

***BAROMETRE BVA-IGD
SUR LES SERVICES PUBLICS LOCAUX
ET LA GESTION DELEGUEE***

Réalisé en partenariat avec la 
Et 

— Fondation d'Entreprise —

Ce sondage est réalisé pour l' **INSTITUT DE LA GESTION DÉLÉGUÉE**

Publié dans  et  le 22 juin 2006

LEVÉE D'EMBARGO LE 22 JUIN 2006 A 00 HEURE 30

L'Institut BVA a réalisé une enquête auprès d'un échantillon de 946 personnes représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus.

L'enquête a été réalisée du 1er au 3 juin 2006 en face à face.

Méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

SOMMAIRE

SYNTHESE DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU SONDAGE.....	4
I - L'APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES PUBLICS	7
<i>Les services publics locaux prioritaires</i>	<i>8</i>
<i>Satisfaction globale à l'égard des services publics locaux.....</i>	<i>9</i>
<i>Satisfaction détaillée par rapport aux services publics locaux.....</i>	<i>10</i>
<i>Evolution perçue de la qualité des services publics locaux.....</i>	<i>11</i>
<i>Le rapport au service public</i>	<i>12</i>
<i>Vecteurs de l'information concernant les services publics locaux.....</i>	<i>13</i>
II – REPRESENTATIONS DE LA GESTION DIRECTE ET DELEGUEE	14
<i>Vision spontanée de la gestion directe et déléguée.....</i>	<i>15</i>
<i>Agrément de la gestion déléguée.....</i>	<i>18</i>
<i>Arbitrage entre gestion déléguée et gestion directe.....</i>	<i>19</i>
<i>Conditions rendant la gestion déléguée envisageable.....</i>	<i>20</i>
<i>Image détaillée de la gestion déléguée.....</i>	<i>21</i>
III – UTILITE D'UNE CONCURRENCE ENTRE MODES DE GESTION	22
<i>Opinion quant à la mise en concurrence au niveau global et national.....</i>	<i>23</i>
<i>Opinion quant à la mise en concurrence au niveau local.....</i>	<i>24</i>
<i>Opinion quant à la mise en concurrence par le service public</i>	<i>25</i>
<i>Instauration d'un service minimum</i>	<i>26</i>
<i>Modalités d'instauration du service minimum</i>	<i>27</i>
<i>Illustration pratique d'une mise en concurrence déjà effective.....</i>	<i>28</i>
<i>Perception de la démocratie participative</i>	<i>29</i>

SYNTHESE DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU SONDAGE

1. Les Français restent toujours très satisfaits de leurs services publics mais changent sensiblement leur rapport à ceux-ci. Le contribuable se mue progressivement en un client-consommateur, très exigeant sur ses droits, et demandant notamment l'instauration d'un service minimum

On savait déjà avec les précédentes vagues du baromètre que le bon fonctionnement des services publics locaux occupait une place très importante (la troisième position en 2004) au palmarès des préoccupations prioritaires des Français au niveau de leur commune.

On voit se confirmer cette année que **le niveau de satisfaction globale** qu'ils retirent de ces services **est exceptionnel** (87%) **et en forte et constante progression** (+4 points depuis 2004 et +15 points depuis 2001).

Inversement, lorsque l'on détaille cette satisfaction selon les 12 services appréhendés dans ce baromètre, la satisfaction est plus faible – 65% en moyenne – même si elle demeure largement majoritaire. Toutefois, cette moyenne est trompeuse, car on mesure surtout sur cet indicateur **l'immense diversité des perceptions** selon le service concerné : Alors que quatre services publics locaux sont plébiscités – distribution d'électricité, de l'eau, assainissement des eaux et collecte des déchets – bénéficiant de niveaux de satisfaction compris entre 80 et 96%, et qu'un autre (les stationnements et parkings) cristallise les mécontentements (30% de satisfaits contre 48% de mécontents), il apparaît que beaucoup restent encore trop méconnus pour être appréciés (entre un tiers et la moitié d'absences de réponses sur les questions relatives au service public du gaz, aux cantines, aux transports publics et au chauffage urbain).

Comme pour la satisfaction globale, cette satisfaction détaillée par services enregistre en moyenne des progrès significatifs par rapport à 2004 (+2 points en moyenne et même +7 et 8 points en ce qui concerne le chauffage et les transports).

Une telle progression objective de la satisfaction des consommateurs des services publics locaux est bien ressentie puisque le **sentiment d'amélioration** de leur qualité est **majoritaire** (47% contre 10% qui pensent qu'ils se sont détériorés) et **constant** (47% depuis ces 5 dernières années).

Si la satisfaction générale à l'égard des services publics locaux apparaît indéniable, **la perception que les Français en ont semble avoir fortement évolué en dix-huit mois** : ils se sentaient autrefois avant tout contribuables (1^{er} parmi les 4 qualificatifs

proposés en 2004 ; dernier aujourd'hui avec 11 points de baisse), ils se sentent dorénavant clients-consommateurs (1^{er} qualificatif utilisé aujourd'hui avec 11 points de hausse alors qu'il était l'avant-dernier cité en 2004).

En conséquence, on mesure également une progression concomitante de son niveau d'exigence. On constate ainsi auprès des Français une **demande particulièrement forte quant à la garantie d'un service minimum dans le secteur public en cas de grève** (71% ; +5 points depuis 2004).

L'impatience se fait même sentir concernant les modalités d'application de ce service minimum : si les Français sont toujours plus favorables à la concertation entre partenaires sociaux plutôt qu'à l'imposition d'une loi par le parlement (53% contre 40%), **les partisans de la voie la plus radicale sont en très nette progression** (+9 points).

2. Le concept même de gestion déléguée reste méconnu et ce mode de gestion enregistre cette année une baisse d'agrément sensible de sorte que les Français privilégient toujours davantage une gestion directe au niveau de leur commune

Pour une large majorité d'entre eux, les Français ont toujours **une idée assez floue** de la différence qui existe entre gestion directe et gestion déléguée d'un service public local :

Plus d'un sur deux (52%) est incapable d'expliquer la différence existant entre ces deux modes de gestion et seulement un sur quatre (25%) parvient sommairement à l'expliquer.

On constate donc qu'il n'y a quasiment eu aucun progrès (on passe seulement de 23% à 25% de connaissance) sur cet indicateur depuis 2004.

Par ailleurs, même si une majorité de Français se montre toujours assez favorable à la gestion déléguée dans son principe (54% contre 38%), **le niveau d'agrément de la gestion déléguée** connaît cette année une **baisse importante de 10 points**, se situant désormais à un niveau encore inférieur à celui d'il y a cinq ans (58% en 2001).

Dans le détail, ce choix s'explique largement par la perception qu'ont les usagers des forces et faiblesses prêtées à tort ou à raison à chacun de ces deux modes de gestion.

Ils prêtent ainsi à une gestion par une entreprise privée un avantage concurrentiel en termes de professionnalisme (60% contre 32% ; +4 points) d'efficacité (52% contre 39%) et de rentabilité (51% contre 36%) et, à l'inverse, sont persuadés qu'avec ce

mode de gestion, les services seront plus générateurs d'inégalités sociales (54% contre 27%), plus préoccupés par le profit que par la qualité (67% contre 25%) et surtout seront plus chers (72% contre 19%).

Dès lors, il n'est pas surprenant que **les Français optent majoritairement** – et plus encore qu'il y a deux ans – **pour la gestion directe des services publics locaux par les services de leur commune** (59% ; +4 points).

Pourtant, cette tendance ne semble pas inéluctable : plus de 80% (+5 points par rapport à 2004) de ceux qui ne sont pas aujourd'hui favorables à la gestion déléguée auraient été prêts à l'envisager s'ils avaient eu connaissance des diverses conditions encadrant sa mise en place.

Un **effort de communication semble donc s'imposer**, notamment en ce qui concerne le bon contrôle (prise en compte des plaintes des usagers 47% ; contrôle et sanction du délégataire 39%) et la réversibilité (36%) du processus.

Dans le même esprit, est plébiscitée l'idée de dialogue et même **d'approche participative** à propos des décisions prises par les communes en matière de services publics locaux :

Sans verser dans la démocratie directe (seulement 29% pensent que les citoyens doivent voter avant chaque décision importante à ce sujet), une écrasante majorité de Français (63%) pense que ces décisions doivent être prises en concertation avec les citoyens plutôt que – comme cela se fait habituellement – directement par les élus sans que ceux-ci ne les consultent ou les informent (6%).

3. Les Français sont convaincus des vertus de la mise en concurrence même si celle-ci n'apparaît encore que comme une source de comparaison de la collectivité publique qui n'est pas de nature à remettre en cause la gestion directe des services publics.

Même s'ils ont des réticences concernant la gestion déléguée, les Français sont clairement **favorables à la mise en concurrence** de ces deux modes de gestion, **aussi bien dans son principe** (55% contre 39% ; +2 points) **que dans son application bien concrète dans leur commune** (53% contre 39%).

Cette mise en concurrence est non seulement souhaitée de manière globale mais aussi **demandée de manière circonstanciée** :

Pour 11 des 12 services publics appréhendés de manière détaillée dans notre baromètre, une majorité de Français (50% à 64%) souhaiterait qu'il existe une concurrence complète ou au moins limitée entre gestion directe et gestion déléguée.

Cette tendance se renforce même par rapport à 2004 puisque la volonté de mise en concurrence a progressé de 2 à 3 points en moyenne pour l'ensemble de ces services publics.

Il n'y a finalement que pour les services culturels et sportifs municipaux que les Français sont réticents face à cette mise en concurrence (44% contre 46%). Celle-ci apparaît en revanche désormais comme étant totalement justifiée (81% ; dont 56% favorables à une concurrence totale) en ce qui concerne les réseaux de télécommunication.

D'ailleurs, ils sont systématiquement une majorité à considérer aujourd'hui que les mises en concurrence effectuées depuis ces dernières années dans les Télécoms (73%), le transport aérien (60%), le transport postal rapide (67%) ou la gestion de l'eau (55%) ont été bénéfiques.

Comme nous le concluons déjà en 2004, tout se passe donc comme si les Français, pragmatiques, étaient favorables à la concurrence afin de « booster » la performance des services publics en termes de professionnalisme, d'efficacité et de rigueur économique tout en ayant à l'esprit de finalement retenir l'opérateur public jugé plus sûr en termes d'équité, de qualité et même de prix. L'utilité perçue actuelle de l'opérateur privé est donc encore de « servir de lièvre ».

Afin de promouvoir la gestion déléguée il est donc capital de communiquer pour rassurer l'Opinion sur les garanties de maintien de l'esprit du service public plutôt que d'insister sur les bénéfices déjà perçus que pourraient en retirer les usagers.

Gaël Sliman,
Directeur du département Institutionnel de BVA

I - L'APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES PUBLICS

LES SERVICES PUBLICS LOCAUX PRIORITAIRES

Parmi cette liste de services publics locaux, quels sont les 3 services auxquels vous attachez le plus d'importance ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>
La distribution de l'eau	53	35
La distribution de l'électricité	48	30
La collecte des déchets	46	48
Les transports en commun de proximité	30	44
L'assainissement des eaux	23	30
Les réseaux de télécommunication*	22	-
Les services culturels et sportifs municipaux	19	29
La distribution du gaz	17	15
La restauration collective et les cantines scolaires	13	14
Le stationnement et les parkings payants	10	13
Les transports ferrés interurbains ou TER	9	9
La gestion des réseaux de chauffage urbain	4	3
(Autre)	+	1
(NSP)	+	2

Total supérieur à 100%, car plusieurs réponses possibles

**Modalité nouvelle en 2006*

SATISFACTION GLOBALE A L'EGARD DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

Vous personnellement, diriez-vous que vous êtes GLOBALEMENT très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait des services publics organisés dont vous êtes l'utilisateur ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>	<i>Rappel 2001</i>	<i>Rappel 1997</i>
Très satisfait	12	<i>10</i>	<i>8</i>	<i>16</i>
Plutôt satisfait	75	<i>73</i>	<i>64</i>	<i>68</i>
<i>S/T Satisfaits</i>	<i>87</i>	<i>83</i>	<i>72</i>	<i>84</i>
Plutôt insatisfait	9	<i>13</i>	<i>21</i>	<i>11</i>
Très insatisfait	3	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>2</i>
<i>S/T Insatisfaits</i>	<i>12</i>	<i>16</i>	<i>24</i>	<i>13</i>
(NSP)	1	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>3</i>
Total	100	100	100	100

SATISFACTION DETAILLEE PAR RAPPORT AUX SERVICES PUBLICS LOCAUX

Et pour chacun des services publics locaux suivants, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait ?

	Très satisfait	Plutôt satisfait	S/T Satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	S/T Insatisfait	(NSP)	Total
La distribution de l'électricité	43	53	96	3	+	3	1	100
<i>Rappel 2004</i>	40	56	96	2	1	3	1	
<i>Rappel 2001</i>	34	60	94	4	1	5	1	
La distribution de l'eau	38	55	93	5	1	6	1	100
<i>Rappel 2004</i>	31	61	92	5	2	7	1	
<i>Rappel 2001</i>	21	57	78	15	5	20	2	
<i>Rappel 1997</i>	27	57	84	11	3	14	2	
L'assainissement des eaux	24	58	82	9	3	12	6	100
<i>Rappel 2004</i>	18	59	77	13	3	16	7	
La collecte des déchets	30	50	80	15	4	19	1	100
<i>Rappel 2004</i>	25	55	80	14	5	19	1	
<i>Rappel 2001</i>	18	57	75	17	6	23	2	
<i>Rappel 1997</i>	32	53	85	10	4	14	1	
Les réseaux de télécommunication	20	55	75	17	5	22	3	100
Les services culturels et sportifs municipaux	18	51	69	10	4	14	17	100
<i>Rappel 2004</i>	17	51	68	12	3	15	17	
La distribution du gaz	24	39	63	3	2	5	32	100
<i>Rappel 2004</i>	23	39	62	4	2	6	32	
<i>Rappel 2001</i>	24	42	66	5	2	7	27	
Les transports en commun de proximité	17	40	57	18	11	29	14	100
<i>Rappel 2004</i>	17	45	62	15	7	22	16	
<i>Rappel 2001</i>	15	45	60	17	10	27	13	
<i>Rappel 1997</i>	14	35	49	17	9	26	25	
La restauration collective et les cantines scolaires	9	38	47	12	3	15	38	100
<i>Rappel 2004</i>	9	33	42	11	2	13	45	
<i>Rappel 2001</i>	8	41	49	21	6	27	24	
<i>Rappel 1997</i>	11	34	45	13	5	18	37	
Les transports ferrés interurbains ou TER	8	39	47	11	5	16	37	100
<i>Rappel 2004</i>	8	31	39	11	5	16	45	
<i>Rappel 2001</i>	5	34	39	12	9	21	40	
La gestion des réseaux de chauffage urbain	11	31	42	5	2	7	51	100
<i>Rappel 2004</i>	7	28	35	5	3	8	57	
<i>Rappel 2001</i>	8	29	37	6	2	8	55	
<i>Rappel 1997</i>	7	27	34	4	1	5	61	
Le stationnement et les parkings payants	5	25	30	28	20	48	22	100
<i>Rappel 2004</i>	7	26	33	23	15	38	29	
<i>Rappel 2001</i>	4	24	28	29	25	54	18	
<i>Rappel 1997</i>	8	23	31	20	17	37	32	

EVOLUTION PERÇUE DE LA QUALITE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

Et par rapport à il y a quelques années, diriez-vous que globalement la qualité des services publics locaux s'est plutôt améliorée, plutôt détériorée, ou qu'elle n'a pas changé ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>	<i>Rappel 2001</i>	<i>Rappel 1997</i>
Plutôt améliorée	47	<i>47</i>	<i>47</i>	<i>58</i>
Plutôt détériorée	10	<i>9</i>	<i>14</i>	<i>7</i>
N'a pas changé	39	<i>36</i>	<i>33</i>	<i>31</i>
(NSP)	4	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>4</i>
Total	100	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

LE RAPPORT AU SERVICE PUBLIC

Face aux différents services publics locaux que nous venons d'évoquer, vous personnellement, vous percevez-vous davantage comme un ...

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>
... client - consommateur (au sens d'une exigence en contrepartie d'un paiement)	31	<i>22</i>
... citoyen (au sens d'une préoccupation pour l'intérêt général)	24	<i>25</i>
... usager (au sens d'un simple utilisateur)	23	<i>20</i>
... contribuable (financement par les impôts locaux)	20	<i>31</i>
(Autre)	1	<i>1</i>
(NSP)	1	<i>1</i>
Total	100	<i>100</i>

VECTEURS DE L'INFORMATION CONCERNANT LES SERVICES PUBLICS LOCAUX

De quelle manière les informations dont vous disposez au sujet des services publics locaux vous parviennent-elles ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>
Par le bulletin d'information municipal	59	66
Par les journaux et la presse locale	55	53
Par la télévision (locale M6 ou France 3 - ou nationale)	44	39
Par des discussions avec des amis, des collègues ou des voisins	37	37
Par les informations fournies sur vos factures par les opérateurs de service	21	19
Par Internet	14	1
Par des bulletins édités par d'autres collectivités locales	12	16
Par des tracts politiques ou syndicaux	9	10
Par l'intermédiaire de réunions d'information auxquelles vous assistez	5	7
Par des organisations de consommateurs	5	7
Autres	1	2
(Je ne dispose d'aucune information)	1	2
(NSP)	1	-

**II – REPRESENTATIONS DE LA
GESTION DIRECTE ET DELEGUEE**

VISION SPONTANEE DE LA GESTION DIRECTE ET DELEGUEE

Quelle est pour vous la différence entre la gestion directe et la gestion déléguée d'un service public local ?

(Question ouverte – réponses spontanées)

	Ensemble	Rappel 2004
ST Définitions justes ou partiellement justes	25	23
La gestion déléguée est la ...		
...gestion par une entreprise / une entreprise privée / par le privé	14	12
...gestion en sous-traitance	5	4
La gestion directe est la ...		
...gestion par la collectivité locale elle-même: mairie, commune, municipalité, région, département etc...	16	14
...gestion par l'administration publique, par le secteur public	3	2
ST Définitions tautologiques (floues, peu approfondies)	12	9
La gestion directe est la ...		
...gestion sans intermédiaire (sans précision)	3	2
La gestion déléguée est la ...		
...gestion par l'extérieur/ par des services extérieurs	5	2
...gestion par un tiers, une autre entité	3	5
Autres définitions tautologiques	2	-
ST Mauvaises définitions	4	7
La gestion déléguée est la...		
... gestion au sens de "délégation à des adjoints", à des élus (de la part du maire ou du responsable lui-même)	1	2
... gestion au sens de "décentralisation" aux collectivités locales par l'Etat/ Paris	+	2
... gestion "délégation par des autorités hiérarchiques" (sans précision)	+	1
Autres mauvaises définitions	3	3

(Suite)

	Ensemble	Rappel 2004
ST Jugements en faveur de la gestion directe	9	7
La gestion directe...		
...est moins chère (ou la gestion déléguée est plus chère)	3	2
...est moins compliquée, plus efficace, plus rapide (ou la gestion déléguée est plus compliquée)	2	2
...est mieux (sans précision) (ou la gestion déléguée est moins bien)	2	1
...est plus proche, plus près des habitants/ Information plus accessible	1	1
...permet aux élus/ à la population de garder le pouvoir de décision	1	1
ST Jugements en faveur de la gestion déléguée	2	1
La gestion déléguée ...		
...est mieux (sans précision) (ou la gestion directe est moins bien)	1	1
Autres jugements en faveur de la gestion déléguée	1	-
ST Définitions par des exemples (le cas de l'eau, de la collecte des déchets etc ...)	1	2
Je ne vois pas de différence	2	3
autres	+	3
NSP	52	56

Suite à la question ouverte précédente, la définition suivante a été donnée aux interviewés :

On parle de « gestion directe » d'un service public local lorsque la collectivité locale concernée assure elle-même l'exploitation et la gestion de ce service, grâce à ses fonctionnaires locaux.

On parle de « gestion déléguée » d'un service public local lorsque la collectivité locale concernée délègue sous son contrôle l'exploitation et la gestion de ce service à une entreprise généralement privée.

AGREMENT DE LA GESTION DELEGUEE

Vous personnellement, diriez-vous que la gestion déléguée est une très bonne chose, plutôt une bonne chose, plutôt une mauvaise chose, ou une très mauvaise chose ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>	<i>Rappel 2001</i>
Une très mauvaise chose	7	8	9
Plutôt une bonne chose	47	56	49
<i>ST Une bonne chose</i>	54	64	58
Plutôt une mauvaise chose	29	20	20
Une très mauvaise chose	9	6	8
<i>ST Une mauvaise chose</i>	38	26	28
(NSP)	8	10	14
Total	100	100	100

ARBITRAGE ENTRE GESTION DELEGUEE ET GESTION DIRECTE

Vous personnellement, préférez-vous que les services publics locaux soient gérés directement par votre commune ou que leur gestion soit déléguée à des entreprises privées ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>
Vous préférez qu'ils soient en gestion directe	59	<i>55</i>
Vous préférez qu'ils soient en gestion déléguée	20	<i>19</i>
Cela vous est indifférent	18	<i>21</i>
(NSP)	3	<i>5</i>
Total	100	<i>100</i>

CONDITIONS RENDANT LA GESTION DELEGUEE ENVISAGEABLE

Parmi les conditions suivantes, lesquelles pourraient vous rendre finalement favorables à une gestion déléguée ?

Base : Aux personnes préférant que les services publics locaux soient en gestion directe (561)

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>
Si les élus prennent bien en compte les plaintes et les problèmes des usagers*	47	-
Si la collectivité locale contrôle et sanctionne effectivement le travail effectué par l'entreprise délégataire*	39	-
Si la collectivité locale a le droit de dénoncer le contrat et de faire "marche arrière"	36	<i>39</i>
Si le contrat passé impose clairement à l'entreprise des règles strictes de bonne exécution	35	<i>34</i>
Si la mise en concurrence des entreprises délégataires est pleinement loyale	29	<i>27</i>
Si l'entreprise retenue dispose des meilleures références	22	<i>21</i>
Si le conseil municipal y est majoritairement favorable	22	<i>34</i>
Aucune de ces conditions ne pourrait vous rendre favorable à la gestion déléguée	15	<i>20</i>
(NSP)	2	<i>4</i>

Total supérieur à 100%, car plusieurs réponses possibles.

**Modalités nouvelles en 2006*

IMAGE DETAILLEE DE LA GESTION DELEGUEE

Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes :

Lorsque les services publics sont gérés par une entreprise privée...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	S/T D'ACCORD	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	S/T PAS D'ACCORD	(NSP)	Total
Ils sont plus chers	36	36	72	16	3	19	9	100
<i>Rappels 2004</i>	31	38	69	18	3	21	10	
<i>Rappels 2001</i>	28	42	70	15	3	18	12	
<i>Rappels 1997</i>	34	39	73	13	3	16	11	
Ils sont plus préoccupés par le profit que par la qualité	29	38	67	20	5	25	8	100
Ils sont plus professionnels	17	43	60	24	8	32	8	100
<i>Rappels 2004</i>	15	41	56	25	9	34	10	
<i>Rappels 2001</i>	15	42	57	23	8	31	12	
<i>Rappels 1997</i>	18	44	62	22	5	27	11	
Ils sont plus générateurs d'inégalités sociales	21	33	54	20	7	27	19	100
Ils sont plus efficaces	13	39	52	29	10	39	9	100
<i>Rappels 2004</i>	14	34	48	29	10	39	13	
<i>Rappels 2001</i>	13	38	51	27	9	36	13	
<i>Rappels 1997</i>	13	42	55	27	7	34	11	
Ils sont mieux gérés et plus rentables	13	38	51	27	9	36	13	100
<i>Rappels 2004</i>	15	36	51	23	9	32	17	
<i>Rappels 2001</i>	12	39	51	24	8	32	17	
<i>Rappels 1997</i>	13	41	54	23	6	29	17	

**III – UTILITE D’UNE CONCURRENCE
ENTRE MODES DE GESTION**

OPINION QUANT A LA MISE EN CONCURRENCE AU NIVEAU GLOBAL ET NATIONAL

Avec laquelle des deux affirmations suivantes êtes-vous le plus d'accord concernant le choix entre gestion directe ou gestion déléguée des services publics locaux ?

	Ensemble	<i>Rappel 2004</i>
Mettre en concurrence ces deux modes de gestion est une bonne chose, car cela permet de retenir la meilleure offre qualité-prix	55	<i>53</i>
Metre en concurrence ces deux modes de gestion est une mauvaise chose, car le rapport qualité-prix est difficile à estimer et n'est pas le seul critère à prendre en compte	39	<i>40</i>
(NSP)	6	<i>7</i>
Total	100	<i>100</i>

OPINION QUANT A LA MISE EN CONCURRENCE AU NIVEAU LOCAL

Et seriez-vous favorable à ce que des services publics locaux gérés directement par votre commune soient désormais mis en concurrence avec des entreprises privées ?

	Ensemble
OUI	53
NON	39
(NSP)	8
Total	100

OPINION QUANT A LA MISE EN CONCURRENCE PAR LE SERVICE PUBLIC

Dans le détail, pour chacun des services publics locaux suivants, dites-moi si vous pensez qu'il devrait y avoir une concurrence complète, une concurrence limitée, ou pas de concurrence du tout entre gestion directe et gestion déléguée.

	La concurrence doit être complète	La concurrence doit être limitée	Il ne doit pas y avoir de concurrence	(NSP)	Total
La collecte des déchets	37	27	32	4	100
<i>Rappels 2004</i>	38	24	33	5	
La distribution de l'eau	34	28	34	4	100
<i>Rappels 2004</i>	35	25	34	6	
La distribution de l'électricité	36	29	31	4	100
<i>Rappels 2004</i>	34	26	35	5	
L'assainissement des eaux	34	30	30	6	100
<i>Rappels 2004</i>	33	26	34	7	
Les transports en commun de proximité (bus, tram, cars scolaires...)	33	28	30	9	100
<i>Rappels 2004</i>	33	29	29	9	
La restauration collective et les cantines scolaires	28	27	31	14	100
<i>Rappels 2004</i>	32	25	32	11	
La distribution du gaz	33	25	30	12	100
<i>Rappels 2004</i>	30	22	34	14	
Le stationnement et les parkings payants	31	21	31	17	100
<i>Rappels 2004</i>	29	18	34	19	
Les transports ferrés interurbains ou TER	27	26	31	16	100
<i>Rappels 2004</i>	27	22	31	20	
La gestion des réseaux de chauffage urbain	24	26	21	29	100
<i>Rappels 2004</i>	26	23	23	28	
Les services culturels et sportifs municipaux	20	24	46	10	100
<i>Rappels 2004</i>	23	22	46	9	
Les réseaux de télécommunication (France Télécom et ses concurrents)	56	25	14	5	100

INSTAURATION D'UN SERVICE MINIMUM

Souhaitez-vous que soit instauré un service minimum dans le secteur public en cas de grève ?

Oui, car cela garantirait la continuité des services publics
Non, car cela remettrait en cause l'exercice du droit de grève
(NSP)
Total

Ensemble	<i>Rappel janv. 2004</i>
71	<i>66</i>
26	<i>31</i>
3	<i>3</i>
100	<i>100</i>

MODALITES D'INSTAURATION DU SERVICE MINIMUM

Afin d'instaurer ce service minimum dans le secteur public en cas de grève, quelle solution aurait votre préférence ?

Base : Aux personnes souhaitant l'instauration d'un service minimum en cas de grève (669)

Le vote d'une loi au Parlement applicable à l'ensemble du service public

La signature d'accords négociés par branches avec les partenaires sociaux

(NSP)

Total

Ensemble	<i>Rappel janv. 2004</i>
40	<i>31</i>
53	<i>65</i>
7	<i>4</i>
100	<i>100</i>

ILLUSTRATION PRATIQUE D'UNE MISE EN CONCURRENCE DEJA EFFECTIVE

Au cours de ces dernières années, de nombreux services publics ont déjà été mis en concurrence partielle ou totale au niveau national. Pour chacun des cas que je vais vous citer à présent, dites-moi si vous jugez que cette mise en concurrence a été finalement plutôt une bonne chose ou une mauvaise chose ?

	Plutôt une bonne chose	Plutôt une mauvaise chose	(NSP)	Total
Les Télécoms	73	20	7	100
Le transport aérien	60	19	21	100
Le transport postal rapide (La Poste, DHL, Federal Express, etc...)	67	23	10	100
La gestion de l'eau et son assainissement	55	28	17	100

PERCEPTION DE LA DEMOCRATIE PARTICIPATIVE

Vous personnellement, pensez-vous que les décisions prises par les communes concernant les services publics locaux doivent être prises...

	Ensemble
Par les élus mais en concertation avec les citoyens qui doivent être informés de chaque décision importante	63
Directement par les citoyens qui devraient être appelés à voter pour chaque décision importante	29
Directement par les élus sans que ceux-ci soient obligés de consulter ou informer les citoyens avant chaque décision importante	6
(NSP)	2
Total	100