

Les habitants de la région Rhône-Alpes et les services publics de proximité

Sondage Ifop pour la MNT

Mars 2017



Sommaire

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

- A – La connaissance et l'image des services publics de proximité
- B – Le recours et l'évaluation des services publics de proximité et des agents territoriaux
- C – Les souhaits d'évolution des services publics de proximité

3 - Les principaux enseignements

1 | La méthodologie

Etude réalisée par l'Ifop pour la MNT

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **502** personnes, représentatif de la population de la région Rhône-Alpes âgée de 18 ans en plus [Départements : Ain (01), Ardèche (07), Drôme (26), Isère (38), Loire (42), Rhône (69), Métropole de Lyon (69), Savoie (73), Haute-Savoie (74)]

Au global, sur la France, **4047** personnes ont été interrogées, dont **501** en région Ile-de-France, **503** en région Nord, **511** en région Ouest; **501** en région Grand Est, **502** en région Rhône-Alpes, **503** en région Centre, **514** en région Sud Ouest et **512** en région Sud Est

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération. La représentativité a été respectée dans chacune des huit grandes régions définies par la MNT.

Mode de recueil

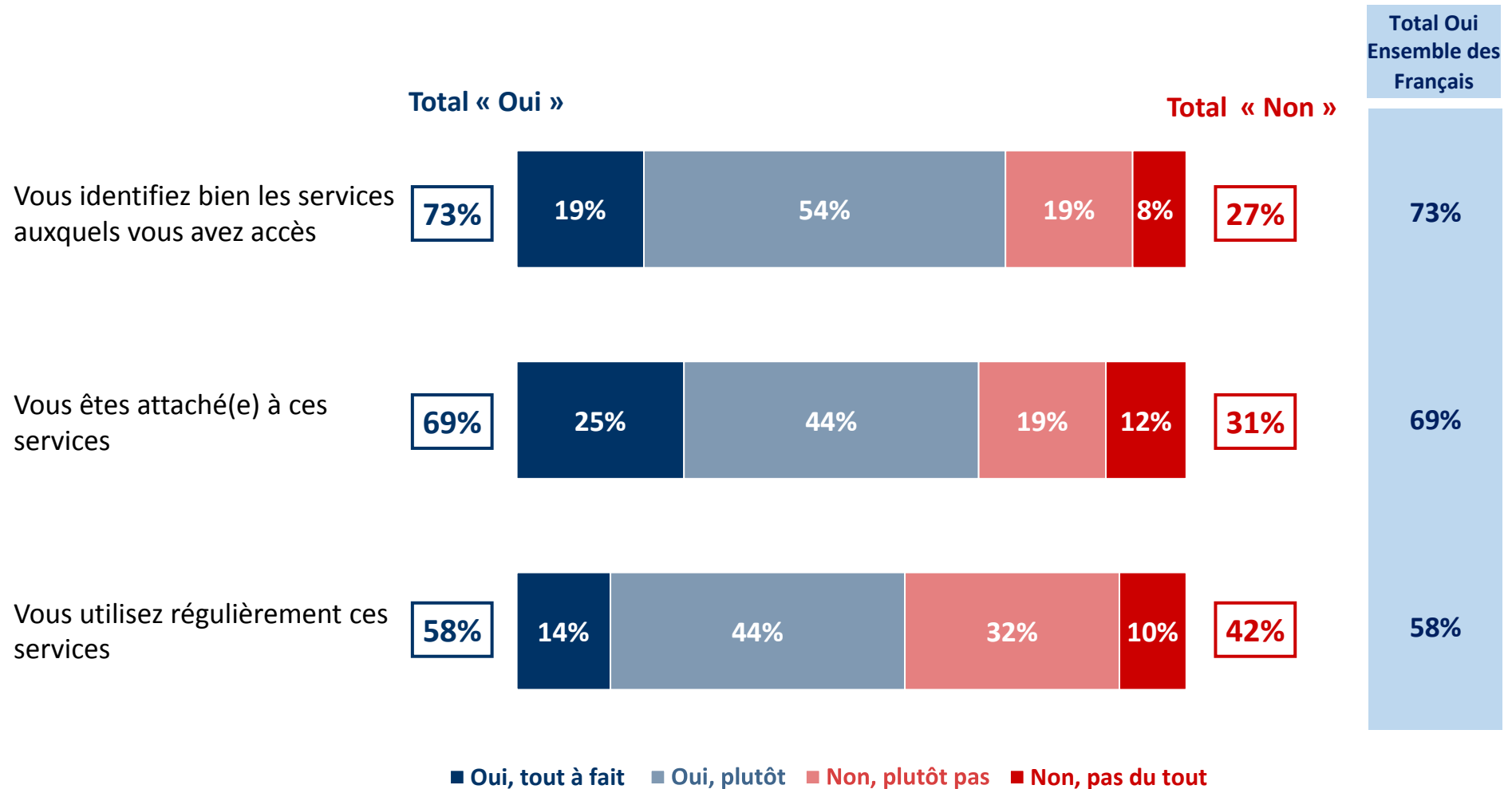


Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne (Computer Assisted Web Interview) du 13 au 22 février 2017.

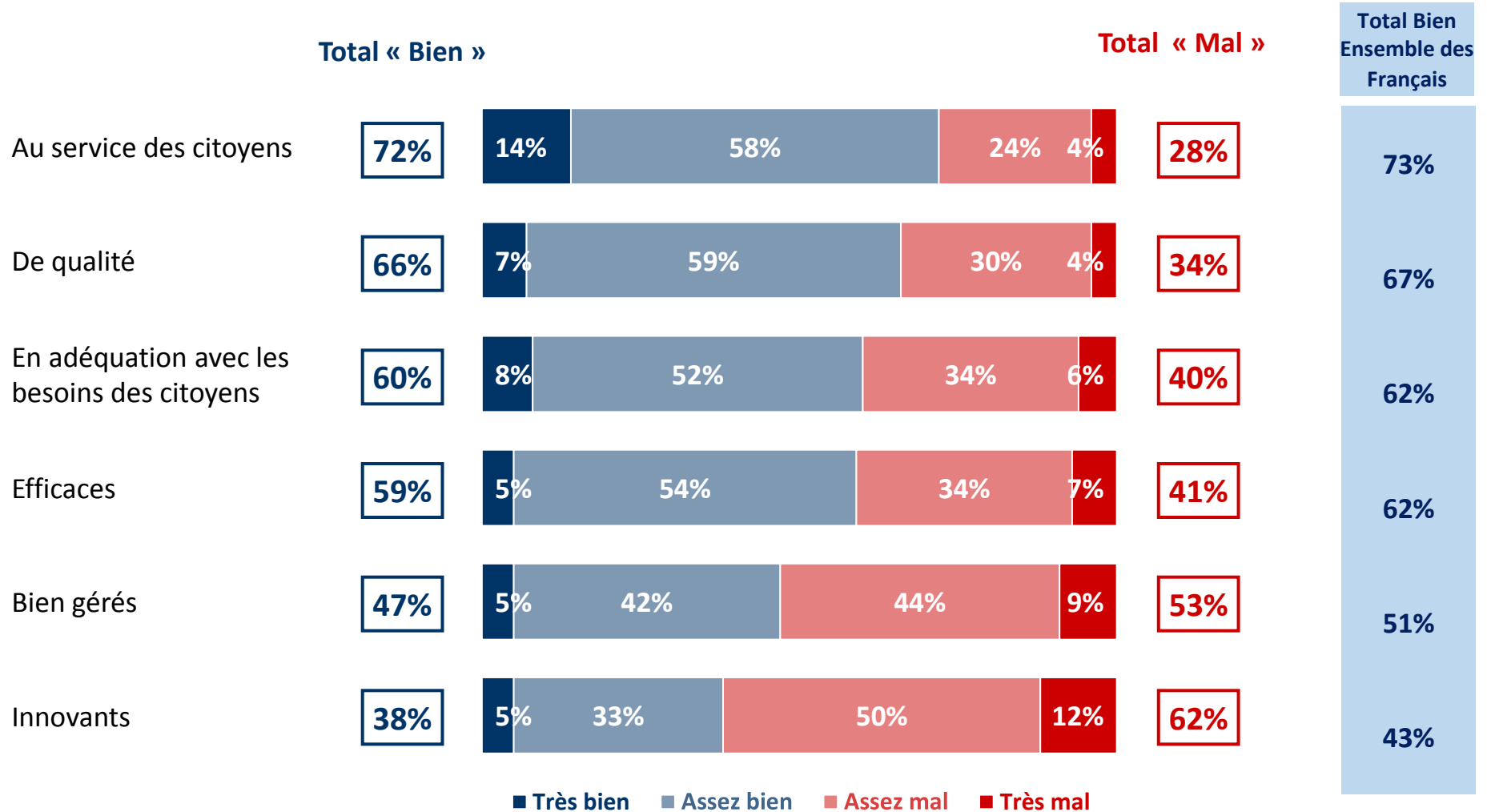
2 | Les résultats de l'étude

A | La connaissance et l'image des services publics de proximité

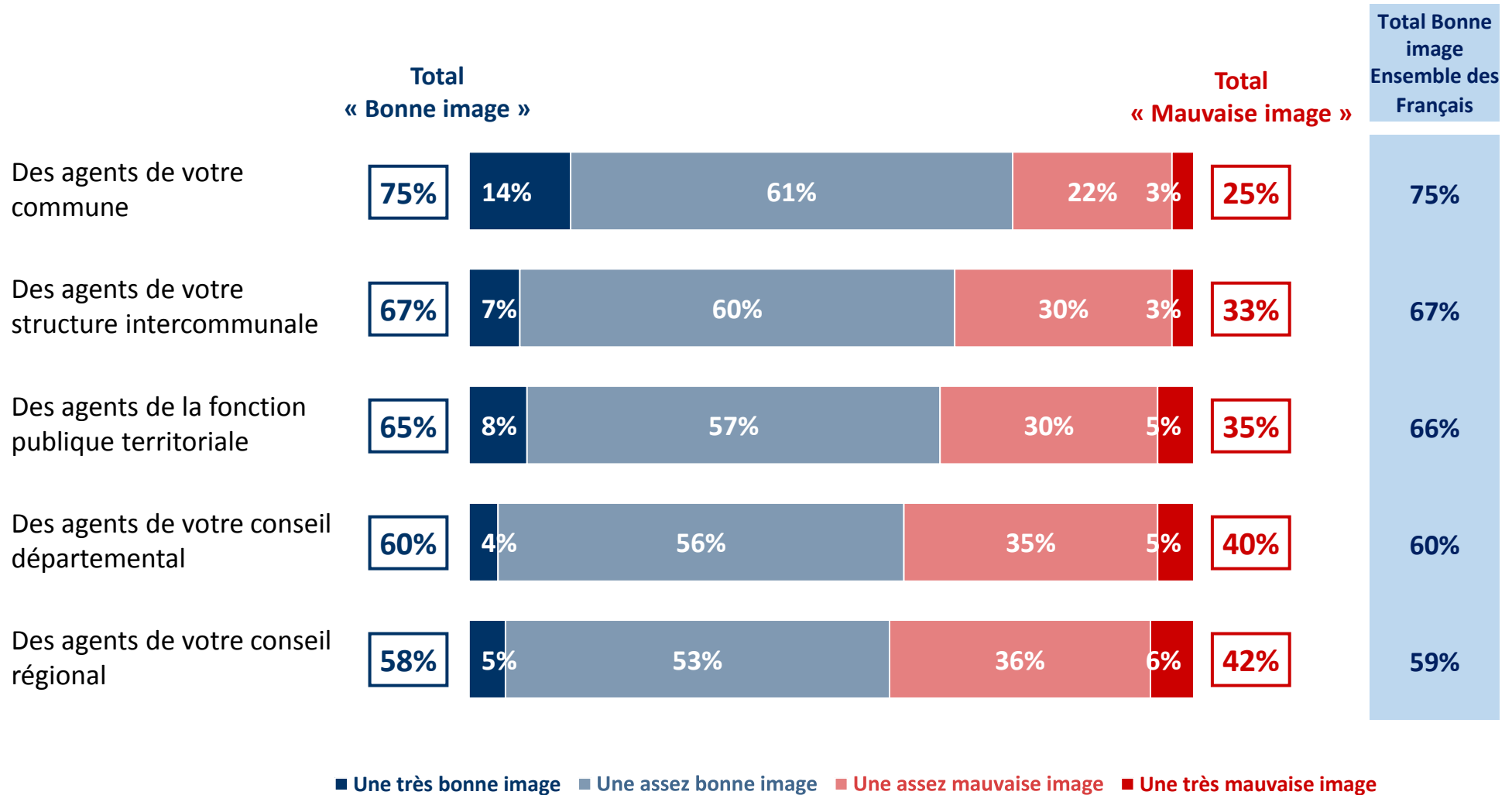
QUESTION : Personnellement, s'agissant des services publics de proximité ou services publics locaux, diriez-vous que... ?



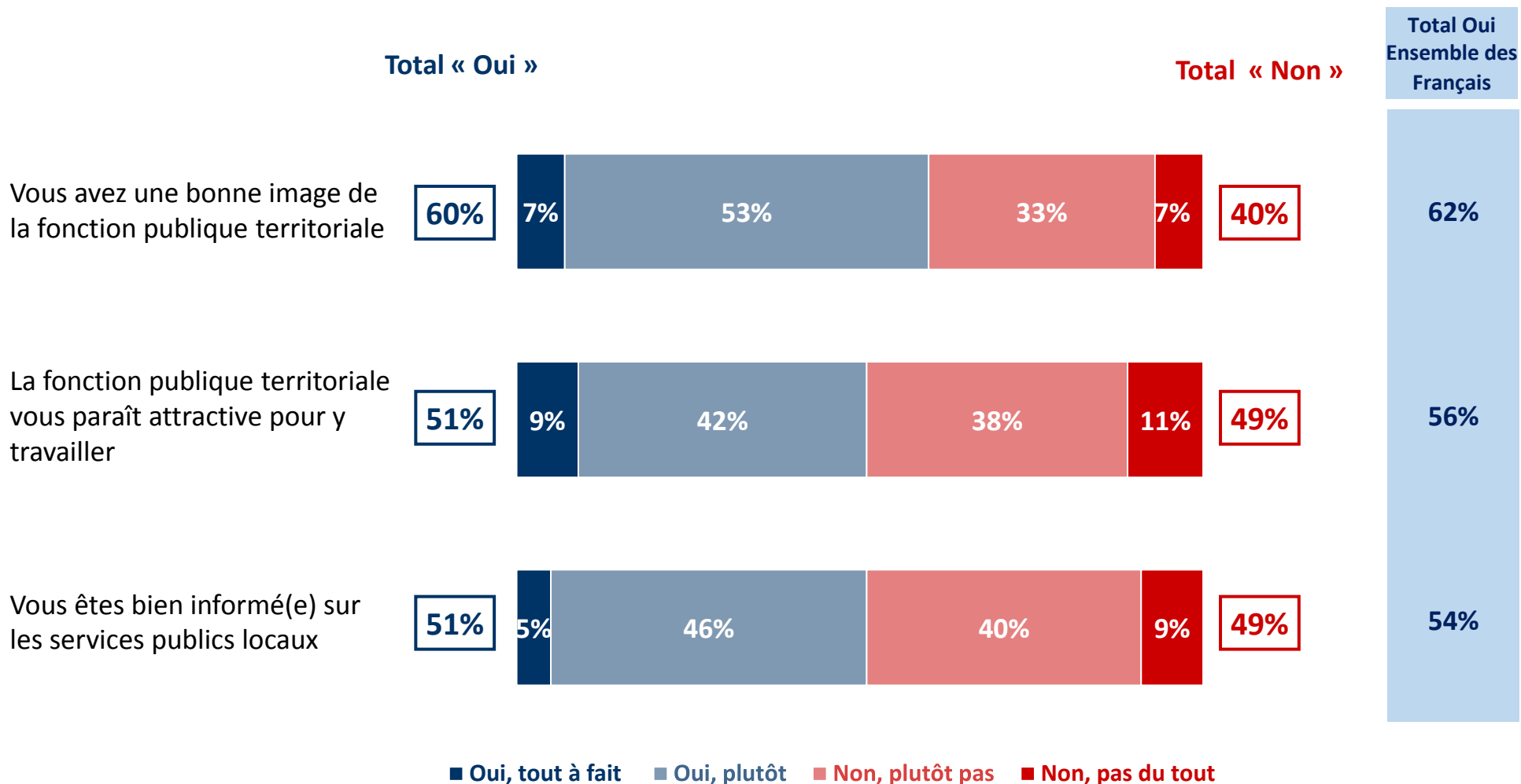
QUESTION : Diriez-vous de chacun des termes ou mots suivants qu'il correspond bien ou mal à l'image que vous vous faites des services publics de proximité ?



QUESTION : Plus précisément, diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise image... ?

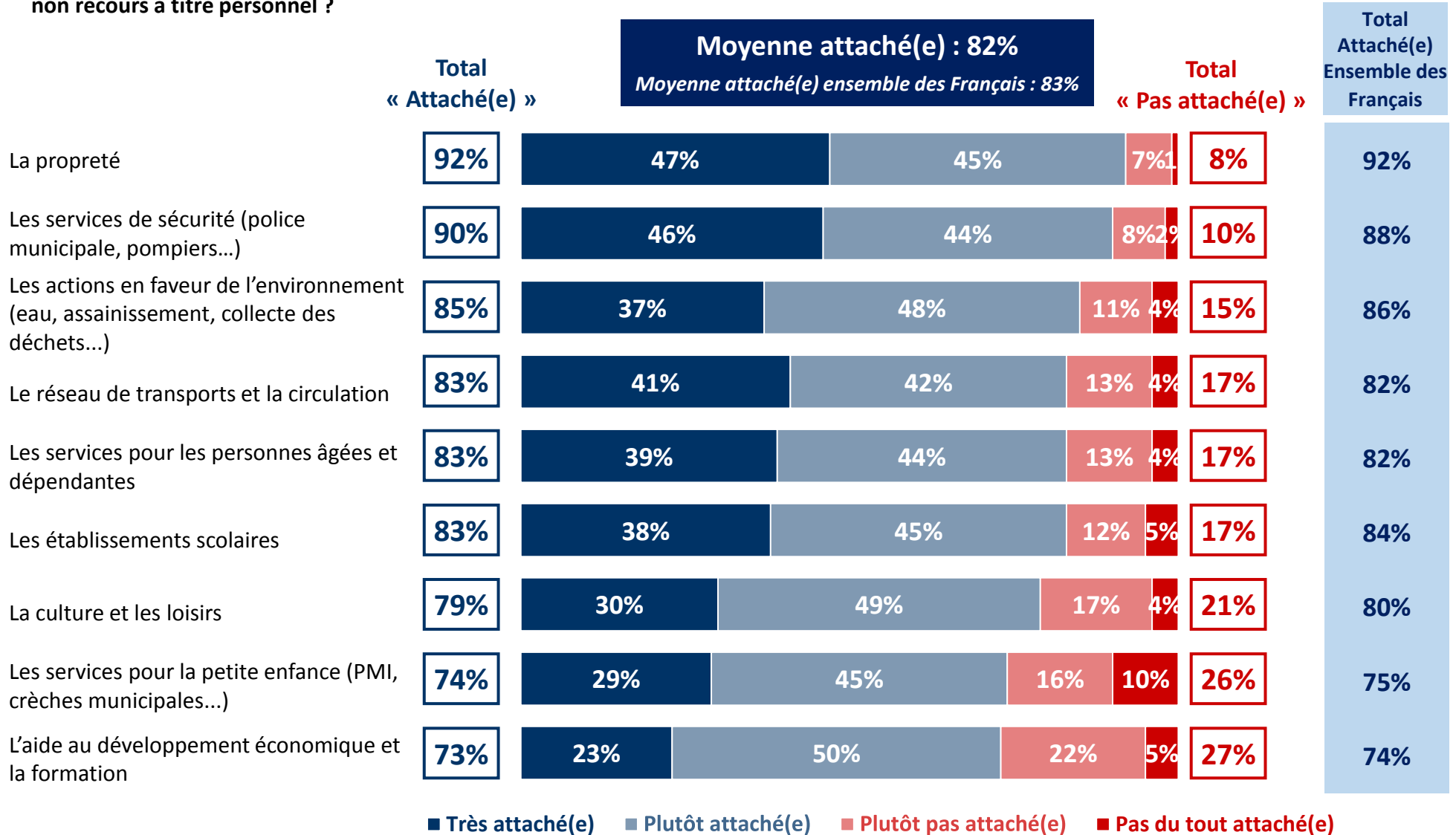


QUESTION : Et diriez-vous que globalement... ?

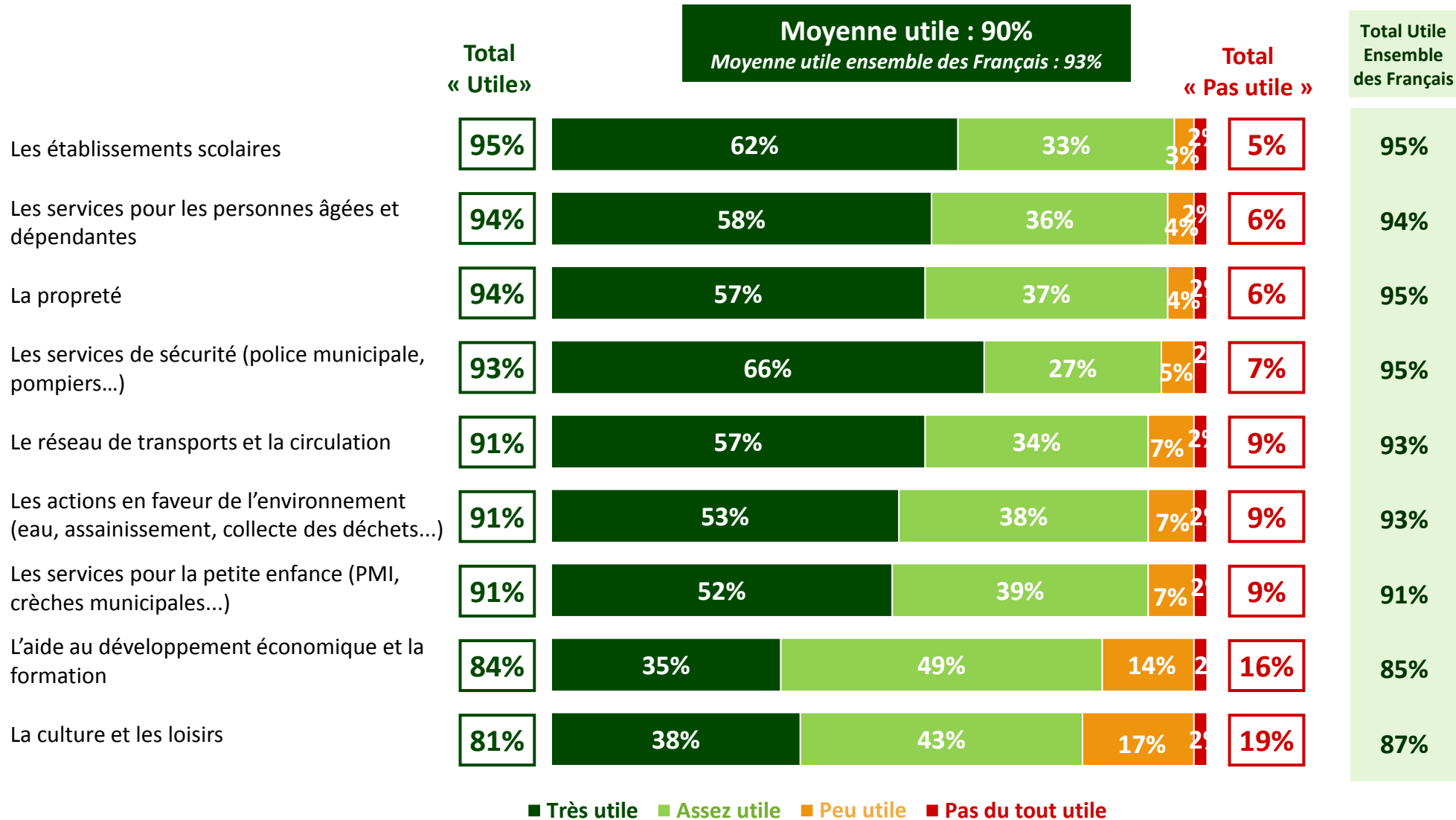


B | Le recours et l'évaluation des services publics de proximité et des agents territoriaux

QUESTION : Personnellement, diriez-vous que vous êtes attaché(e) à chacun des services publics de proximité suivants, que vous y ayez ou non recours à titre personnel ?

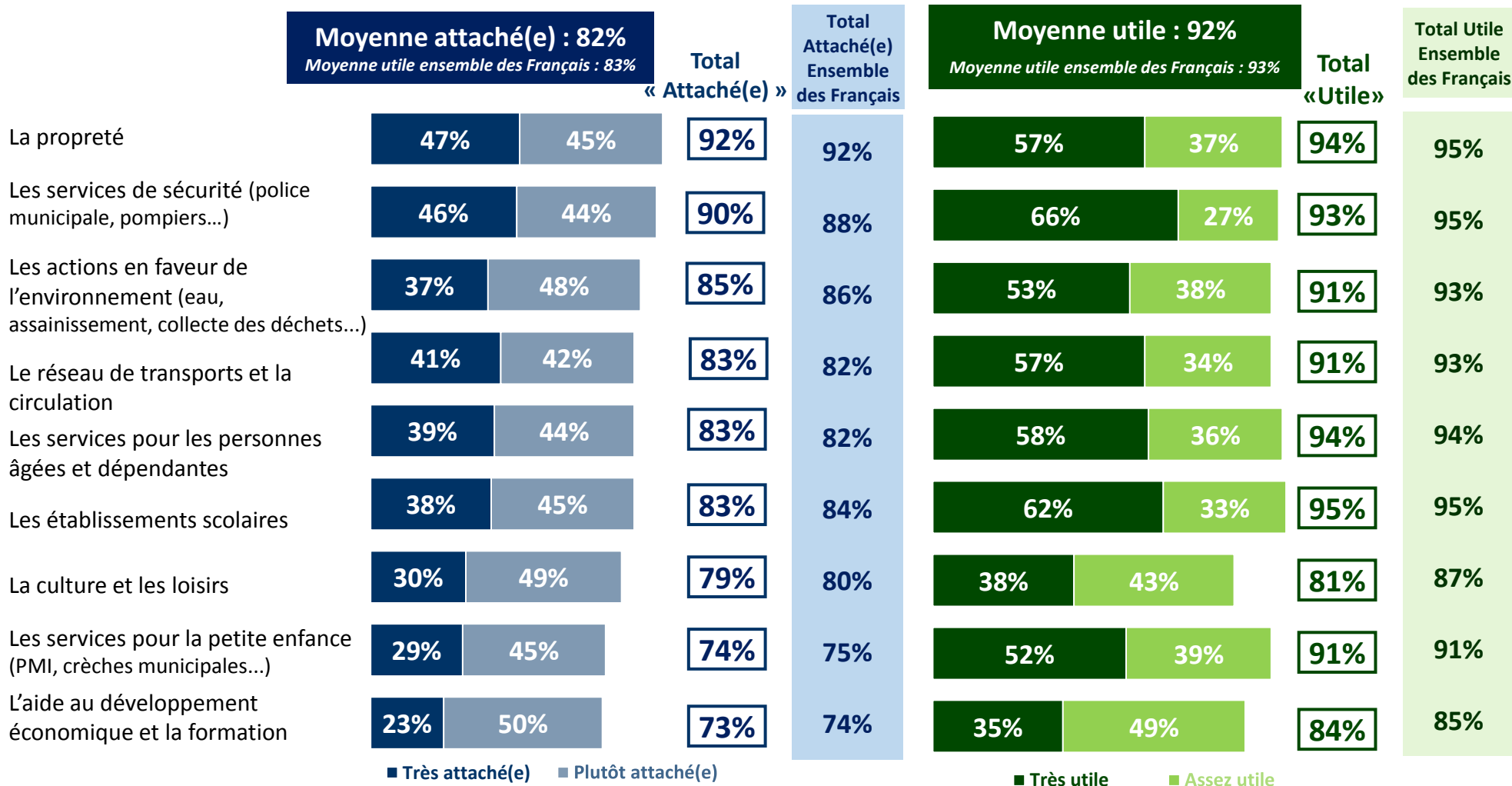


QUESTION : Et estimez-vous que chacun des services publics de proximité suivants est utile ou pas utile sur votre territoire ?

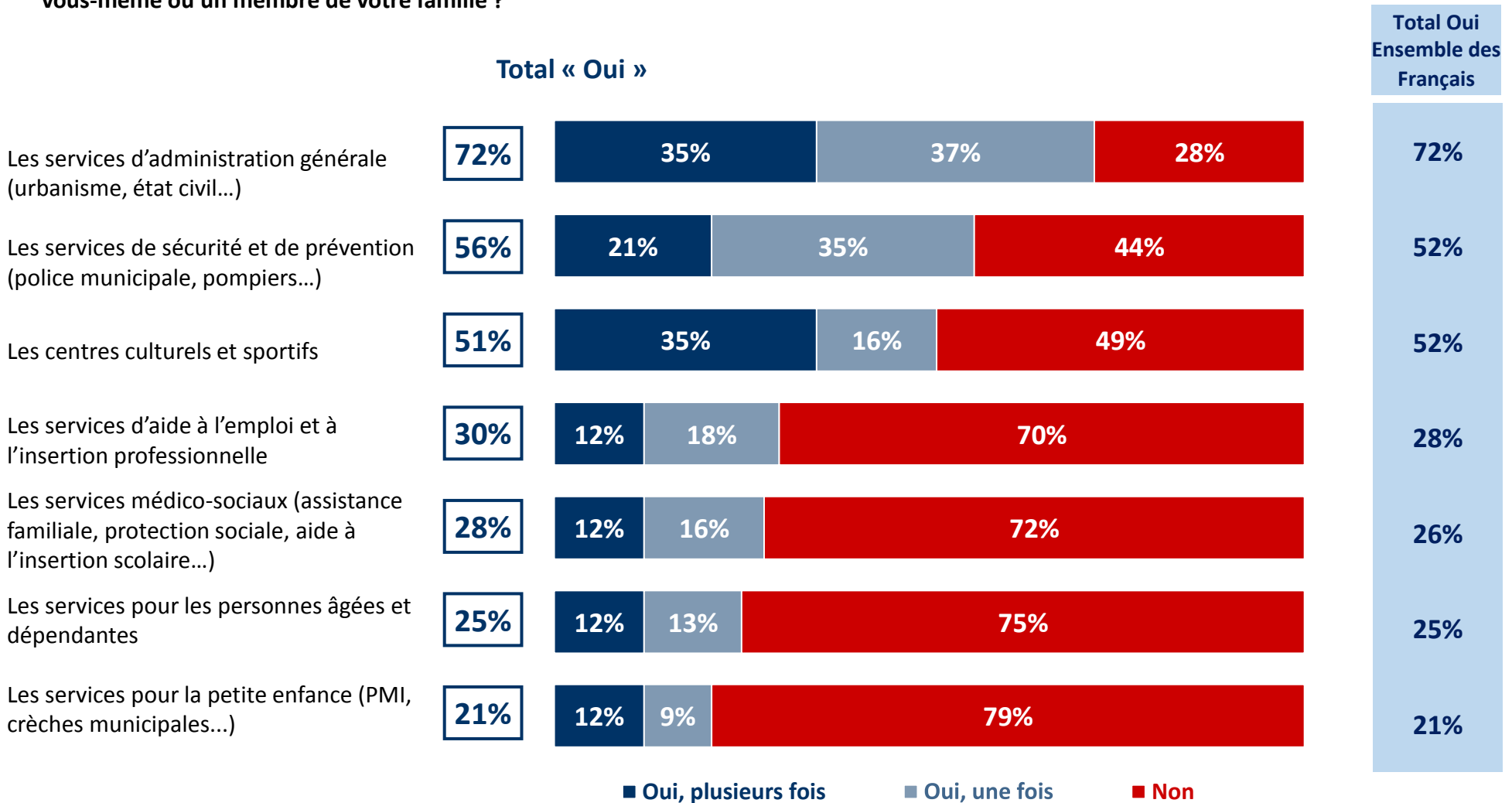


QUESTION : Personnellement, diriez-vous que vous êtes attaché(e) à chacun des services publics de proximité suivants, que vous y ayez ou non recours à titre personnel ?

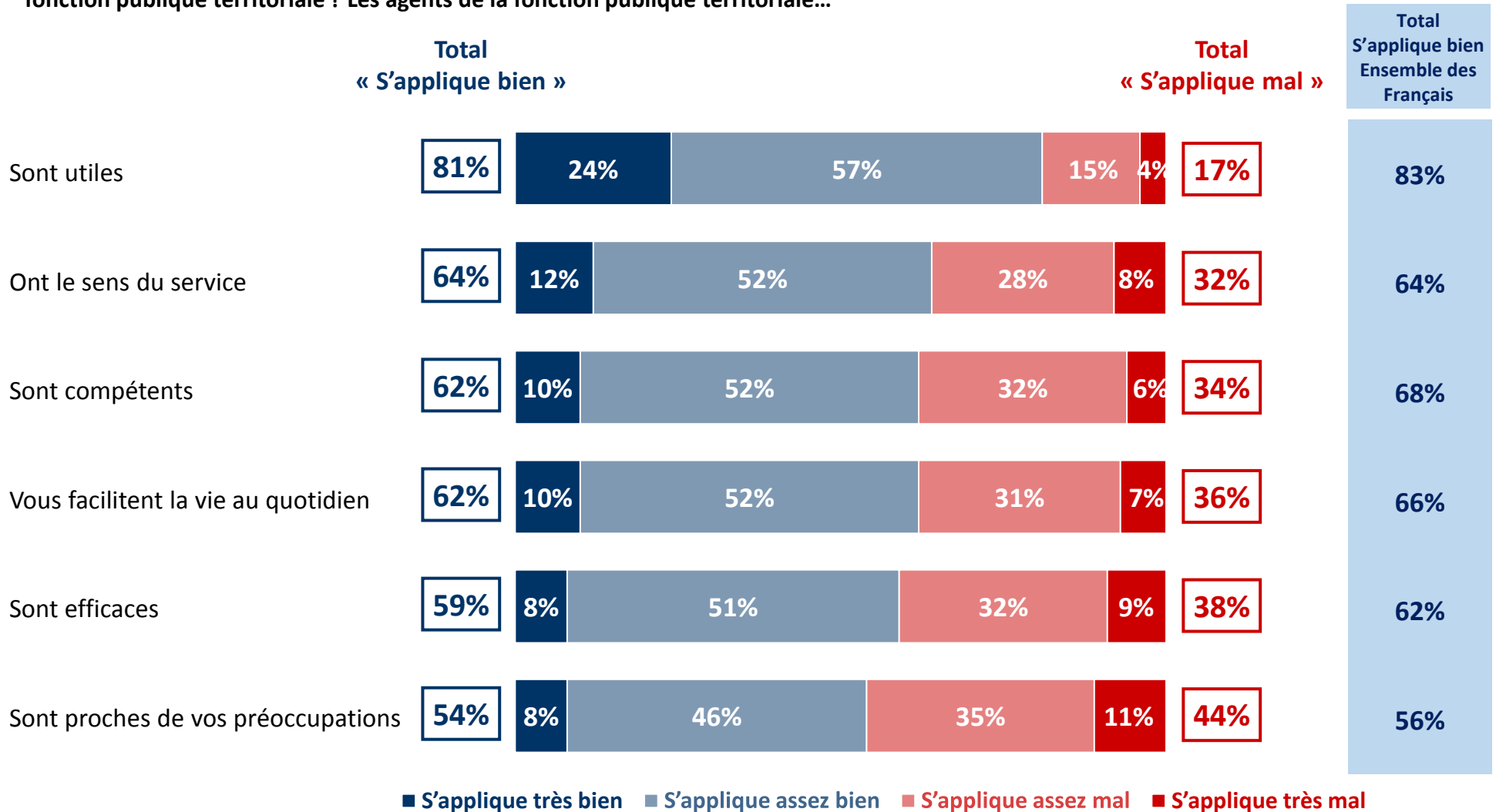
Et estimez-vous que chacun des services publics de proximité suivants est utile ou pas utile sur votre territoire ?



QUESTION : Personnellement, avez-vous eu recours aux services publics de proximité suivants au cours des cinq dernières années, pour vous-même ou un membre de votre famille ?

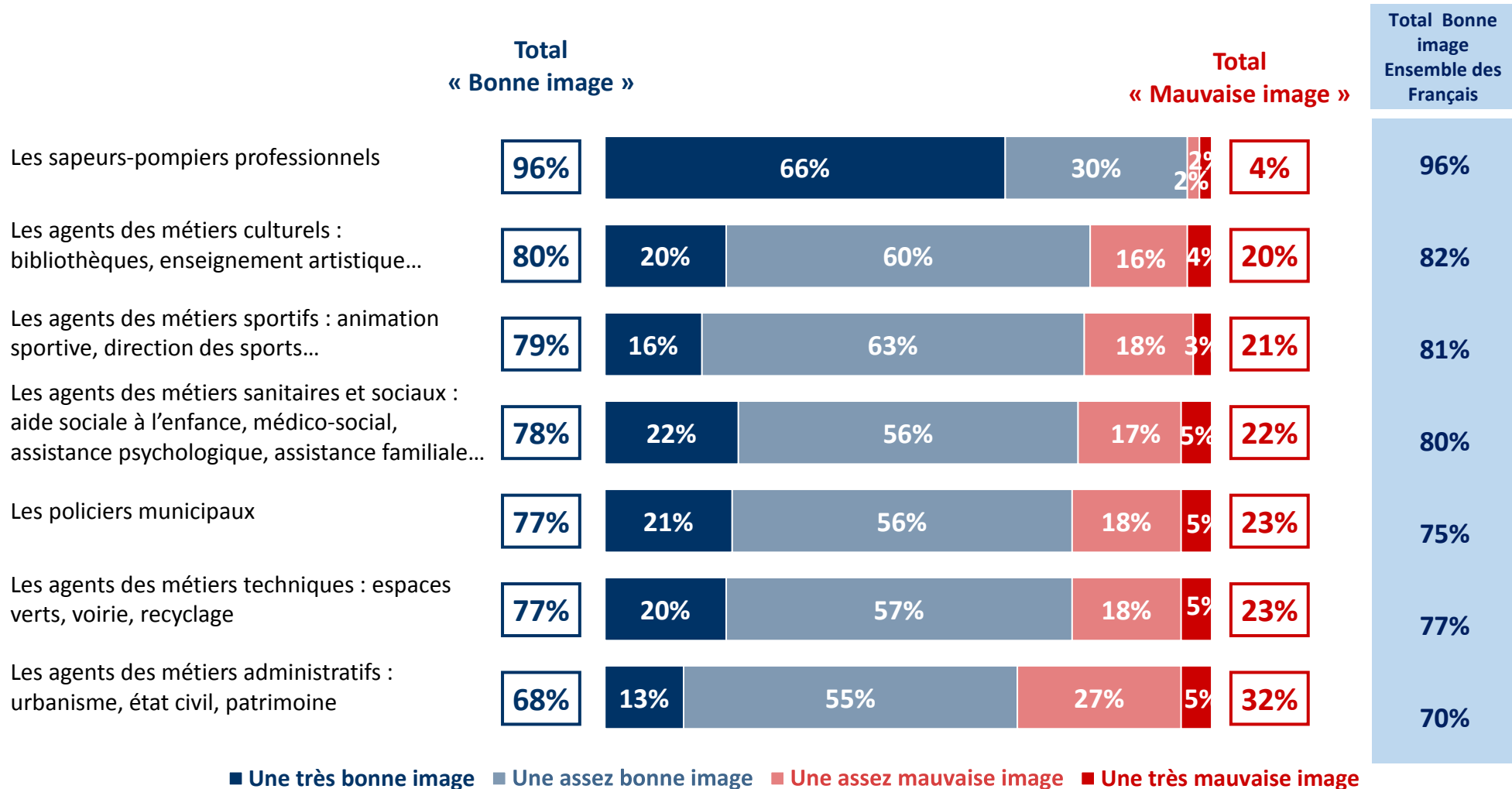


QUESTION : Pour chacun des termes ou mots suivants, diriez-vous qu'il s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux agents de fonction publique territoriale ? Les agents de la fonction publique territoriale...



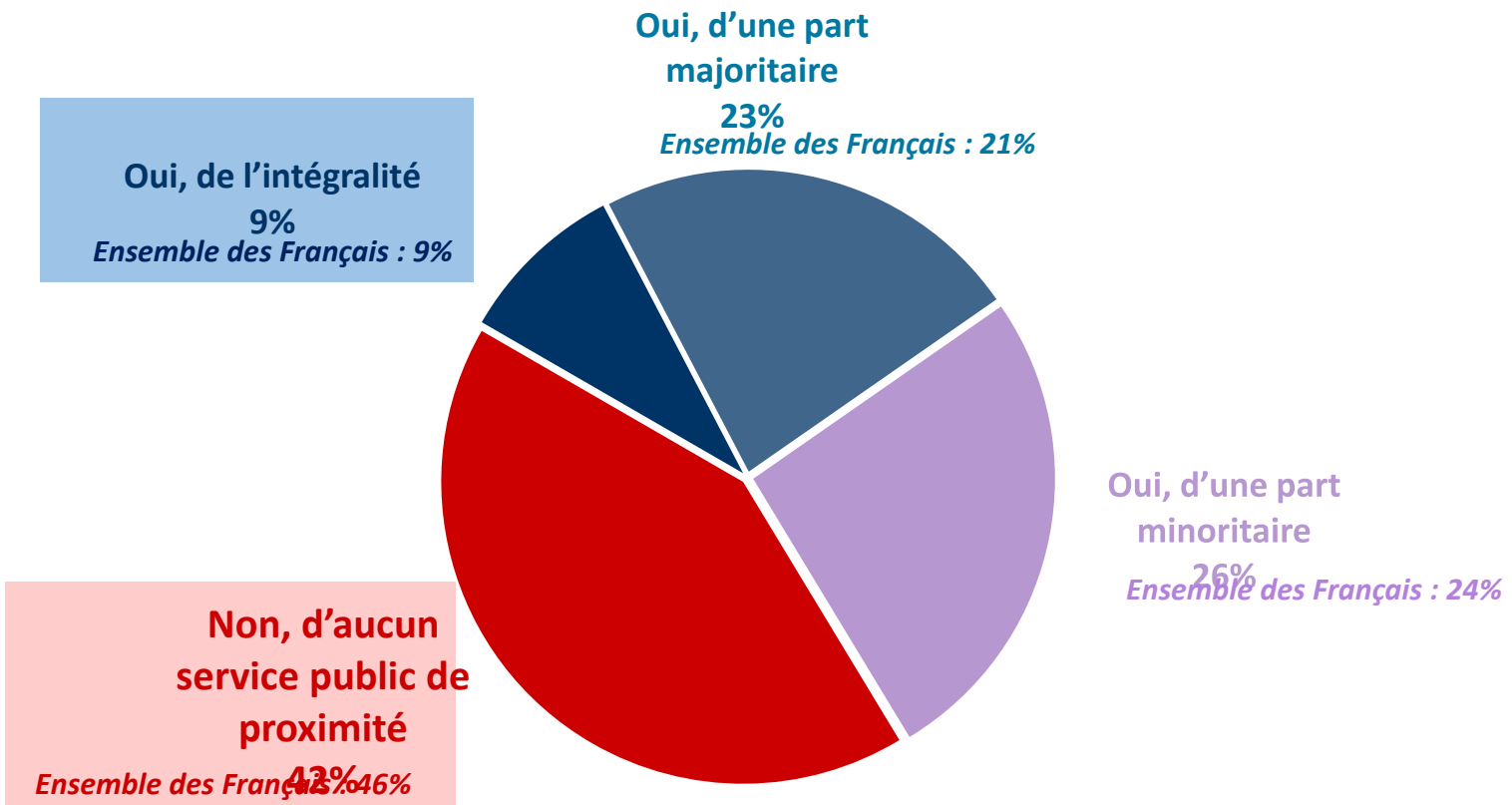
Base : Ensemble des habitants de Rhône-Alpes

QUESTION : Avez-vous une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des agents de la fonction publique territoriale suivants ?



C I Les souhaits d'évolution des services publics de proximité

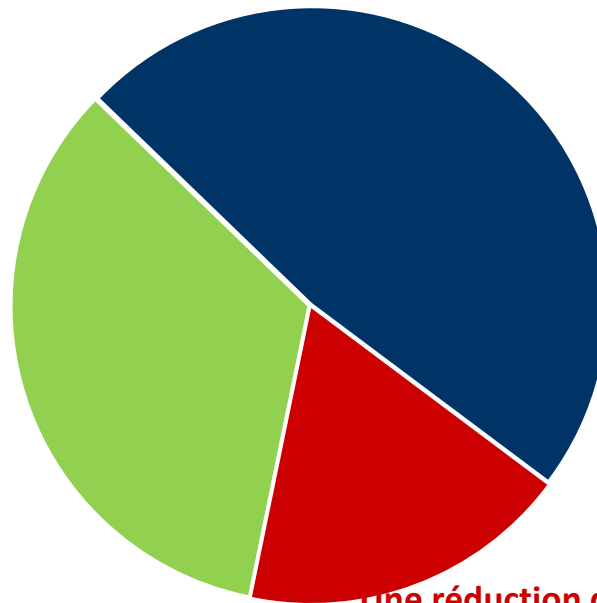
QUESTION : Seriez-vous favorable au transfert de la gestion des services publics de proximité des collectivités locales vers le secteur privé ?



QUESTION : Personnellement, souhaiteriez-vous... ?

TOTAL Augmentation ou maintien : 82%
Ensemble des Français : 84%

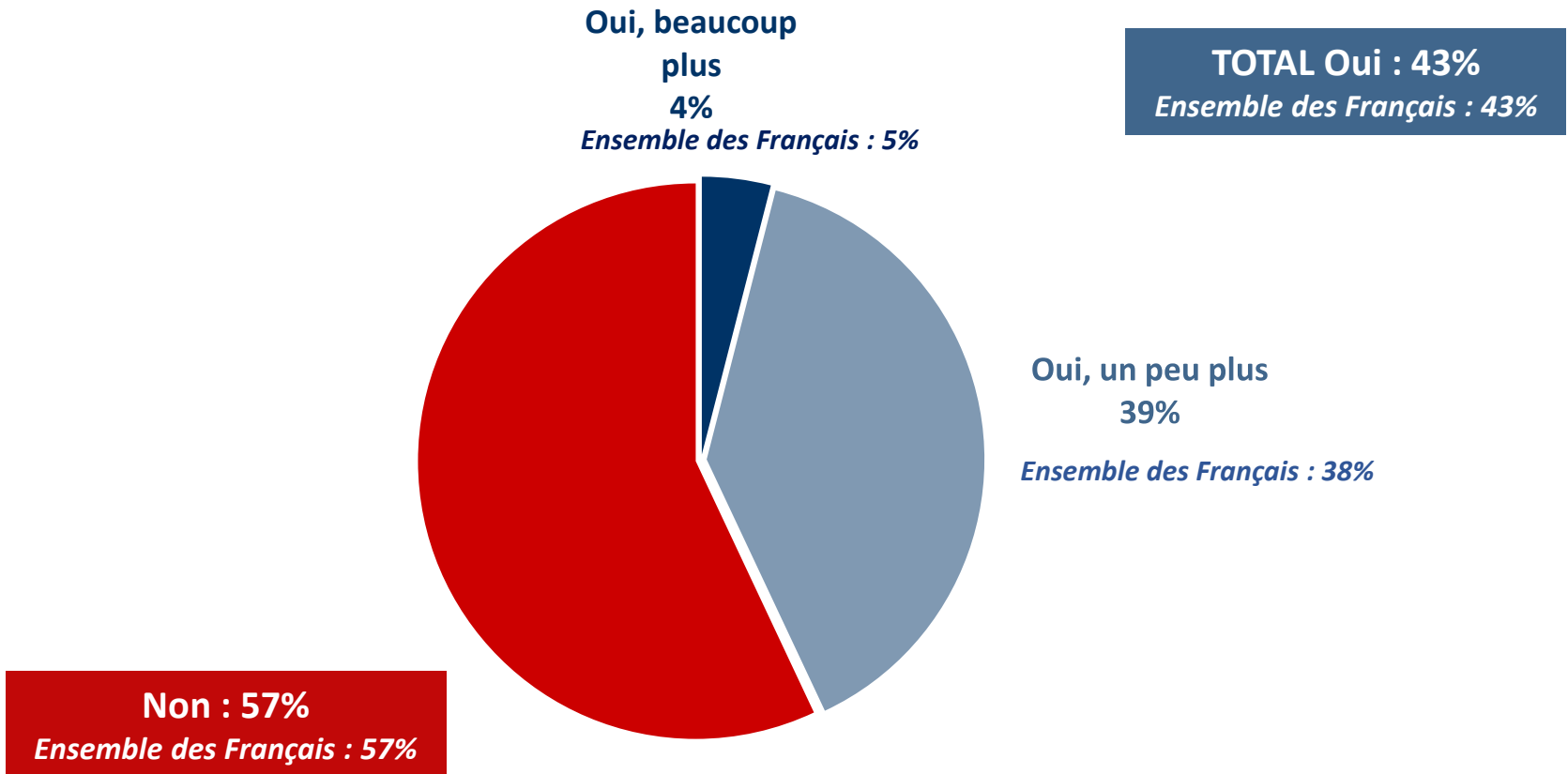
Un maintien de la situation actuelle
34%
Ensemble des Français : 34%



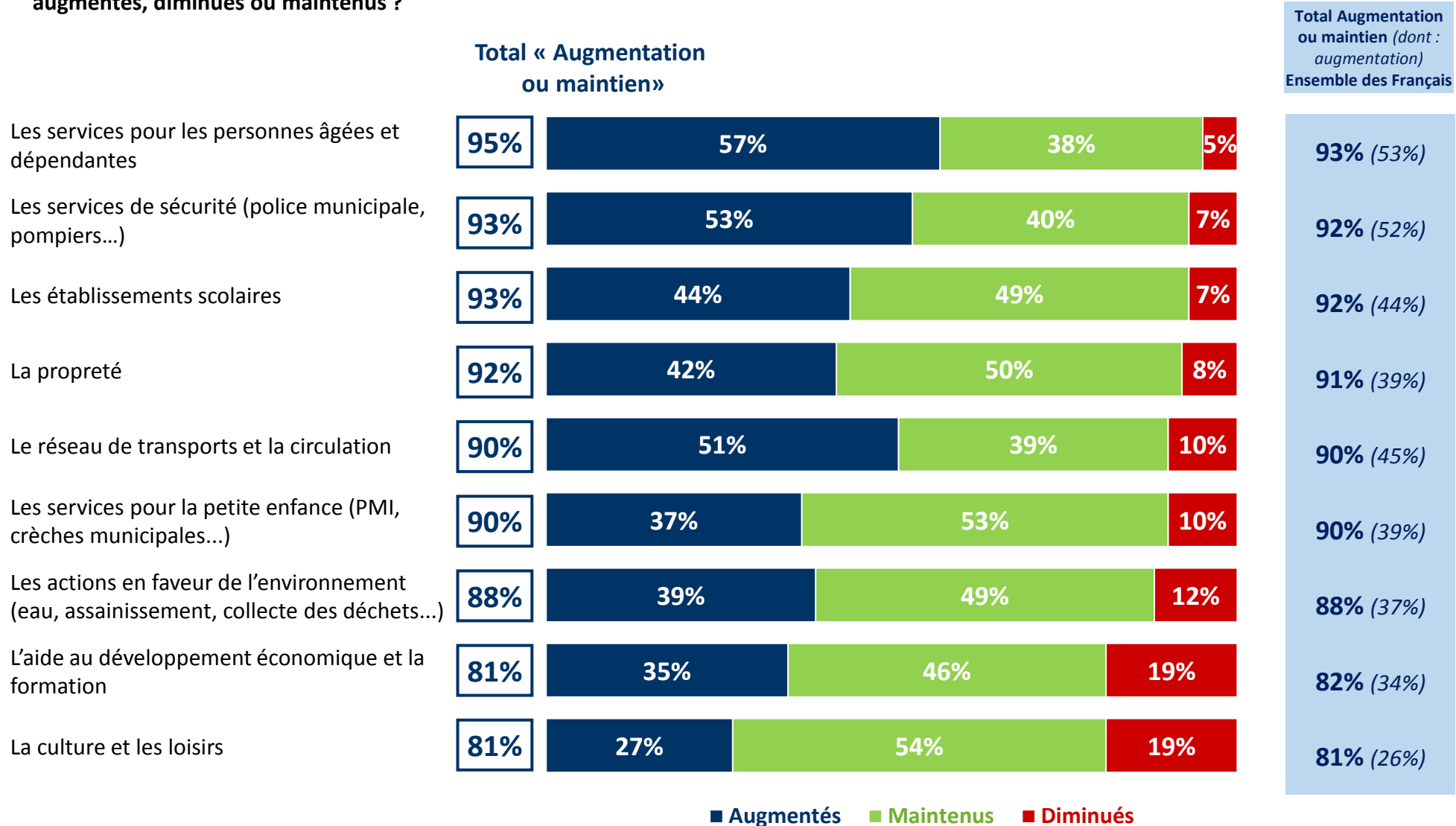
Un développement plus important des services publics de proximité
48%
Ensemble des Français : 50%

Une réduction des services publics de proximité
18%
Ensemble des Français : 16%

QUESTION : [Aux personnes souhaitant un développement des services publics de proximité] Et seriez-vous prêt(e) à payer davantage d'impôts locaux pour permettre le développement des services publics de proximité ?



QUESTION : Plus précisément, pour chacun des services publics de proximité suivants, diriez-vous que les moyens consacrés devraient être augmentés, diminués ou maintenus ?



3 | Les principaux enseignements

A l'approche de l'élection présidentielle et des élections législatives, émergent dans les programmes des candidats un certain nombre de mesures visant la fonction publique, notamment la fonction publique territoriale. Dans ce contexte, la Mutuelle Nationale Territoriale a souhaité interroger les Français sur leur perception des services publics de proximité assurés par les collectivités locales et des agents qui les exercent, avec des focus par grandes régions, dont la région Rhône-Alpes, comprenant les départements de l'Ain, de l'Ardèche, de la Drôme, de l'Isère, de la Loire, du Rhône, de Savoie et de Haute-Savoie.

Afin de leur permettre de s'exprimer à partir d'une appréhension commune des services publics de proximité, une mise à niveau a été effectuée en début de questionnaire, les définissant comme « tous les services d'intérêt général exercés par les collectivités territoriales (communes, intercommunalités, départements, régions) et leur agents ».

En première approche, 73% des habitants de la région Rhône-Alpes estiment a priori bien identifier les services auxquels ils ont accès et 69% expriment leur attachement à ces services, au même niveau qu'auprès de l'ensemble des Français. Une majorité des répondants déclare en outre y avoir régulièrement recours (58%), là aussi avec un score identique à celui relevé auprès de l'ensemble des Français. La connaissance et l'utilisation des services publics locaux augmentent avec l'âge et s'avèrent plus élevées parmi les cadres, les professions intermédiaires et les salariés du secteur public. L'attachement à ces services se révèle plus important parmi les femmes (71% contre 66% pour les hommes), les cadres (79%), les agents de la fonction publique (86%), les personnes ayant deux enfants ou plus (81%), les sympathisants de gauche (82%), ainsi que dans le département du Rhône (74%). A contrario, on relève des scores moins élevés sur ces trois dimensions parmi les ouvriers, les personnes au chômage, et en Haute-Savoie.

Le test de différents qualificatifs désignant les services publics de proximité fait apparaître, selon la même hiérarchie qu'au niveau national, une vision disparate de ceux-ci. On constate en outre que la part des répondants estime que ces traits d'image correspondent « très bien » aux services publics locaux est faible voire marginale (entre 5% et 14%) :

- **Près des trois quarts des Rhônalpins considèrent que ces services sont au service des citoyens (72%)**, cet avis étant plus marqué encore parmi les salariés du secteur public (83%), les titulaires d'un diplôme supérieur à Bac+3 (88%), et les habitants de Haute-Savoie (77%) et du Rhône (79%). **66% en soulignent également la qualité.** Ces deux scores sont comparables à ceux enregistrés auprès de l'ensemble des Français (-1 point dans les deux cas)
- Une nette majorité des répondants perçoit ces services comme étant en adéquation avec les besoins des citoyens (60%, -2 points par rapport à la moyenne des Français) et efficaces (59%, -3 points).
- **Les perceptions positives sont minoritaires et inférieures à celles constatées au niveau national s'agissant de leur bonne gestion (47%, -4 points) et surtout de leur caractère innovant (38%, -5 points).**

Dans le détail, les représentations favorables sont plus nombreuses parmi les jeunes de 18 à 24 ans et les personnes ayant des proches qui travaillent au sein de la fonction publique. Les habitants de l'Ain et de Savoie expriment parallèlement une vision plus critique, à l'instar des ouvriers et des répondants âgés de 35 à 64 ans.

Les deux tiers des répondants déclarent avoir une bonne image des agents de la fonction publique territoriale (65%), à plus forte raison parmi ceux âgés de plus de 65 ans (73%), les professions intermédiaires (71%), les habitants du Rhône (71%) et les personnes ayant parmi leurs proches un agent de la fonction publique territoriale (80%). A l'inverse, les jugements positifs, bien que majoritaires, sont en retrait auprès des cadres (59%), des dirigeants d'entreprise (59%) et dans le département de l'Ain (52%).

La perception positive des agents s'accroît comme auprès de l'ensemble des Français avec la proximité de l'échelon territorial : elle s'établit à 58% pour les agents de son conseil régional, à 60% pour les agents de son conseil départemental, à 67% pour les agents de sa structure intercommunale et à 75% pour les agents de sa commune. Ce regard sur les agents apparaît toutefois peu consolidé, la proportion cumulée de répondants ayant une « très bonne » ou une « très mauvaise » s'établissant entre 9% et 17%.

Le jugement global sur la fonction publique territoriale s'établit à un niveau légèrement inférieur à celui exprimé à l'égard des agents (60% contre 65%), avec sensiblement les mêmes clivages. **Les avis sont en revanche mitigés en ce qui concerne l'existence d'une information satisfaisante sur les services publics locaux (51%, -3 points par rapport au niveau national) et l'attractivité de la fonction publique territoriale pour y travailler (51%, -5 points par rapport au niveau national).** Notons que l'appétence pour un emploi au sein de la fonction publique territoriale est plus forte parmi les répondants ayant entre 25 et 34 ans (58%), les employés (56%), les salariés du secteur public (56%) et/ou les répondants ayant un proche qui travaille dans la fonction publique (57%), ainsi que parmi les habitants des départements de la Savoie (58%), de l'Ardèche (59%) et de la Loire (62%)

Si l'on constate un relatif manque d'information et de visibilité sur les services publics de proximité, conduisant à des appréciations contrastées, les jugements positifs sont très nettement majoritaires dès lors que l'on interroge les habitants de Rhône-Alpes sur chacun de ces services de façon détaillée. Ainsi, plus de sept répondants sur dix témoignent de leur attachement aux différentes catégories de prestations testées avec un score moyen qui s'établit à 82%, là où ils étaient 69% à se dire attachés aux services publics de proximité avant d'en connaître précisément le champ. Par ailleurs, **plus de 80% d'entre eux mettent en exergue l'utilité de ces différents services, avec un score moyen de 92% et des pourcentages de réponses « très utiles » majoritaires pour 7 des 9 catégories testées.** Plus précisément, on voit apparaître la hiérarchie suivante :

- **Les niveaux d'attachement les plus élevés concernent les services de propreté (92%, dont 47% de « très attachés ») et de sécurité (90%, dont 46% de « très attachés »).** Les Rhônalpins jugent ces services utiles à hauteur de sont respectivement 94% pour la propreté (dont 57% « très utile ») et 93% pour la sécurité (dont 66% de « très utile », soit le niveau le plus élevé observé parmi l'ensemble des services évalués dans l'enquête).
- Viennent ensuite les actions en faveur de l'environnement (85% s'y déclarent attachés) ainsi que le réseau de transport et la circulation (83% s'y disent attachés), ces services étant presque unanimement perçus comme utiles (91% dans les deux cas).
- Au même niveau, 83% des personnes interrogées témoignent de leur attachement aux services pour les personnes âgées et dépendantes (89% parmi celles ayant plus de 65 ans) et aux établissements scolaires (92% parmi celles ayant des enfants et jusqu'à 97% parmi celles ayant deux enfants ou plus). Là encore, la quasi-totalité des habitants de Rhône-Alpes souligne leur utilité (respectivement 94% et 95%).
- La culture et les loisirs suscitent l'attachement de 79% des répondants et sont jugés utiles par la même proportion (81%), ce score d'utilité s'avérant toutefois le plus bas enregistré.
- Malgré des niveaux encore très nettement majoritaire, l'attachement aux services pour la petite enfance (74% ; 88% parmi les répondants ayant des enfants) est en léger retrait, malgré une utilité soulignée par 91% des habitants de la région Rhône-Alpes. L'aide au développement économique et à la formation recueille elle aussi un attachement moindre (73%), même si 84% affirment son utilité.

Ces niveaux d'attachement et de perception de l'utilité des services sont très proches de ceux enregistrés auprès de l'ensemble des Français, le plus souvent inférieurs d'1 à 2 points, avec un écart maximal de 6 points s'agissant de l'utilité de la culture et des loisirs (81% contre 87%). On relève que l'attachement et l'appréciation positive de l'utilité de ces services s'accroissent avec l'âge et sont plus importants dans les départements de la Drôme et du Rhône, parmi les employés, les professions intermédiaires, les dirigeants d'entreprises et sans surprise parmi les salariés du secteur public.

Factuellement, les services d'administration générale sont de loin les plus régulièrement utilisés, 72% des répondants déclarant y avoir eu recours au cours des cinq dernières années (dont 35% plusieurs fois). Les services de sécurité ont été sollicités par 56% des habitants de la région Rhône-Alpes, à un niveau légèrement supérieur à celui observé auprès de l'ensemble des Français (+4 points). Une majorité d'entre eux s'est également rendue dans les centres culturels et sportifs (51%), et même 35% à plusieurs occasions, tandis qu'environ trois personnes sur dix ont eu recours aux services d'aide à l'emploi et à l'insertion professionnelle (30% ; 44% parmi les jeunes de moins de 35 ans et 58% parmi les chômeurs) et/ou aux services médico-sociaux (28% ; 37% parmi celles ayant des enfants), ces scores dépassant de deux points ceux constatés au niveau national. Enfin, 25% disent avoir utilisé les services pour les personnes âgées et dépendantes (32% parmi les répondants de plus de 50 ans) et 21% les services pour la petite enfance (54% parmi ceux qui ont des enfants)

Corollaire de leur vision très favorable des services publics de proximité, les habitants de la région Rhône-Alpes mettent en exergue, tout comme l'ensemble des Français, une image très majoritairement positive des agents assurant ces services. Les représentations diffèrent toutefois significativement selon les métiers :

- **Les sapeurs pompiers professionnels se révèlent sans surprise le corps de métier le plus apprécié**, 96% déclarant en avoir une bonne image (soit le même score qu'au niveau national), dont 66% en ont une très bonne image.
- Environ huit Rhônalpins sur dix perçoivent favorablement les agents des métiers culturels (80%), des métiers sportifs (79%) et des métiers sanitaires et sociaux (78%). Ces trois scores sont inférieurs de deux points à ceux observés auprès de l'ensemble des Français.
- Plus des trois quarts mettent en avant un regard positif à l'égard des policiers municipaux en dépit d'un contexte peu favorable, (77%, +2 points par rapport à l'ensemble des Français) et des agents des métiers techniques (77%, au même niveau que l'ensemble des Français).
- Avec le taux de recours le plus élevé à leurs services, et malgré un score nettement majoritaire, les agents des métiers administratifs sont les moins bien évalués (68%, -2 points par rapport à l'ensemble des Français).

On relève que les scores positifs recueillis par chacune de ces catégories d'agents sont toujours supérieurs à celui relatif à l'image globale des agents de la fonction publique territoriale (qui s'établit pour rappel à 65%). Dans le détail, les appréciations positives se révèlent plus marquées auprès des employés, des salariés du secteur public, des personnes ayant un proche au sein de la fonction publique et dans la Drôme. A l'inverse, on relève des jugements plus critiques parmi les dirigeants d'entreprise, dans les communes rurales ainsi qu'en Isère et dans l'Ain.

Allant de pair avec leur appréhension des services publics de proximité, **81% des Rhônalpins estiment que les agents de la fonction publique territoriale sont utiles, dont 24% jugent même qu'ils sont très utiles**. Avec des scores comparables à celui de leur image globale (65%), les répondants considèrent à 64% que les agents territoriaux ont le sens du service, à 62% qu'ils sont compétents (-6 points toutefois par rapport à l'ensemble des Français) et à 62% également qu'ils leur facilitent la vie au quotidien (-4 points). Leur efficacité perçue s'établit strictement au même niveau que celle associée aux services publics de proximité (59%, -3 points par rapport à l'ensemble des Français). Enfin, une courte majorité des répondants juge les agents de la fonction publique territoriale proches de leurs préoccupations (54%, -3 points par rapport à l'ensemble des Français).

Le regard porté sur les agents territoriaux apparaît globalement plus positif parmi les jeunes de moins de 35 ans et les professions intermédiaires, tandis qu'il est plus critique parmi les dirigeants d'entreprise, dans les communes rurales et dans l'Ain.

Montrant leur attachement aux services publics de proximité, seules 9% des personnes interrogées se prononcent en faveur d'un transfert intégral de la gestion des services publics locaux au privé. On relève cependant en parallèle que 23% d'entre eux seraient disposés à lui attribuer une majorité et 26% une minorité de ces services, soit au global 58% de personnes ouvertes au principe de délégation au secteur privé (+4 points par rapport à la moyenne nationale), **contre 42% qui souhaitent un maintien de la situation actuelle en matière de répartition de la gestion des services.**

Dans le détail, on observe un rejet plus important parmi les célibataires (50% contre 42% en moyenne), les salariés du secteur public (54%), les célibataires (50%), et dans les départements de la Savoie (48%), de l'Ardèche (48%) et de l'Ain (51%). A l'inverse, les PCS supérieures sont plus nombreuses à soutenir le principe d'une délégation au moins minoritaire au secteur privé (76% contre 58% en moyenne), à l'instar des répondants ayant des enfants (65%) et des sympathisants de droite (75%).

Au-delà de la question de leur gestion, on relève que 82% des habitants de la région Rhône-Alpes ne souhaitent pas de diminution des services publics de proximité, 48% appelant même à leur augmentation (-2 points par rapport à l'ensemble des Français) et 34% à leur maintien. Ce souhait de développement est plus marqué parmi les jeunes de moins de 35 ans (60%), les employés (66%), les salariés du secteur public (57%) et les habitants des départements de l'Ardèche (55%) et de la Drôme (58%). **Parmi les répondants souhaitant un accroissement des services publics de proximité, 43% sont disposés à payer davantage d'impôts locaux, soit une part certes minoritaire mais significative,** et qui atteint 54% parmi ceux ayant plus de 65 ans et 61% parmi les PCS supérieures.

A l'instar de ce que l'on observe auprès de l'ensemble des Français, **les Rhônalpins se prononcent dans 81% à 95% des cas en faveur d'un maintien ou d'un renforcement des moyens consacrés à chacune des grandes catégories de services publics existantes.** Néanmoins, les demandes diffèrent sensiblement selon les services entre conservation et augmentation des ressources à leur attribuer :

- **Les répondants souhaitent en majorité une hausse des moyens affectés aux services pour les personnes âgées et dépendantes (57%, +4 points par rapport à l'ensemble des Français), aux services de sécurité (53%, +1 point), ainsi qu'au réseau de transports et à la circulation (51%, +6 points).**
- A l'inverse, les attentes de stabilité des ressources sont majoritaires en ce qui concerne la propreté (50% contre 42% qui voudraient voir plus de moyens dédiés à ce service), les services pour la petite enfance (53% contre 37% qui souhaitent une augmentation), ainsi que la culture et les loisirs (54% contre 27% seulement qui demandent une augmentation des moyens et 19% qui préféreraient une diminution).
- Les avis sont très partagés s'agissant des établissements scolaires : 44% des habitants de Rhône-Alpes se montrent favorables à une augmentation et 49% à un maintien des moyens alloués, soit des scores identiques à la moyenne nationale.
- Malgré des attentes d'accroissement exprimées par une proportion non négligeable des personnes interrogées, les souhaits de stabilité des ressources allouées sont plus importants s'agissant des actions en faveur de l'environnement (49% contre 39%) et de l'aide au développement économique (46% contre 35%).

1

Les habitants de la région Rhône-Alpes témoignent en première approche d'une vision positive de la fonction publique territoriale et, à un niveau légèrement supérieur, des agents territoriaux. Ils soulignent en particulier le service rendu aux citoyens grâce aux services publics de proximité. Néanmoins, se fait jour un manque d'information sur le périmètre des services publics locaux, qui tend à minorer les jugements favorables à l'égard des actions menées par les collectivités.

2

Cette atténuation des appréciations positives apparaît confirmée par les perceptions associées aux différents services publics de proximité. En effet, lorsque ces services sont listés dans le détail, les scores d'attachement dépassent systématiquement le score moyen enregistré avant cette précision. En outre, ces services sont tous jugés utiles par plus de huit répondants sur dix, et la moitié souhaiterait même qu'ils bénéficient d'un développement plus important.

3

Concrètement, on relève en revanche que le recours à ces services est encore limité, avec une utilisation plus régulière des services d'administration générale et dans une moindre mesure des centres culturels et sportifs. S'ils souhaitent pour une large majorité que ces services restent intégralement ou majoritairement gérés par les collectivités, les Rhônalpins attendent tout de même des progrès dans la gestion et le caractère innovant des services publics de proximité.