



Baromètre du **SERVICE PUBLIC MUNICIPAL**

RESULTATS DE LA 2^{EME} EDITION NOVEMBRE 2014

SOMMAIRE

- P. 2** LA VILLE : COLLECTIVITE AUX COMPETENCES LES PLUS LISIBLES.
LES INTERCOMUNALITES, LES MOINS LISIBLES
- P. 3** UNE DIFFERENCE FONDAMENTALE D'APPREHENSION :
INTERÊT GENERAL VS INTERÊT INDIVIDUEL
- P. 5** REPARTITION DES RESSOURCES FINANCIERES DE LA VILLE :
DIVERGENCE ENTRE LE MAINTIEN OU LA REDUCTION DU NIVEAU DE SPM
- P. 6** UN AVIS PARTAGE SUR LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
- P. 7** LA **CONSULTATION DES HABITANTS** : UNE EVIDENCE POUR LES FRANCAIS
- P. 8** EVALUATION MOYENNE DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL : **6.25 SUR 10**
- P. 10** PISTES PRIORITAIRES D'AMELIORATION DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL :
PRIORITE A UNE EVALUATION ASSOCIANT LES USAGERS

METHODOLOGIE

Etude par questionnaire administré en ligne du 14 au 18 octobre auprès de 1087 répondants Français métropolitains de 18 ans et +. L'échantillon est représentatif de la population française, assuré par la méthode des quotas sur la base de l'INSEE, sur les variables croisées de tranches d'âge, les catégories socio-professionnelles principales du foyer, du sexe et de la région d'habitation. La qualification de la fiabilité des résultats répond aux principes de probabilité habituellement retenus pour la représentativité : la taille de l'échantillon admet une marge d'erreur de 2.97% dans la situation la plus défavorable (résultat dont la proportion est de 50%). Cette marge est basée sur un intervalle de confiance de 95%.

PARTENAIRES :

- M2 Manageur Territoriaux – IAE Lille 1 (Contact : Jérôme Dupuis)
- AGENCE D'ETUDE STRATECOM (Contact : Stéphane Saint-Pol)
- MEDIAS CONSEIL / ACTION PUBLIQUE (Contact : Julien Roirant)
- LA GAZETTE DES COMMUNES

AUTEUR : Antoine CARTON – STRATECOM (06 62 16 85 54)

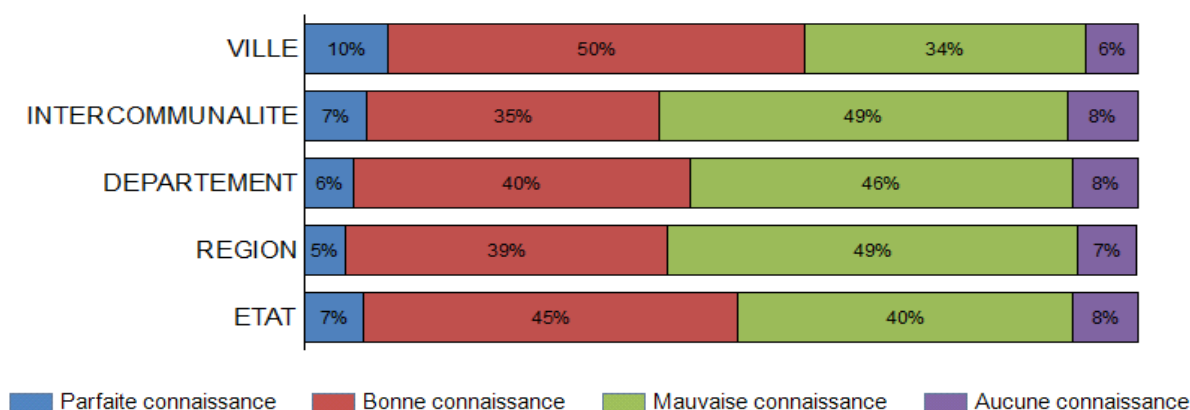
LA VILLE : COLLECTIVITE DONT LES COMPETENCES SONT LES PLUS LISIBLES LES INTERCOMMUNALITES, LES MOINS LISIBLES

Les Français ont une lisibilité variable des champs de compétences des différentes collectivités territoriales. La Ville est la seule collectivité dont une majorité de Français perçoit les champs de compétences (60% des Français disent avoir une très bonne ou une bonne connaissance des compétences de la Ville). Cette lisibilité des compétences contraste avec celle de la Région et surtout celle de l'Intercommunalité pour lesquelles seuls 57% et 54% des Français l'estiment mauvaise voire nulle.

Si on constate une meilleure connaissance perçue des Français de CSP supérieure pour la Ville, la Région ou le Département, le faible niveau de lisibilité des compétences des Intercommunalités est transverse à l'ensemble des Français.

Les échéances électorales municipales et intercommunales de mars 2014 n'ont pas amélioré la lisibilité des Français sur leurs champs de compétences. Si la connaissance perçue reste bonne pour les villes, la confusion latente à l'égard des intercommunalités empêche toute attribution de l'action publique de ces collectivités et, par effet de chaîne, questionne la légitimité que les Français accordent aux actions et le niveau d'imposition qu'elles impliquent. La qualité de la connaissance des champs de compétences est un prérequis démocratique.

Diriez-vous que vous connaissez l'ensemble des domaines de compétences des différents acteurs du service public ?



UNE DIFFERENCE FONDAMENTALE D'APPREHENSION DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL : INTERÊT GENERAL VS INTERÊT INDIVIDUEL

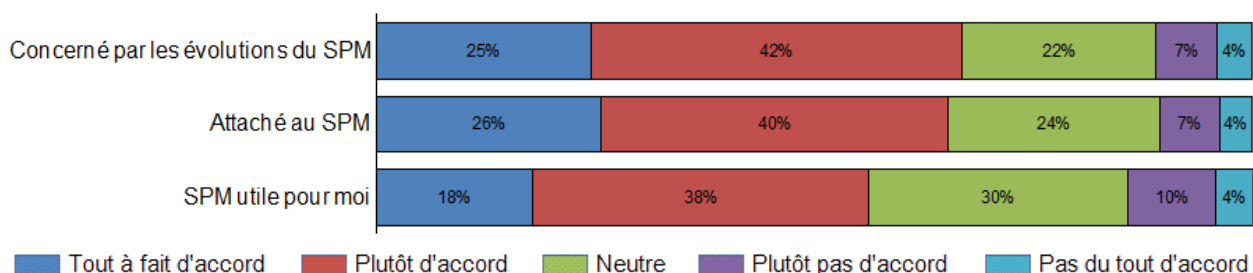
Les différences entre Français sur l'ensemble des résultats traduisent une considération fondamentalement différente du SPM avec, d'une part, une perception du SPM qui suscite l'attachement, qui doit répondre à des valeurs d'intérêt général et de continuité de service public et pour lequel on souhaite le maintien notamment par la contribution financière de l'Etat et des impôts ; et d'autre part, un service public dont l'attachement se résume à l'utilité qu'il nous apporte, qui doit répondre à des valeurs communes aux services marchands (performance, qualité, compétence) et pour lequel on est prêt à renoncer en partie pour réduire l'effort individuel consenti (à travers l'impôt municipal).

Cette divergence s'explique pour partie par un effet générationnel, et est portée dans des proportions d'environ 50% (intérêt général) vs 30% (intérêt individuel), 20% des Français étant plus partagés.

UN ATTACHEMENT ET UNE PREOCCUPATION DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL SUPERIEURS A L'UTILITE

Les Français sont attachés et concernés par le Service Public Municipal (SPM) et son évolution (67% et 66% sont tout à fait ou plutôt d'accord) même s'ils ne sont que 56% à exprimer une utilité du SPM dans leur quotidien. L'attachement au Service Public Municipal diffère fortement selon l'âge, 75.1% des + de 50 ans se disent tout à fait ou plutôt attachés au SPM qui contrastent avec 53% des 18-24 ans.

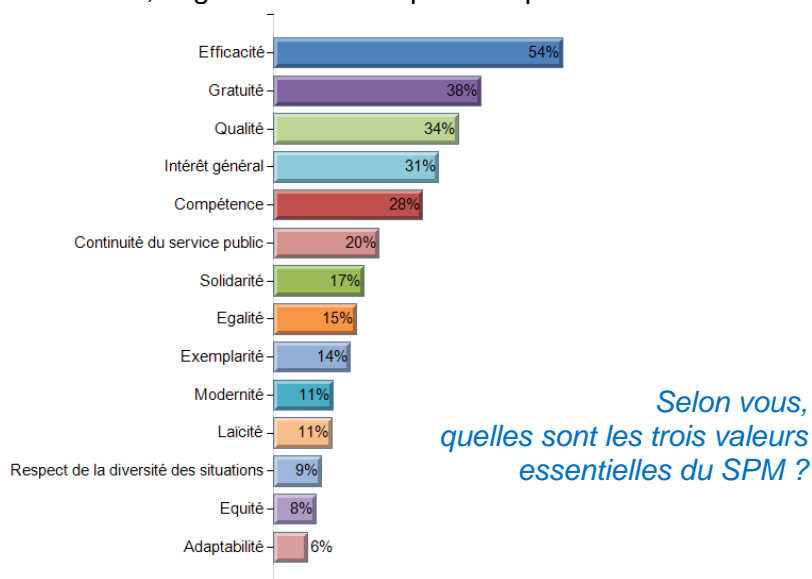
Degré d'accord des Français avec la centralité, l'attachement et utilité perçus du Service Public Municipal (SPM)



Ces résultats montrent un lien entre les Français et le SPM qui dépasse l'utilité que les SPM leur rendent. Ce résultat confirme l'idée que l'évaluation d'un service public municipal ne se limite pas uniquement au niveau des besoins couverts auprès de chaque habitant. D'autres éléments sont à considérer. On peut envisager par exemple le lien social, le contact humain, la capacité du service public à couvrir des besoins autres que les siens... Néanmoins, l'effet générationnel identifié montre qu'il y a une réduction de l'écart entre l'attachement et l'utilité du SPM au quotidien ; il y a autant de jeunes attachés que de jeunes percevant une utilité (18-24 ans).

LES VALEURS ATTENDUES DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL : UN SERVICE PUBLIC MUNICIPAL « MODERNE » VS « TRADITIONNEL »

Le choix entre les valeurs attendues du SPM par les Français traduit la manière dont ils définissent le SPM et à travers elles, la grille de lecture qu'ils ont pour évaluer le SPM.



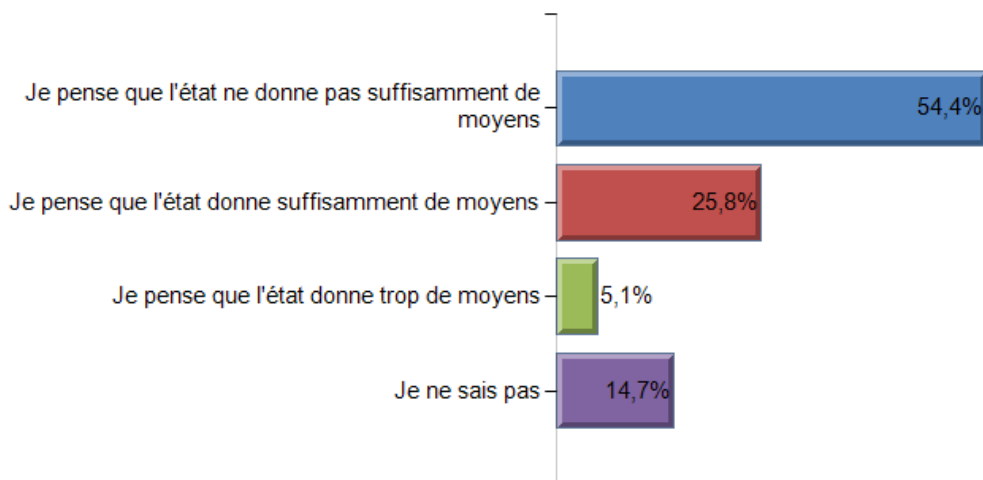
En conformité avec les résultats de la première édition du baromètre, on observe une imbrication des valeurs dites « modernes » (Efficacité, Qualité, Compétence ...) et des valeurs dites « traditionnelles » (Gratuité, Intérêt général, Continuité de SP, Solidarité, Égalité, etc. – cf. Dupuis, Carton, Saint-Pol ; 2014, p.3 et 4)ⁱ. Les valeurs modernes traduisent une définition du SPM à travers des critères de qualité de service sans spécificité particulière, et situent le SPM dans un cadre commun à ceux de services marchands ; inversement, les valeurs traditionnelles traduisent une approche du SPM comme un service spécifique lié à sa dimension publique ; c'est dans cette seconde approche qu'on peut situer, par exemple, la définition du Service Public proposée par le Ministère de la Fonction Publiqueⁱⁱ.

Pour les Français, le SPM est plutôt approché par sa dimension moderne, et 53% citent l'efficacité, 34% la qualité et 28% la compétence. L'approche traditionnelle est traduite plutôt par l'Intérêt général (31%), et la Gratuité 38%. La bascule de la balance entre approche moderne vs traditionnelle à la faveur des valeurs modernes traduit certainement une (ré)-orientation des SPM vers une logique plus consommatoire où la capacité du service à être de qualité et à répondre aux besoins prévaut ; préfigurant certainement un souci individuel au détriment du souci collectif. Ce résultat, présente une définition au socle différent voire divergent avec celui porté par la définition ministérielle du Service Public.

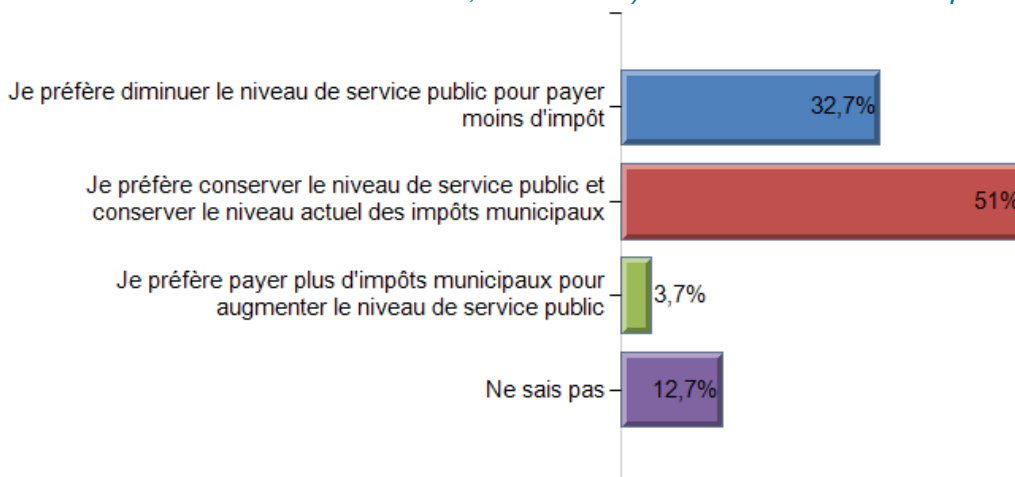
Dans ce cadre, les quatre premières valeurs citées sont homogènes quel que soit l'âge des Français ; des différences apparaissent selon l'âge sur les autres valeurs, qui modèrent ou accentuent l'approche par la modernité du SPM. En effet, les plus jeunes (18-24 ans) ont une approche plus moderne du SPM avec une fréquence de citations plus importante pour la Qualité (44% ; +10%) et de la Modernité (17.5% ; +6.5%). En revanche, les Français de + de 50 ans ont une approche plus traditionnelle du SPM notamment par une fréquence de citations plus forte pour Laïcité (14% ; +3%) et le respect de la diversité des situations (12% ; +3%).

LA REPARTITION DES RESSOURCES FINANCIERES DE LA VILLE : DIVERGENCE ENTRE LE MAINTIEN OU LA REDUCTION DU NIVEAU DE SPM

Selon vous, l'Etat donne-t-il suffisamment de moyens aux villes pour assurer leurs missions de service public ?



Quel équilibre préférez-vous entre le montant des impôts prélevés par votre ville (taxe foncière et taxe d'habitation, notamment) et le niveau de service public municipal ?



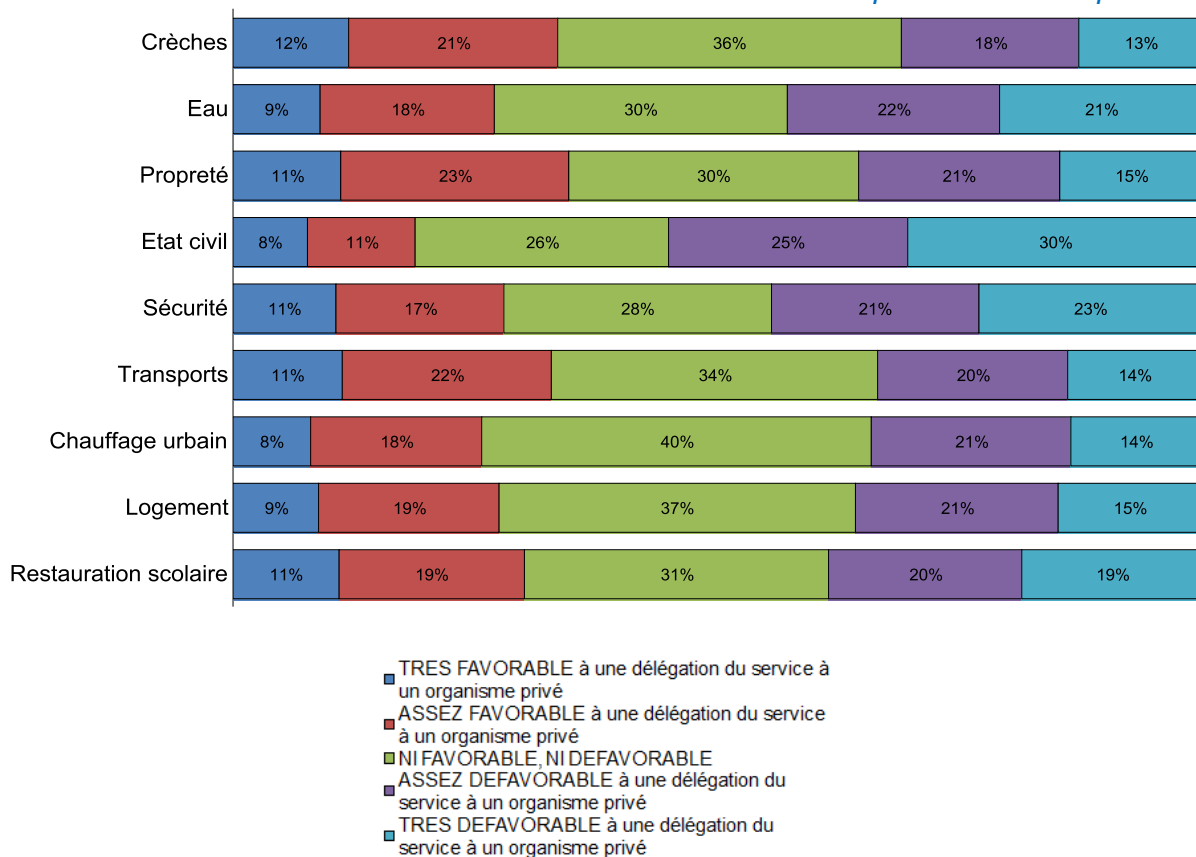
Il y a un lien important et statistiquement significatif entre l'évaluation du niveau perçu de contribution financière de l'Etat à la Ville et le niveau d'imposition municipale. Il fait apparaître deux approches sur la ressource financière pour assurer les missions du service public municipal :

- D'une part, 54% des Français estiment que l'Etat propose une contribution financière insuffisante aux Villes, ceux-là mêmes (en partie – 51%) qui estiment qu'il ne faut pas changer le niveau d'imposition municipale. Ces répondants sont caractérisés par une attente de valeur de SPM d'intérêt général et de continuité du SP.
- D'autre part, 31% des Français estiment que l'Etat donne suffisamment (26%) voire trop de moyens financiers (5%) aux Villes. Une grande partie de ces Français préféreraient également voir une diminution de l'imposition locale au détriment du niveau de service public. Ces répondants sont caractérisés par une attente de valeur du SPM de gratuité.

Ces deux approches sont divergentes. Si la première approche est majoritaire, la seconde représente plus d'un quart des Français. Ces proportions sont en évolution depuis l'année dernière à la faveur de la seconde (réduction des moyens et du SPM) avec une augmentation de près de 3%.

UN AVIS PARTAGE SUR LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

« Si les services publics suivants étaient gérés par un organisme privé, quel serait votre opinion? »

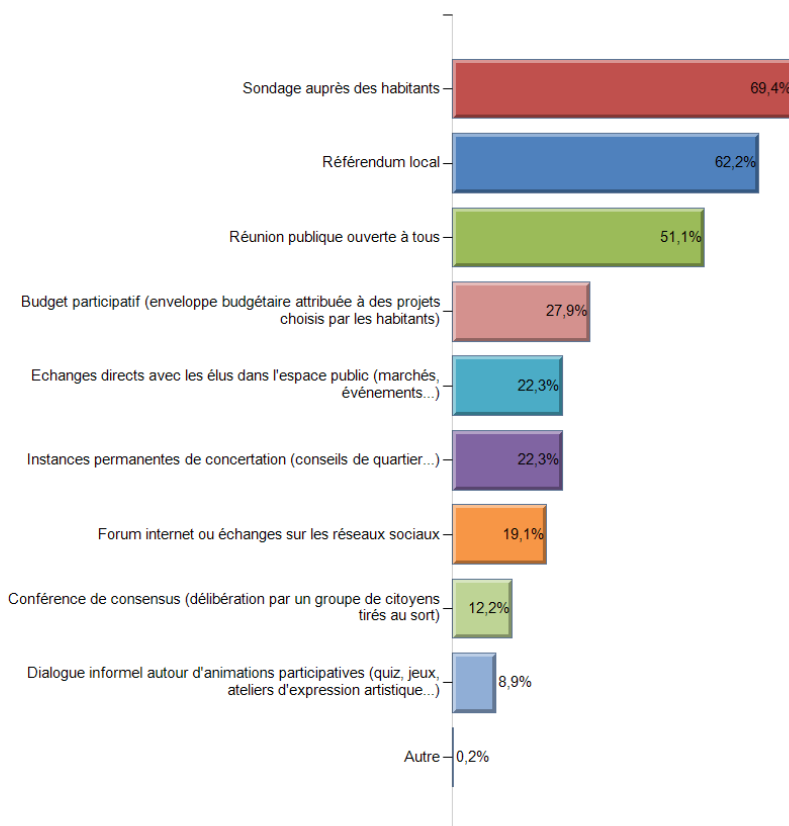


Comme les résultats de l'année dernière, l'avis sur la délégation de service public est partagé. D'un point de vue global, on observe une acceptation plus importante pour les services de crèches (33%, favorables ou très favorables), de propreté (34%, favorables ou très favorables) et de transport (33%, favorables ou très favorables). A l'inverse, l'état civil et la sécurité font l'objet de refus d'une majorité ou quasi-majorité des Français (respectivement 55% et 45% des Français ont un avis défavorable). Les Français de plus de 50 ans sont particulièrement réticents (respectivement 66% et 51% y sont défavorables). Enfin, on observe également que les Français qui ont le profil d'utilisation des services sont plus enclins à être favorables à la prise en charge par un organisme privé dans le cadre d'une DSP ; par exemple les Français de 25-39 ans sont plus favorables à la DSP sur les crèches et les cantines.

LA CONSULTATION DES HABITANTS, UNE EVIDENCE POUR LES FRANCAIS

Les Français sont une grande majorité à trouver important de consulter les habitants au sujet des SPM (84% trouvent très important à important). Ce résultat en nette augmentation (+21%) confirme la tendance identifiée l'année dernière sur l'attente de consultation par les habitants.

Sur les modes de consultation, les 84% des Français qui définissent la consultation comme importante, privilégient des modes de participation « objectifs ». Ainsi, ils sont 69% à privilégier le sondage et 62% le référendum (plusieurs réponses étaient possibles). Dans une moindre majorité, ils sont 51% à privilégier les Réunions publiques ouvertes à tous. A travers ces modes de consultation, il y a une attente d'un temps fort de l'écoute des habitants, et se distingue des modes au long-cours de type instances permanentes (conseils de quartier), forum d'expression internet, réseaux sociaux ou échanges informels (cités aux fréquences respectives de 22%, 19% et 9%). Enfin, la rencontre et l'échange avec les élus n'est pas présentée comme un mode prioritaire de consultation avec seulement 22% de citation.



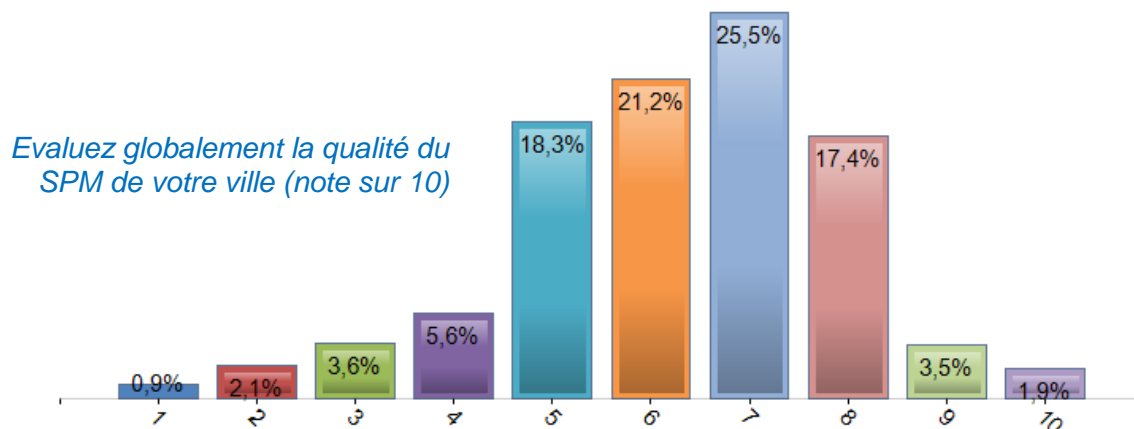
Dans le cadre de ces trois modes de consultation privilégiés, les Français souhaitent être consultés majoritairement sur la sécurité, les aménagements, les impôts, le budget et les projets.



Nuage de mots représentant les 25 citations principales sur les sujets concernés par la consultation

EVALUATION PAR LES FRANÇAIS DE LEUR SERVICE PUBLIC MUNICIPAL : UNE NOTE DE 6.25/10

Les Français évaluent leur Service Public Municipal à 6.25 / 10 en moyenne, avec une médiane à 6/10 ; une légère dégradation par rapport aux résultats du baromètre 2013 (6.33).



Dans le détail, le principal contributeur à l'évaluation globale du SPM est la qualité de réponse aux besoins. Par ailleurs, les Français sont particulièrement satisfaits par l'Accueil en mairie (57% en ont une évaluation positive). En revanche, la réactivité aux demandes et la prise en compte des besoins sont évalués plutôt négativement (évalué très mauvais ou plutôt mauvais respectivement 19% et 18%). Enfin, il faut noter que 16% de Français ne sont pas en mesure d'évaluer spontanément les services en ligne proposés par leur Mairie ; outre le niveau de connexion, ceci vient interroger le réflexe des Français à l'utilisation d'Internet pour les SPM.

NB : ces résultats restent nationaux et gagneront dans une analyse ville par ville, notamment à travers les réponses des villes partenaires, qui ont l'exclusivité de leurs résultats.

Selon votre expérience, évaluez les critères de qualité du service public municipal de votre ville.

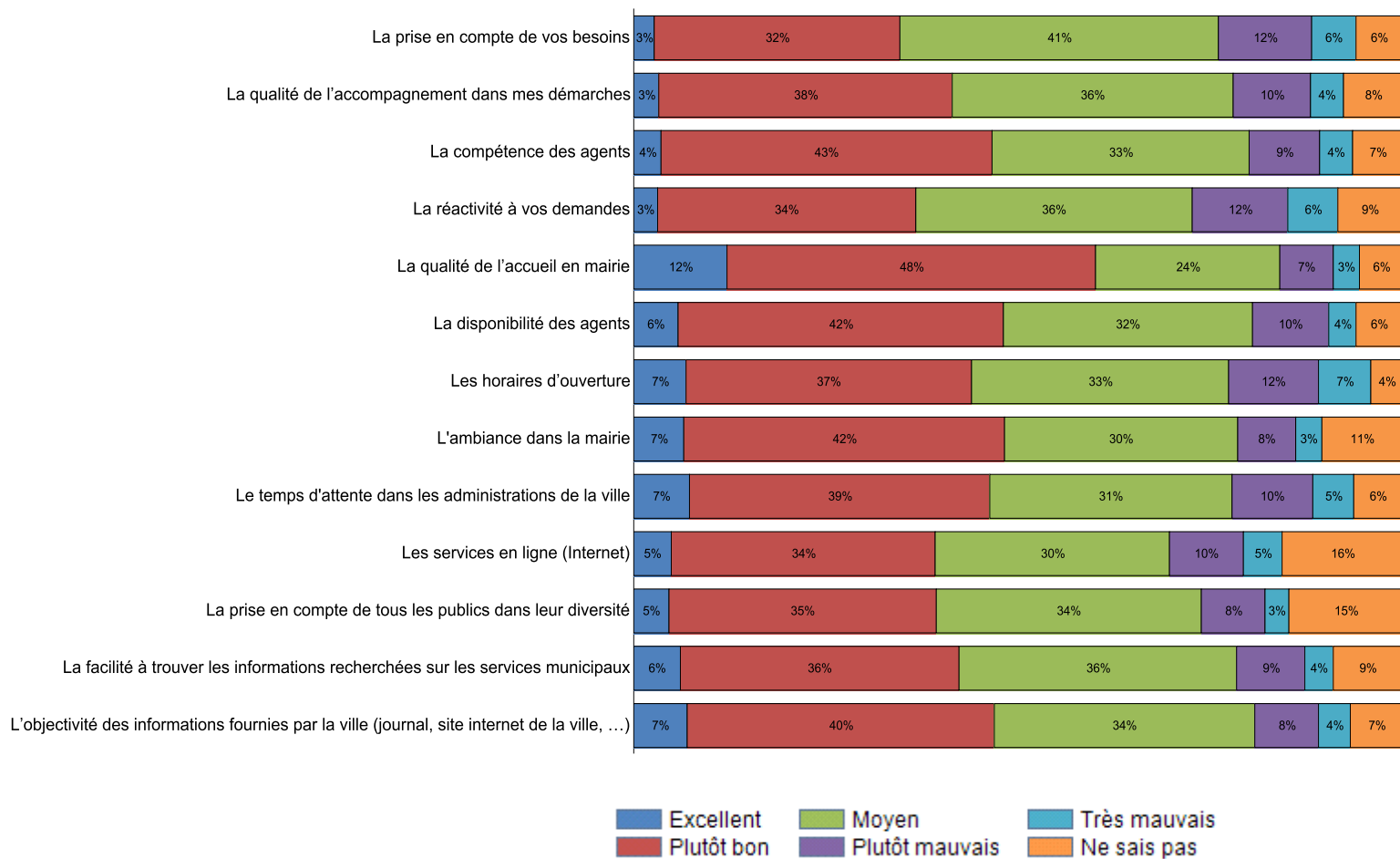
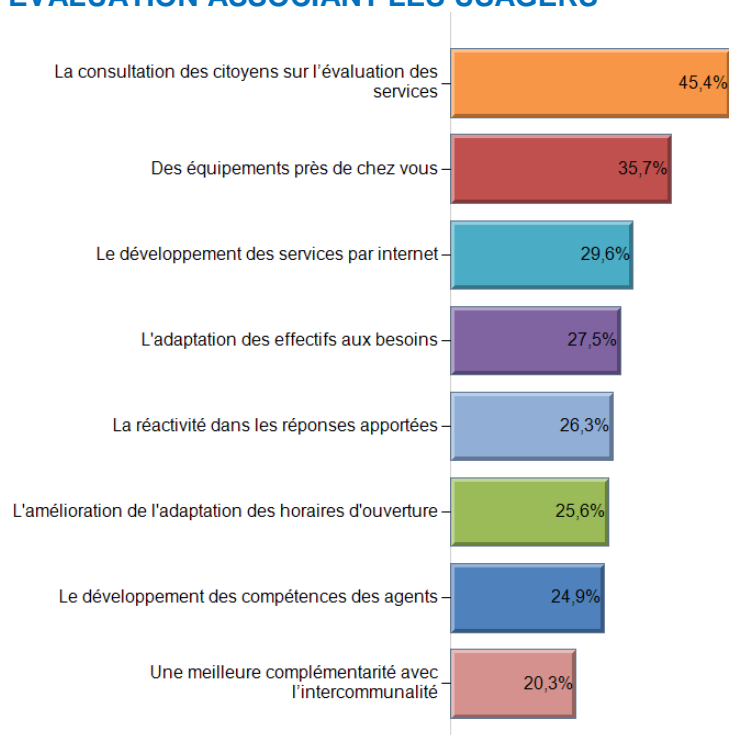


Figure 1: Evaluation détaillée des SPM par les Français

PISTES PRIORITAIRES D'AMÉLIORATION DU SERVICE PUBLIC MUNICIPAL : PRIORITE A UNE EVALUATION ASSOCIANT LES USAGERS



Quelles sont les domaines sur lesquels votre ville doit travailler prioritairement pour améliorer le service public municipal ?

Les Français annoncent l'évaluation des services publics municipaux par la consultation des usagers comme la piste prioritaire d'amélioration de leurs services publics.

Ce résultat confirme la tendance à une forme de co-production des services publics, qui fait écho aux développements des formes de contribution des usagers aux services marchands (SAV communautaires, les lead-users, la généralisation des enquêtes de satisfaction, ...).

Cette axe d'amélioration prioritaire est particulièrement cité par les Français de 50 ans et + (53%) contre « seulement » 41% des 25-34 ans.

ⁱ Jérôme DUPUIS, Antoine CARTON, Stéphane SAINT-POL, "Les valeurs attendues du Service Public Municipal par les habitants; clef d'analyse des perceptions des services publics municipaux?", pour accéder à l'article : http://www.airmap.fr/images/stories/Colloque%20AIRMAP/Colloque_AIRMAP_2014/72-Dupuis_Carton_Saint_Pol_atelier_14.pdf

ⁱⁱ Le Ministère de la Fonction Publique caractérise sur son site le Service Public à travers les valeurs d'intérêt général, de continuité du service public, d'égalité et l'adaptabilité.