

11 OCTOBRE 2018

Les Français et le service public local

Préparé pour l'Association des Administrateurs
Territoriaux de France

Par Stéphane Zumsteeg (stephane.zumsteeg@ipsos.com)
Laurène Boisson (laurene.boisson@ipsos.com)

Fiche technique



ÉCHANTILLON



- **GRAND PUBLIC**

1000 Français constituant un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.



- **FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX**

500 fonctionnaires territoriaux



DATES DE TERRAIN

Du **12 au 16 septembre 2018**

Du **12 au 19 septembre 2018**



MÉTHODE

Échantillon représentatif de la population française interrogé par Internet. Méthode des quotas : sexe, âge, profession de la personne interrogée, catégorie d'agglomération et région de résidence

Échantillon représentatif des fonctionnaires territoriaux interrogé par Internet. Méthode des quotas : sexe, âge, et catégorie d'appartenance



Ce rapport a été élaboré dans le respect de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion ». Il a été relu et validé par *Stéphane Zumsteeg, Directeur de département.*



“

Nous allons parler du service public local, c'est-à-dire l'ensemble des services publics gérés par les collectivités locales : mairie, structures intercommunales (agglomérations, métropoles, communautés de communes...), départements et régions.

Ces services publics locaux concernent, par exemple, des domaines tels que l'état civil, les cantines scolaires, les centres de loisirs, le ramassage scolaire, la construction et l'entretien des écoles, collèges et lycées, le développement touristique, la culture, les bibliothèques, le sport, le ramassage des ordures ménagères, la voirie, les espaces verts, les pompiers, la formation des demandeurs d'emploi, la formation des infirmières, l'aide sociale en faveur des personnes âgées, handicapées ou bénéficiaires du RSA.

”



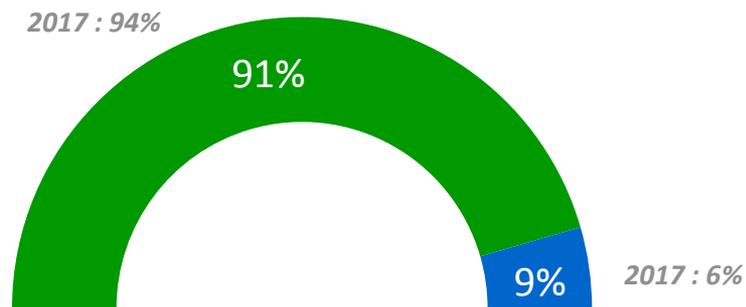
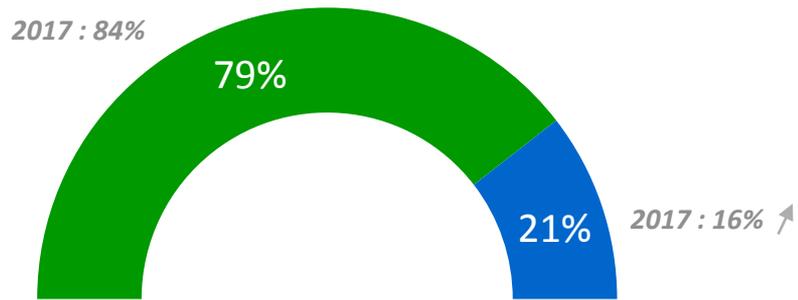
PARTIE 1

LE SERVICE PUBLIC LOCAL

GAME CHANGERS



Comme en 2017, les collectivités locales bénéficient nettement plus de la confiance du Grand public et des fonctionnaires territoriaux que l'Etat



PLUTÔT AUX COLLECTIVITÉS LOCALES

PLUTÔT À L'ETAT

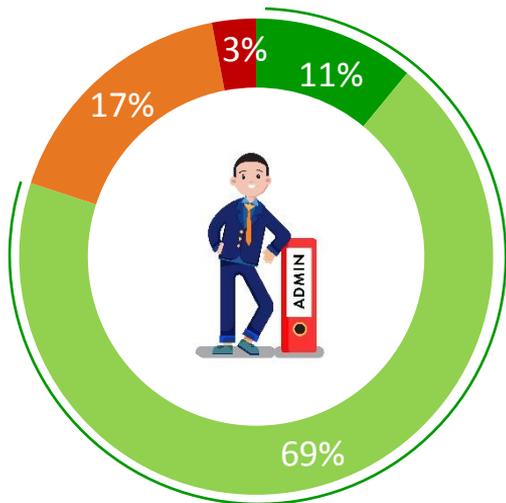
Question : De manière générale, à qui faites-vous le plus confiance pour organiser les services publics là où vous habitez ? (Base : Ensemble)

Une confiance qui s'explique notamment par la satisfaction que suscitent les prestations et les services fournis par les collectivités locales à leurs administrés



ST NON
20%

RAPPEL 2017 :
23%



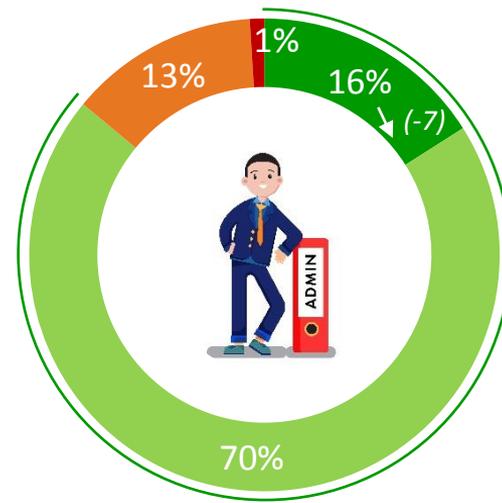
ST OUI
80%

RAPPEL 2017 :
77% ↑



ST NON
14%

RAPPEL 2017 :
7%



ST OUI
86%

RAPPEL 2017 :
93% ↓

OUI, TOUT À FAIT

OUI, PLUTÔT

NON, PLUTÔT PAS

NON, PAS DU TOUT

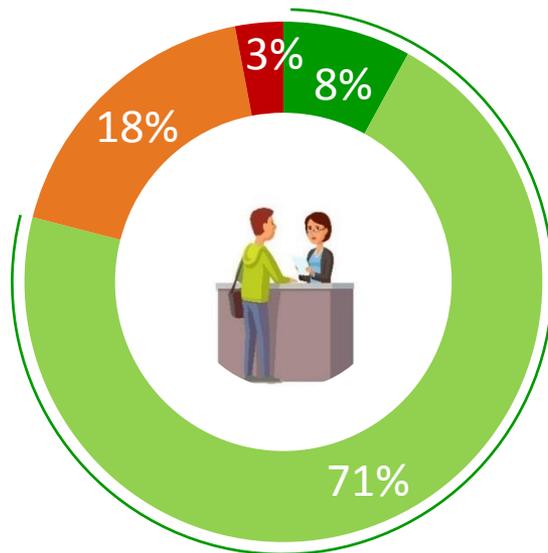
Question : Toujours de manière générale, considérez-vous que les collectivités locales fournissent des prestations et services de qualité à leurs administrés ?
(Base : Ensemble)

Si le Grand public est majoritairement satisfait des prestations dont il bénéficie en tant qu'utilisateur, cette satisfaction est toutefois peu marquée



ST
MÉCONTENT
21%

RAPPEL 2017 :
25%



ST
SATISFAIT
79%

RAPPEL 2017 :
75% ↑

TRÈS SATISFAIT

PLUTÔT SATISFAIT

PLUTÔT MÉCONTENT

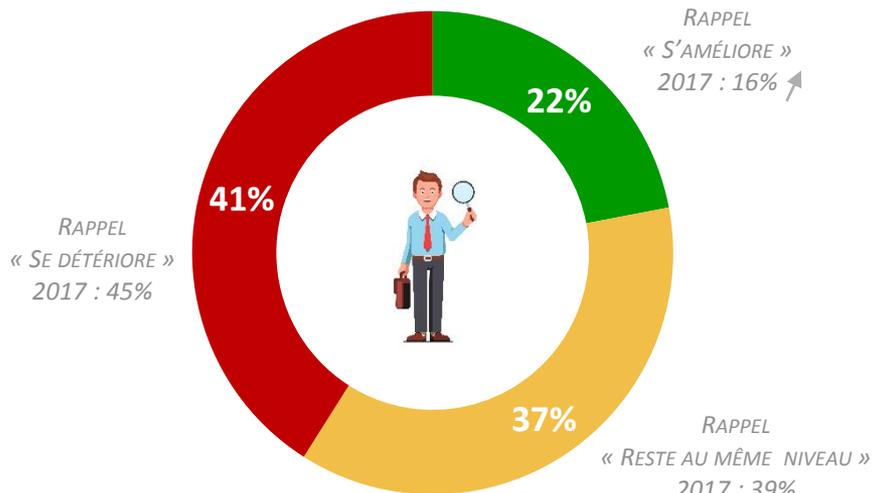
TRÈS MÉCONTENT

Question : Personnellement, en tant qu'utilisateur de ces services publics locaux, diriez-vous que vous êtes satisfait ou mécontent de la qualité des prestations et services dont vous pouvez bénéficier ? (Base : Ensemble)

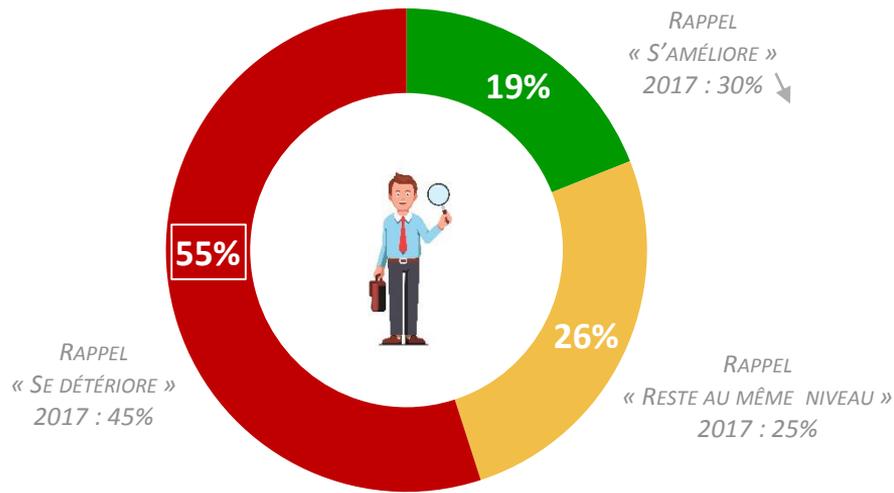
Selon la majorité des fonctionnaires territoriaux, la qualité des prestations et des services se détériore



GRAND PUBLIC



FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



S'AMÉLIORE

RESTE AU MÊME NIVEAU

SE DÉTÉRIORE

Question : Et par rapport à il y a quelques années, avez-vous l'impression que la qualité de ces prestations et services ? (Base : Ensemble)

Principale raison de cette détérioration ? Le sentiment que les collectivités locales ne pourront pas remplir leurs nouvelles missions sans les dotations financières nécessaires



GRAND PUBLIC



FONCTIONNAIRES
TERRITORIAUX

Les collectivités locales peuvent tout à fait remplir leurs nouvelles missions sans avoir à augmenter les impôts locaux ou à baisser le niveau de leurs prestations en faisant des économies sur leur fonctionnement

47%

Rappel
2017

49%

28%

Rappel
2017

34%

Les collectivités locales ne pourront pas remplir leurs nouvelles missions et maintenir le même niveau de prestations sans augmenter les tarifs ou augmenter les impôts locaux

53%

51%

72%

66% ↑

Question : Les collectivités locales déplorent régulièrement le fait que l'État leur confie de plus en plus de compétences sans leur allouer les dotations financières nécessaires à ces nouvelles missions. À ce sujet, de laquelle de ces deux opinions vous sentez-vous le plus proche ? (Base : Ensemble)



QUELS DOMAINES PRIVILÉGIER ?

Les postes sur lesquels il faudrait augmenter les dépenses des collectivités locales

GRAND PUBLIC



50%

LES POMPIERS



49%

LA FORMATION
DES INFIRMIÈRES



46%

LES CRÈCHES ET
L'ACCUEIL DE LA
PETITE ENFANCE



46%

LA FORMATION DES
DEMANDEURS
D'EMPLOI



FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



56%

LES CRÈCHES ET
L'ACCUEIL DE LA PETITE
ENFANCE



51%

LES POMPIERS



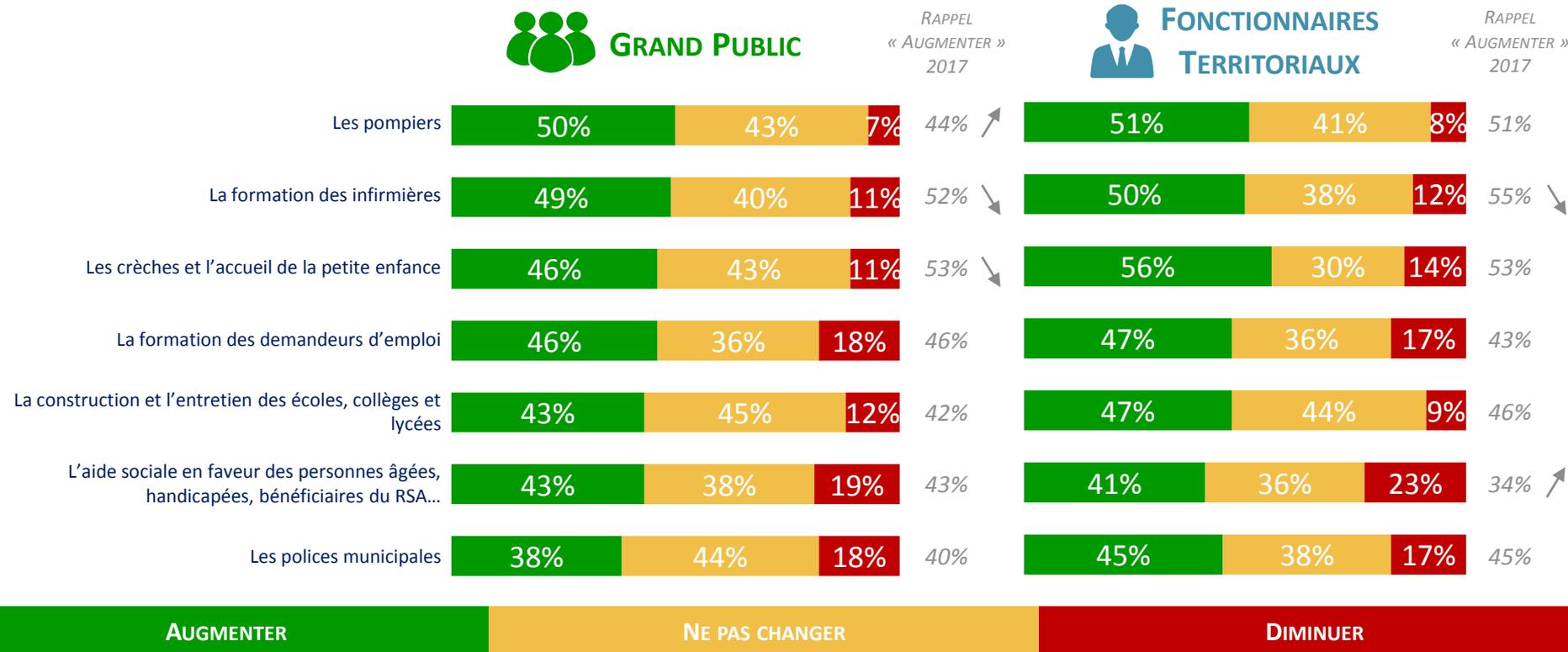
50%

LA FORMATION
DES INFIRMIÈRES

Question : Pour les années qui viennent, faut-il selon vous augmenter, diminuer ou ne pas changer les dépenses des collectivités locales dans chacun des domaines suivants ? (Base : Ensemble) - % « Augmenter »

L'opinion sur l'évolution des dépenses des collectivités dans chaque domaine

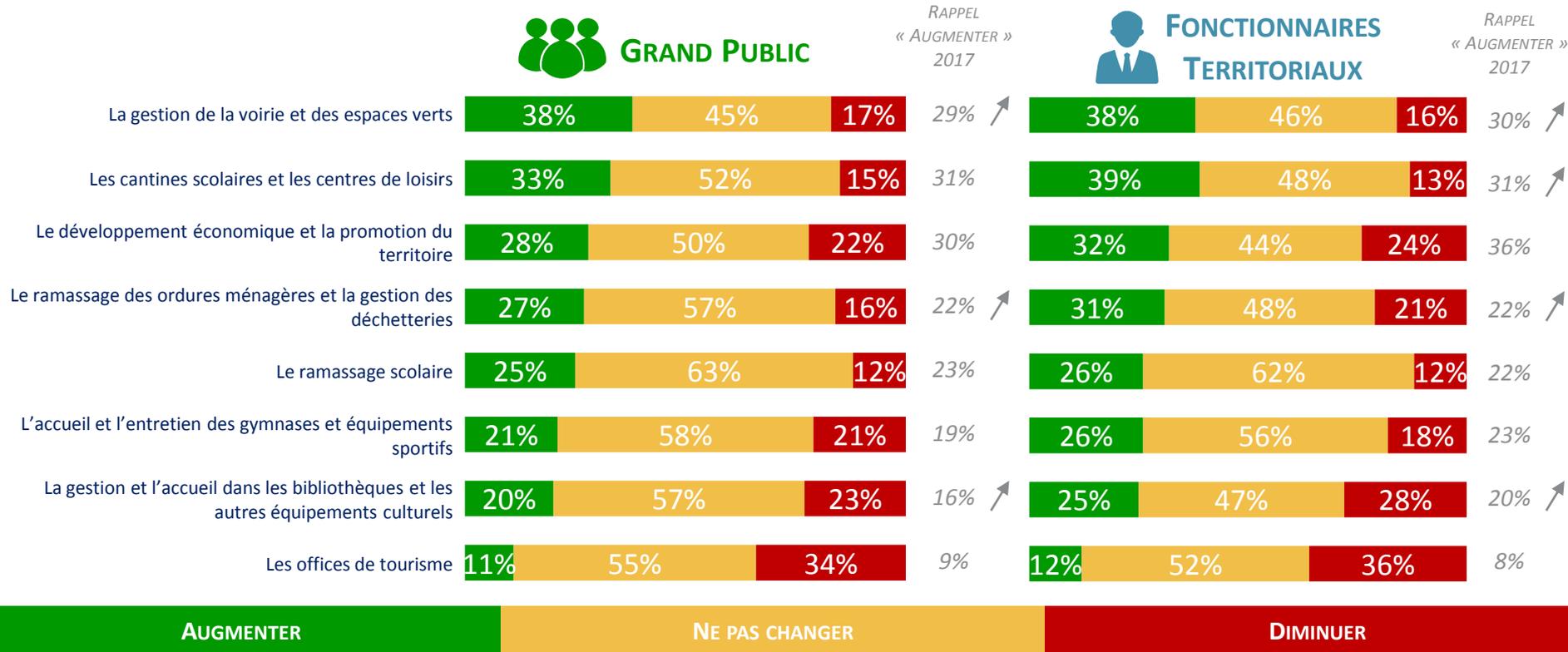
1/2



Question : Pour les années qui viennent, faut-il selon vous augmenter, diminuer ou ne pas changer les dépenses des collectivités locales dans chacun des domaines suivants ? (Base : Ensemble)

L'opinion sur l'évolution des dépenses des collectivités dans chaque domaine

2/2



AUGMENTER

NE PAS CHANGER

DIMINUER

Question : Pour les années qui viennent, faut-il selon vous augmenter, diminuer ou ne pas changer les dépenses des collectivités locales dans chacun des domaines suivants ? (Base : Ensemble)



COMMENT REFORMER LES POLITIQUES PUBLIQUES DES COLLECTIVITÉS LOCALES?

L'opinion du Grand public et des fonctionnaires territoriaux sur différentes politiques publiques



GRAND PUBLIC



90%

IL FAUDRAIT ORGANISER (...) L'INSTALLATION DES NOUVEAUX MÉDECINS DANS LES ZONES À FAIBLE DENSITÉ MÉDICALE



88%

IL FAUDRAIT RENFORCER LE CONTRÔLE DES POLITIQUES PUBLIQUES PAR DES AUDITS CITOYENS



88%

LES RÉGIONS DEVRAIENT AVOIR LA POSSIBILITÉ D'ADAPTER À LEUR CONTEXTE LOCAL CERTAINES RÉGLEMENTATIONS DÉCIDÉES À L'ÉCHELLE NATIONALE



FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



95%

IL FAUDRAIT ORGANISER (...) L'INSTALLATION DES NOUVEAUX MÉDECINS DANS LES ZONES À FAIBLE DENSITÉ MÉDICALE



91%

ON MODIFIE TROP SOUVENT L'ORGANISATION INSTITUTIONNELLE ET TERRITORIALE DU TERRITOIRE



88%

IL FAUDRAIT QUE LE SERVICE PUBLIC LOCAL SOIT RENFORCÉ EN ZONE RURALE POUR MIEUX ÉQUILIBRER LA VIE DES TERRITOIRES



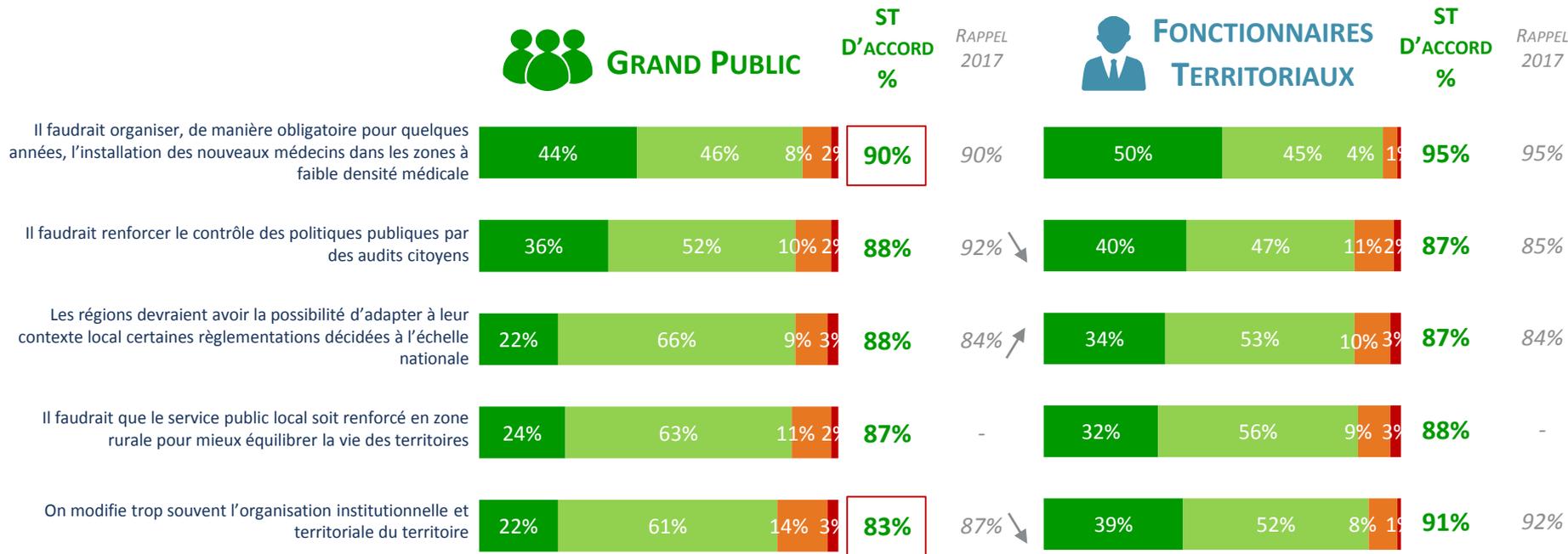
88%

SI LES COLLECTIVITÉS LOCALES DOIVENT FAIRE DES ÉCONOMIES (...), C'EST AVANT TOUT AUX ÉLUS LOCAUX PLUTÔT QU'À L'ÉTAT DE DÉCIDER QUELLES ÉCONOMIES IL FAUT FAIRE

Question : Voici une série d'opinions que l'on entend parfois au sujet des politiques publiques et des collectivités locales. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes : (Base : Ensemble) - % « D'accord »

Les réformes attendues par le Grand public et les fonctionnaires territoriaux

1/2



TOUT À FAIT D'ACCORD

PLUTÔT D'ACCORD

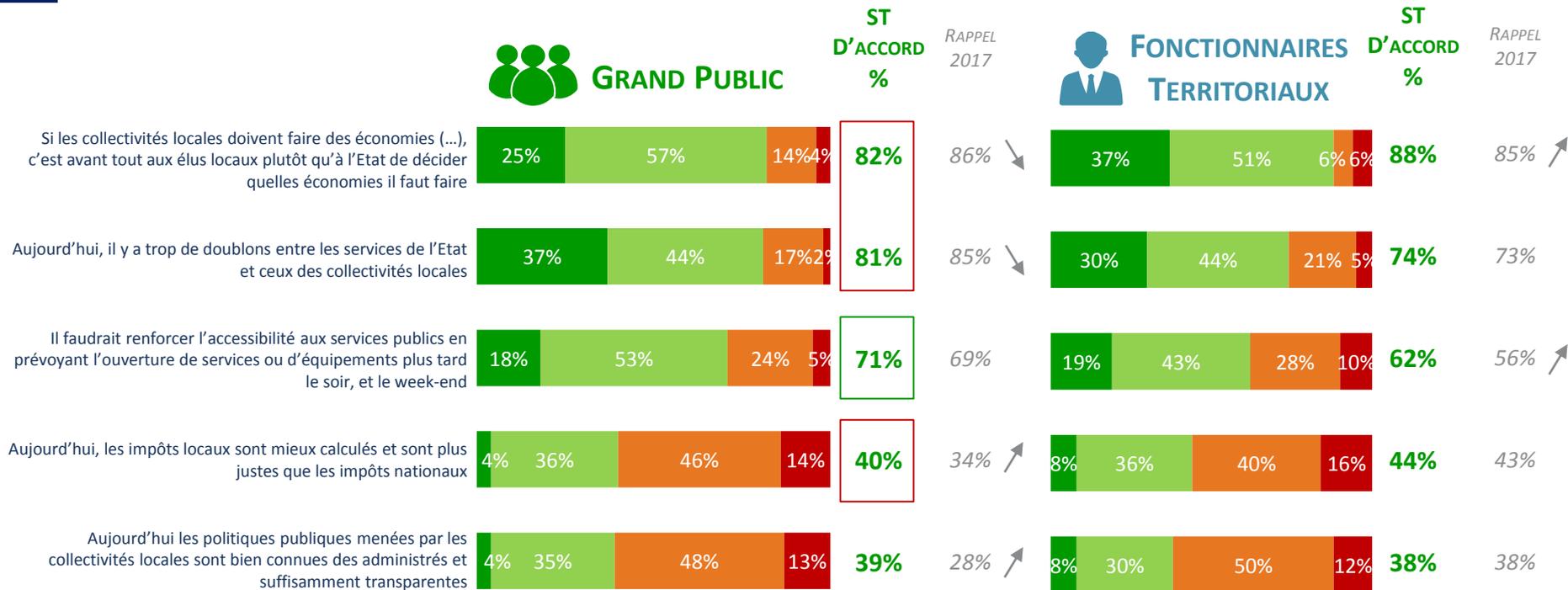
PLUTÔT PAS D'ACCORD

PAS DU TOUT D'ACCORD

Question : Voici une série d'opinions que l'on entend parfois au sujet des politiques publiques et des collectivités locales. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes : (Base : Ensemble)

Les réformes attendues par le Grand public et les fonctionnaires territoriaux

2/2



TOUT À FAIT D'ACCORD

PLUTÔT D'ACCORD

PLUTÔT PAS D'ACCORD

PAS DU TOUT D'ACCORD

Question : Voici une série d'opinions que l'on entend parfois au sujet des politiques publiques et des collectivités locales. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes : (Base : Ensemble)



PARTIE 2

LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

GAME CHANGERS





“

Les collectivités locales sont dirigées par des élus, et gérées au quotidien par des fonctionnaires territoriaux.

”

GAME CHANGERS



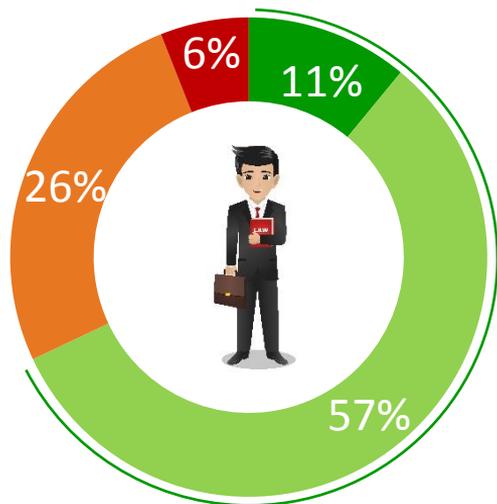
Si les fonctionnaires territoriaux continuent d'être bien perçus, le Grand public est bien plus partagé sur l'image qu'il a des fonctionnaires d'Etat



DES FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX

**ST
MAUVAISE
OPINION
32%**

RAPPEL 2017 :
33%



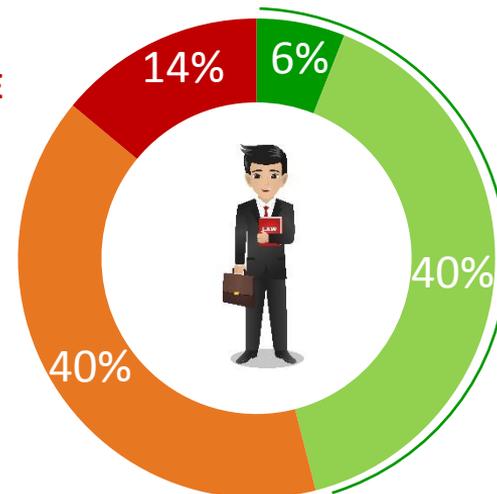
**ST
BONNE
OPINION
68%**

RAPPEL 2017 :
67%

DES FONCTIONNAIRES D'ÉTAT

**ST
MAUVAISE
OPINION
54%**

RAPPEL 2017 :
54%



**ST
BONNE
OPINION
46%**

RAPPEL 2017 :
46%

TRÈS BONNE

PLUTÔT BONNE

PLUTÔT MAUVAISE

TRÈS MAUVAISE

Question : Vous personnellement, diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise opinion...? (Base : Ensemble)

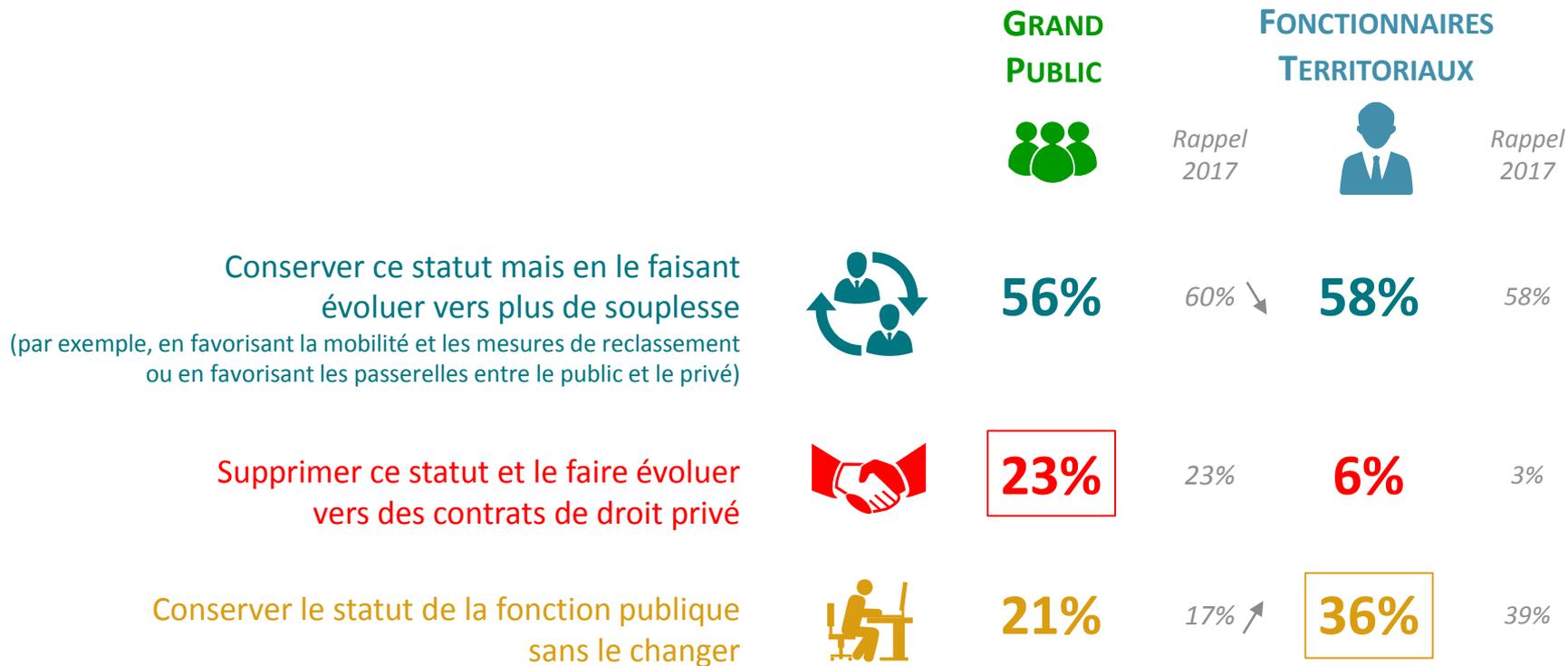


“

Le statut de la fonction publique a été conçu avec des droits et des devoirs. Les droits spécifiques des fonctionnaires ont pour objectif de garantir leur indépendance et leur neutralité. Le statut de la fonction publique est aujourd’hui au cœur de nombreux débats.

”

Fonctionnaires territoriaux comme Français sont majoritairement favorables à l'évolution du statut de la fonction publique vers plus de souplesse



Question : Vous personnellement, pensez-vous qu'il faut ? (Base : Ensemble)

L'opinion du Grand public et des fonctionnaires territoriaux sur la fonction publique territoriale



GRAND PUBLIC



89%

CONCERNANT LE RECRUTEMENT DE CADRES ISSUS DU PRIVÉ, IL EST NÉCESSAIRE DE FIXER DES PRINCIPES ET DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES POUR ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊT ...



83%

CONCERNANT LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE, IL FAUDRAIT FAVORISER LA MOBILITÉ ENTRE LES FONCTIONNAIRES D'ÉTAT, CEUX DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET CEUX DES HÔPITAUX



82%

CONCERNANT LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE (...), IL FAUDRAIT L'OUVRIR À DES HOMMES ET DES FEMMES ISSUS D'AUTRES HORIZONS



FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



91%

CONCERNANT LE RECRUTEMENT DE CADRES ISSUS DU PRIVÉ, IL EST NÉCESSAIRE DE FIXER DES PRINCIPES ET DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES POUR ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊT ...



83%

CONCERNANT LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE, IL FAUDRAIT FAVORISER LA MOBILITÉ ENTRE LES FONCTIONNAIRES D'ÉTAT, CEUX DES COLLECTIVITÉS LOCALES ET CEUX DES HÔPITAUX



80%

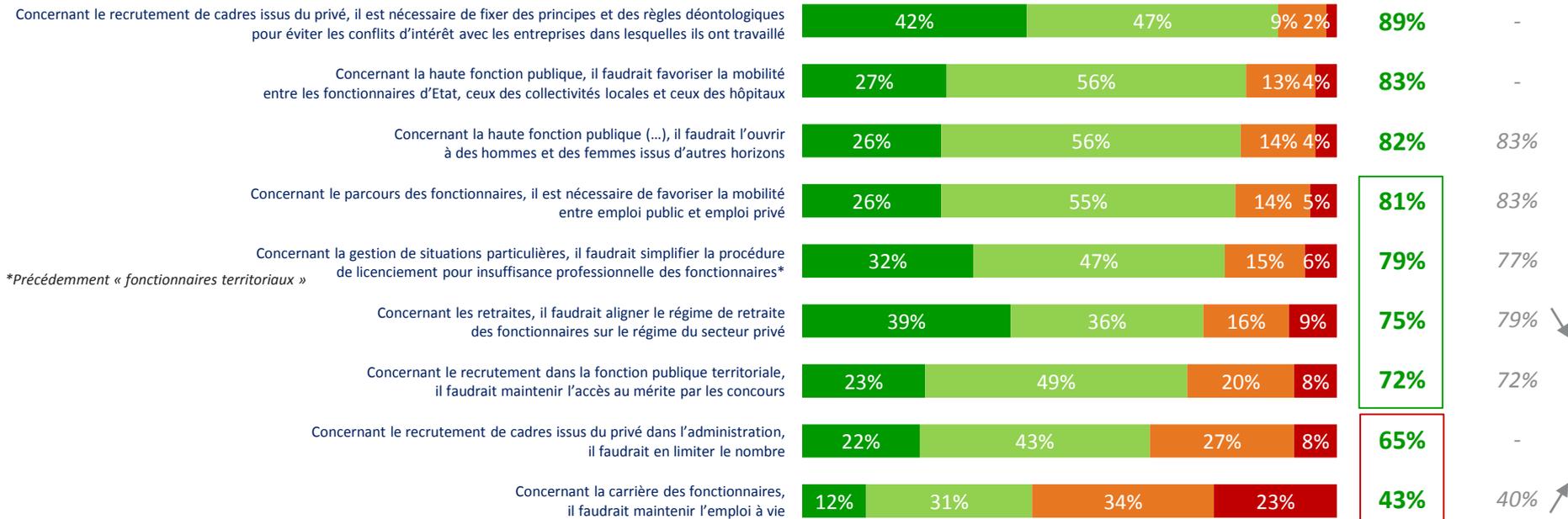
CONCERNANT LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE (...), IL FAUDRAIT L'OUVRIR À DES HOMMES ET DES FEMMES ISSUS D'AUTRES HORIZONS

Question : Voici une série d'opinions que l'on entend au sujet de la fonction publique territoriale. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes personnellement : (Base : Ensemble) - % « D'accord »

L'avis du Grand public sur l'évolution de la fonction publique



ST D'ACCORD % RAPPEL 2017



TOUT À FAIT D'ACCORD

PLUTÔT D'ACCORD

PLUTÔT PAS D'ACCORD

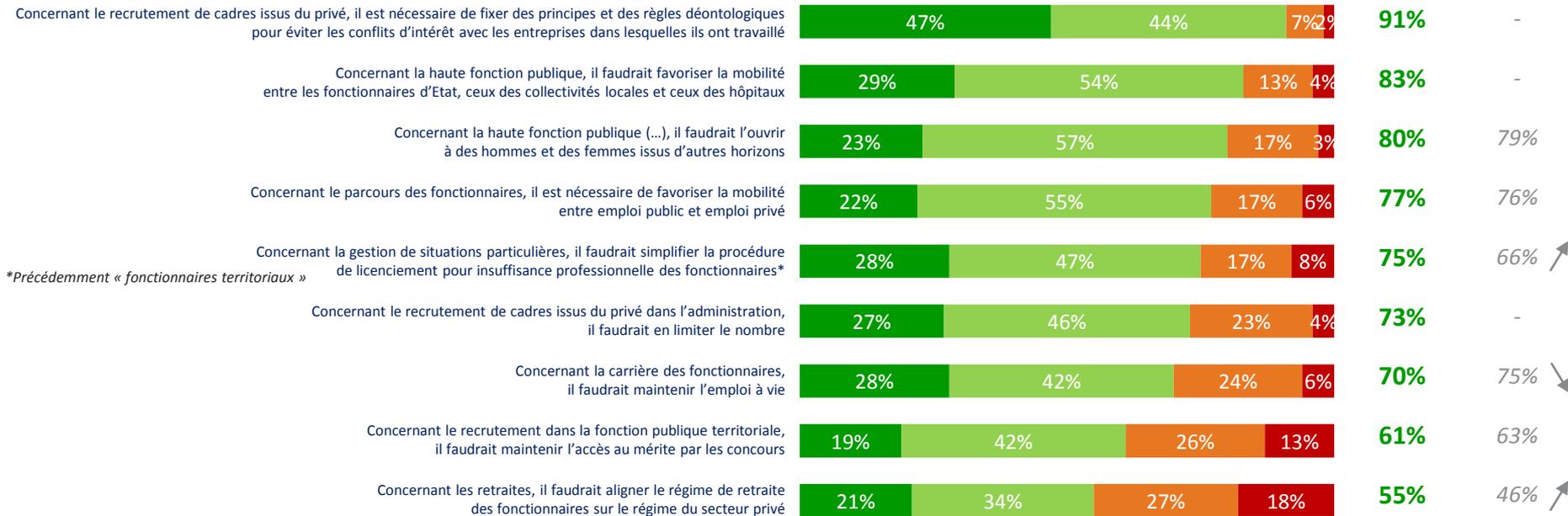
PAS DU TOUT D'ACCORD

Question : Voici une série d'opinions que l'on entend au sujet de la fonction publique territoriale. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes personnellement : (Base : Ensemble)

L'avis des fonctionnaires territoriaux sur l'évolution de la fonction publique



ST D'ACCORD % RAPPEL 2017



TOUT À FAIT D'ACCORD

PLUTÔT D'ACCORD

PLUTÔT PAS D'ACCORD

PAS DU TOUT D'ACCORD

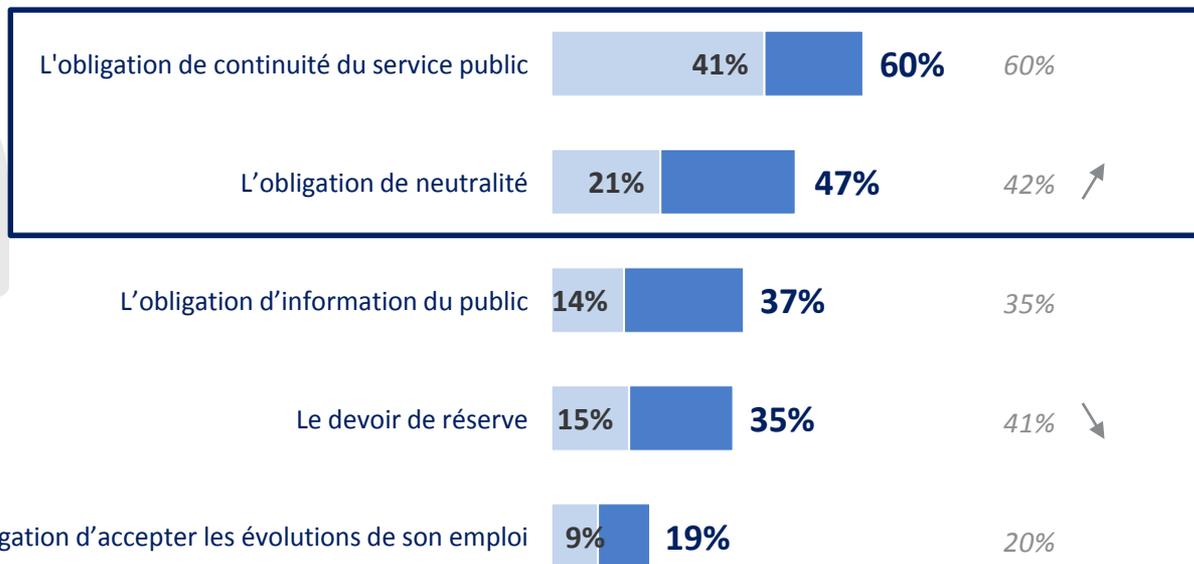
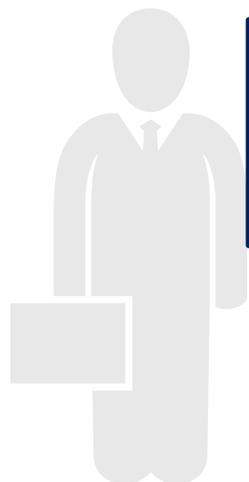
Question : Voici une série d'opinions que l'on entend au sujet de la fonction publique territoriale. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes personnellement : (Base : Ensemble)

Les fonctionnaires territoriaux restent avant tout attachés à l'obligation de continuité du service public et à l'obligation de neutralité



FONCTIONNAIRES
TERRITORIAUX

RAPPEL
2017



En premier

Au total

Question : Ce statut est la contrepartie d'obligations et de devoirs. Parmi ceux qui suivent, pouvez-vous me dire ceux auxquels vous êtes personnellement le plus attaché : (Base : Ensemble) / Total supérieur à 100% car deux réponses étaient possibles



ANNEXES

GAME CHANGERS





FIABILITÉ DES RÉSULTATS : Études auto-administrées online

La fiabilité globale d'une enquête est le résultat du contrôle de toutes les composantes d'erreurs, c'est pourquoi Ipsos impose des contrôles et des procédures strictes à toutes les phases des études.

☑ EN AMONT DU RECUEIL

- **Echantillon** : structure et représentativité
- **Questionnaire** : le questionnaire est rédigé en suivant un process de rédaction comprenant 12 standards obligatoires. Il est relu et validé par un niveau senior puis envoyé au client pour validation finale. La programmation (ou script du questionnaire) est testée par au moins 2 personnes puis validée.

☑ LORS DU RECUEIL

ECHANTILLONNAGE : IPSOS IMPOSE DES RÈGLES D'EXPLOITATION TRÈS STRICTES DE SES BASES DE TIRAGES AFIN DE MAXIMISER LE CARACTÈRE ALÉATOIRE DE LA SÉLECTION DE L'ÉCHANTILLON: TIRAGE ALÉATOIRE, TAUX DE SOLlicitATION, TAUX DE PARTICIPATION, ABANDON EN COURS, HORS CIBLE...

SUIVI DU TERRAIN : LA COLLECTE EST SUIVIE ET CONTRÔLÉE (LIEN

EXCLUSIF OU CONTRÔLE DE L'ADRESSE IP, PÉNÉTRATION, DURÉE D'INTERVIEW, COHÉRENCE DES RÉPONSES, SUIVI DU COMPORTEMENT DU PANÉLISTE, TAUX DE PARTICIPATION, NOMBRE DE RELANCES,...).

☑ EN AVAL DU RECUEIL

- Les résultats sont analysés en respectant les méthodes d'analyses statistiques (intervalle de confiance versus taille d'échantillon, tests de significativité). Les premiers résultats sont systématiquement contrôlés versus les résultats bruts issus de la collecte. La cohérence des résultats est aussi contrôlée (notamment les résultats observés versus les sources de comparaison en notre possession).
- Dans le cas d'une pondération de l'échantillon (méthode de calage sur marges), celle-ci est contrôlée par les équipes de traitement (DP) puis validée par les équipes études.



NOS ENGAGEMENTS :

Codes professionnels, certification qualité, conservation et protection des données

☑ IPSOS EST MEMBRE DES ORGANISMES PROFESSIONNELS FRANÇAIS ET EUROPÉENS DES ÉTUDES DE MARCHÉ ET D'OPINION SUIVANTS :

SYNTEC (www.syntec-etudes.com), Syndicat professionnel des sociétés d'études de marché en France

ESOMAR (www.esomar.org), European Society for Opinion and Market Research,

☑ IPSOS FRANCE S'ENGAGE À APPLIQUER LE **CODE ICC/ESOMAR** DES ÉTUDES DE MARCHÉ ET D'OPINION. CE CODE DÉFINIT LES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES DES PROFESSIONNELS DES ÉTUDES DE MARCHÉ ET ÉTABLIT LES MESURES DE PROTECTION DONT BÉNÉFICIENT LES PERSONNES INTERROGÉES.

☑ IPSOS FRANCE S'ENGAGE À RESPECTER LES LOIS APPLICABLES. IPSOS A DÉSIGNÉ UN DATA PROTECTION OFFICER ET A MIS PLACE UN PLAN DE CONFORMITÉ AU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RÈGLEMENT (UE) 2016/679). POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR NOTRE POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : [HTTPS://WWW.IPSOS.COM/FR-FR/CONFIDENTIALITE-ET-PROTECTION-DES-DONNEES-PERSONNELLES](https://www.ipsos.com/fr-fr/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles)

A CE TITRE, LA DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES PERSONNELLES DES PERSONNES INTERVIEWÉES DANS LE CADRE D'UNE ÉTUDE EST, À TITRE D'UN ENGAGEMENT CONTRACTUEL SPÉCIFIQUE :



- de 12 mois suivant la date de fin d'une étude Ad Hoc
- de 36 mois suivant la date de fin de chaque vague d'une étude récurrente

☑ IPSOS FRANCE EST CERTIFIÉE **ISO 20252 : VERSION 2012 PAR AFNOR CERTIFICATION**



- Ce document est élaboré dans le respect de ces codes et normes internationales. Les éléments techniques relatifs à l'étude sont présents dans le descriptif de la méthodologie ou dans la fiche technique du rapport d'étude.
- Cette étude a été réalisée dans le respect de ces codes et normes internationales

GAME CHANGERS



ABOUT IPSOS

Ipsos ranks third in the global research industry. With a strong presence in 87 countries, Ipsos employs more than 16,000 people and has the ability to conduct research programs in more than 100 countries. Founded in France in 1975, Ipsos is controlled and managed by research professionals. They have built a solid Group around a multi-specialist positioning – Media and advertising research; Marketing research; Client and employee relationship management; Opinion & social research; Mobile, Online, Offline data collection and delivery.

Ipsos is listed on Eurolist - NYSE-Euronext. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg
IPS:FP
www.ipsos.com

GAME CHANGERS

At Ipsos we are passionately curious about people, markets, brands and society. We deliver information and analysis that makes our complex world easier and faster to navigate and inspires our clients to make smarter decisions.

We believe that our work is important. Security, simplicity, speed and substance applies to everything we do.

Through specialisation, we offer our clients a unique depth of knowledge and expertise. Learning from different experiences gives us perspective and inspires us to boldly call things into question, to be creative.

By nurturing a culture of collaboration and curiosity, we attract the highest calibre of people who have the ability and desire to influence and shape the future.

“GAME CHANGERS” - our tagline - summarises our ambition.

GAME CHANGERS

