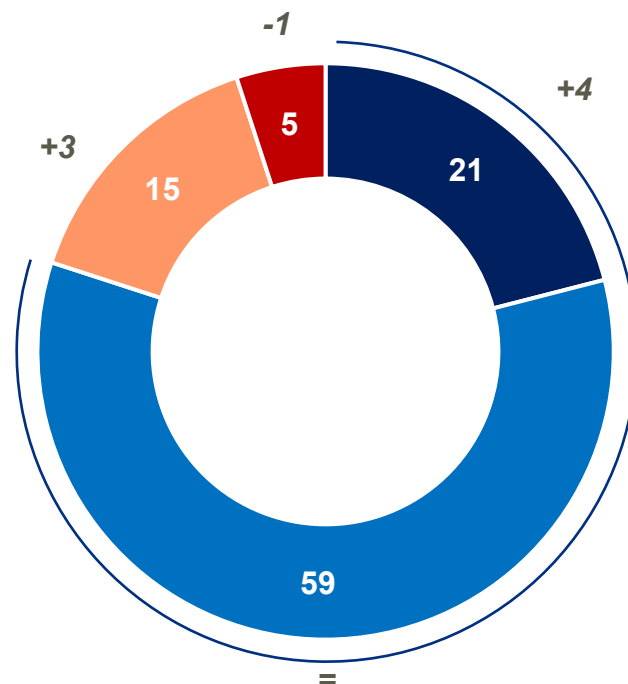
Q.8 Voici un certain nombre de nouveaux services publics de proximité que les collectivités locales développent ou pourraient développer dans les années à venir.



La décentralisation est toujours largement soutenue par les Français : 1 sur 5 pense même qu'il s'agit d'une « très bonne » chose

Q.9 La décentralisation est le transfert de compétences et de pouvoirs décisionnaires détenus par l'Etat aux différentes collectivités territoriales comme les régions, les départements, les communes et les intercommunalités (communautés de communes, communautés d'agglomération, communautés urbaines, établissements publics territoriaux, métropoles, etc.). De manière générale, que pensez-vous du processus de décentralisation ?

Evolutions / 2020¹



80% +4
ST Une bonne chose

- Une très bonne chose
- Une plutôt bonne chose
- Une plutôt mauvaise chose
- Une très mauvaise chose

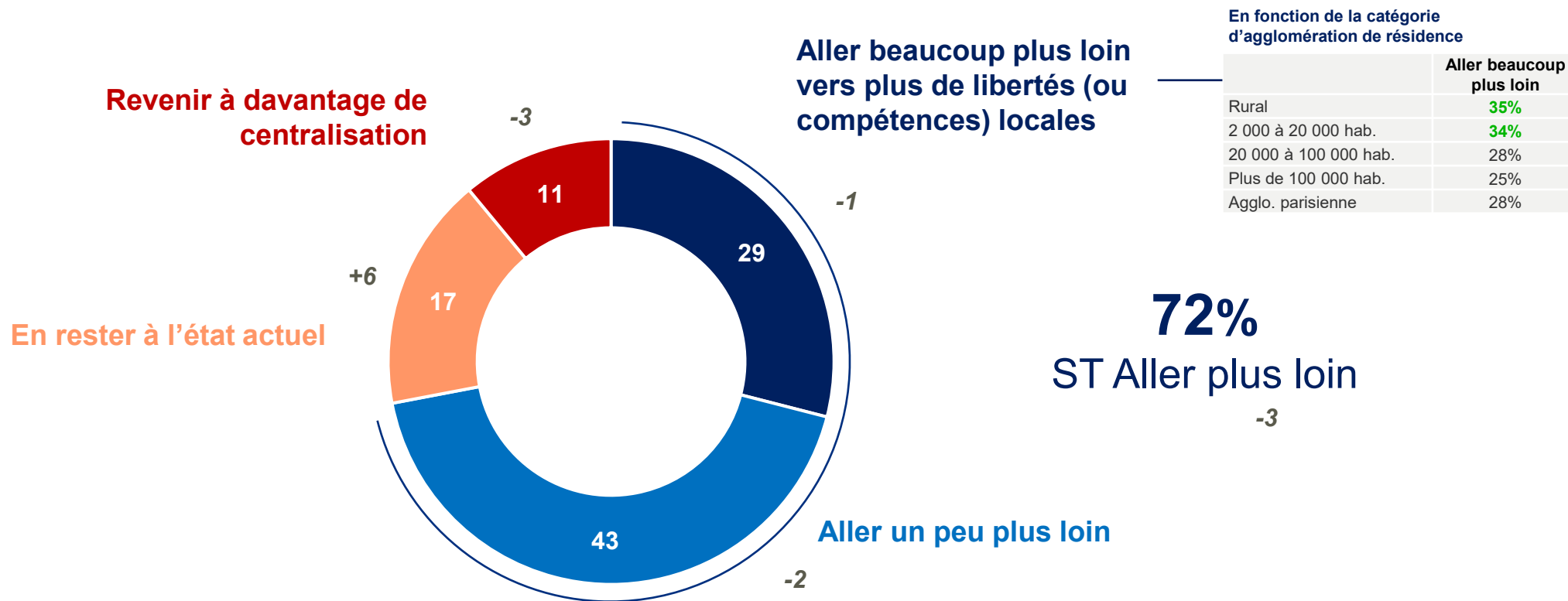
Base : Ensemble (1500)

¹Enquête CSA pour le Sénat

Presque 3/4 des Français pensent qu'il faut aller plus loin en matière de décentralisation et 1/3 souhaite même aller beaucoup plus loin

Q.10 De manière générale par rapport à la décentralisation, diriez-vous qu'il faut... ?

Evolutions / 2020¹



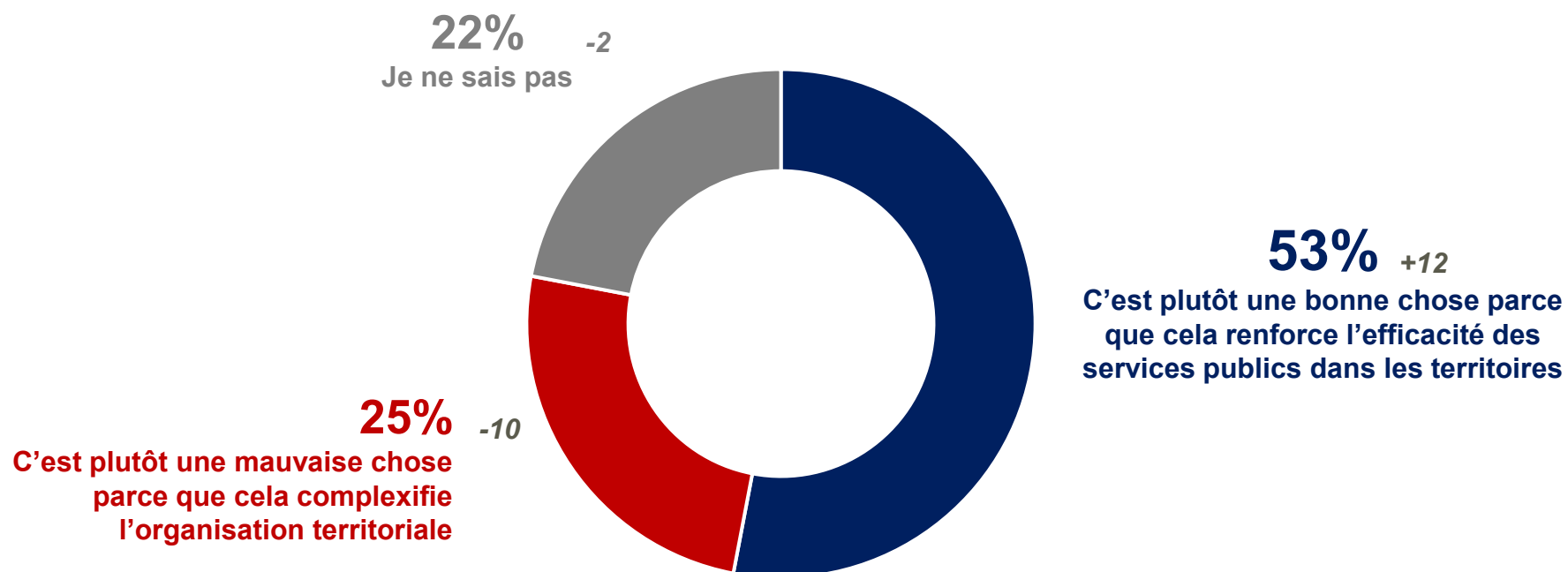
Base : Ensemble (1500)

¹Enquête CSA pour le Sénat

Le principe de subsidiarité est plutôt favorablement perçu par une majorité de Français, mais un quart d'entre eux a des difficultés à se positionner sur le sujet.

Q.11 Le principe de « subsidiarité » consiste à confier une compétence à l'échelon territorial jugé le plus efficace pour cette compétence. Si on prend l'exemple du réseau routier français, selon les capacités de chaque échelon dans chaque territoire, les routes principales peuvent être du ressort de l'Etat, des régions, voire des départements, les routes secondaires peuvent relever des régions, des départements, des métropoles, voire des communes. Que pensez-vous de ce principe ?

Evolutions / 2020¹



Base : Ensemble (1500)

¹Enquête CSA pour le Sénat

Spontanément, les Français attendent de leurs services publics de proximité plus de présence et d'engagement à leurs côtés

Q.12 Pour terminer, qu'est-ce qu'il faudrait améliorer dans les services publics de proximité pour qu'ils vous soient plus utiles ? Quels nouveaux services devraient-ils rendre ? Question ouverte, réponses spontanées

Agir en faveur d'un personnel plus impliqué		16%
Dont ...	Un personnel efficace	5%
	Un personnel plus présent, disponible	4%
	Embaucher davantage	3%
	Moins de bureaucratie	2%
	Un personnel plus rapide, réactif	2%
	Un personnel motivé	2%
Améliorer l'accueil dans les services publics		15%
Dont ...	Elargir les horaires (le week-end, plus tôt, plus tard)	8%
	Développer l'aide pour remplir les documents (papier, internet)	2%
	Une meilleure communication	2%
Maintenir le dynamisme et la présence physique sur tout le territoire		12%
Dont ...	Maintenir les services publics (poste, hôpital, centre des impôts)	4%
	Combattre les déserts médicaux	2%
	Maintenir du contact humain	2%
Améliorer le fonctionnement politique du pays		11%
Dont ...	Consulter ses administrés, démocratie locale	5%
	Donner plus de moyens au maire	3%

« Il faut rendre les services publics de proximité plus performants, par la technologie (IA) et l'innovation. Ces services de proximité devraient en outre conseiller les citoyens sur les parcours de soins qui deviennent de plus en plus problématiques dans les territoires »

« Il faudrait embaucher davantage pour augmenter les horaires d'accès aux usagers.»

« Demander plus de choses aux citoyens. Qu'ils puissent être décisionnaires. »

« Qu'ils viennent plus vers les gens, les écoutent et se servent des suggestions qui leurs sont faites. »

« Service public à l'écoute des citoyens et qui prend en compte toutes les incivilités déposées plutôt que d'attendre que cela empire comme dans la plupart des cas.»

Base : Ensemble (1500)

Spontanément, les Français attendent de leurs services publics de proximité plus de présence et d'engagement à leurs côtés

Q.12 Pour terminer, qu'est-ce qu'il faudrait améliorer dans les services publics de proximité pour qu'ils vous soient plus utiles ? Quels nouveaux services devraient-ils rendre ? Question ouverte, réponses spontanées

Améliorer le réseau routier et transport	9%
Dont ... Davantage de transport en commun	6%
Entretenir les routes, les trottoirs	2%
Agir pour des populations en particulier	6%
Dont ... Agir pour les personnes âgées	2%
Agir pour les personnes en difficulté	2%
Agir en faveur de l'écologie (Moins de gaspillages, de déchets, recycler)	3%
Agir sur la politique économique (lutter contre l'inflation, les dépenses publiques)	3%
Améliorer l'organisation administrative du pays (mutualiser les services, décentraliser ...)	2%
Améliorer la sécurité	2%
Rien / Ne sais pas	34%

« Amélioration des routes y compris dans toutes les rues. Certaines sont catastrophiques. »

« Pouvoir faire en sorte de faire plus pour les personnes âgées et les jeunes. »

« Une meilleure redistribution des moyens. Motiver les agents en les considérant mieux et leur apportant meilleure rémunération et conditions de travail. »

« Il faudrait demander l'avis des concitoyens avant la réalisation de grands projets coûteux et inutiles pour un grand nombre d'individus. »

« Transparence sur les critères d'éligibilité, simplification des demandes (éviter les formulaires sur lesquels on ne peut pas saisir, éviter de redemander chaque année le même dossier par exemple pour les cantines, plus de déconcentration pour rétablir l'équilibre territoriale notamment sur les questions d'accès aux soins. »

Base : Ensemble (1500)

Merci