



BAROMÈTRE BVA-IGD
SUR LES SERVICES PUBLICS LOCAUX ET LA GESTION
DÉLÉGUÉE
Janvier 2012
Rapport publié

TT092

Contacts BVA

Gaël SLIMAN - Directeur général adjoint
Pierre ALBERT - Chargé d'études
01 71 16 88 00

- ✓ Méthodologie
- ✓ Principaux résultats
 - I. L'appréciation globale des services publics*
 - II. Représentations liées à la gestion directe et déléguée*
 - III. Utilité d'une concurrence entre modes de gestion*

- ✓ Enquête réalisée par Internet auprès d'un **échantillon national représentatif** de 1005 personnes âgées de 15 ans et plus, du 16 au 26 décembre 2011.
- ✓ La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

I- L'APPRECIATION GLOBALE DES SERVICES PUBLICS

Les services publics locaux prioritaires

Q1. Parmi cette liste de services publics locaux, quels sont les 3 services auxquels vous attachez le plus d'importance ?

Base : Ensemble (1005)



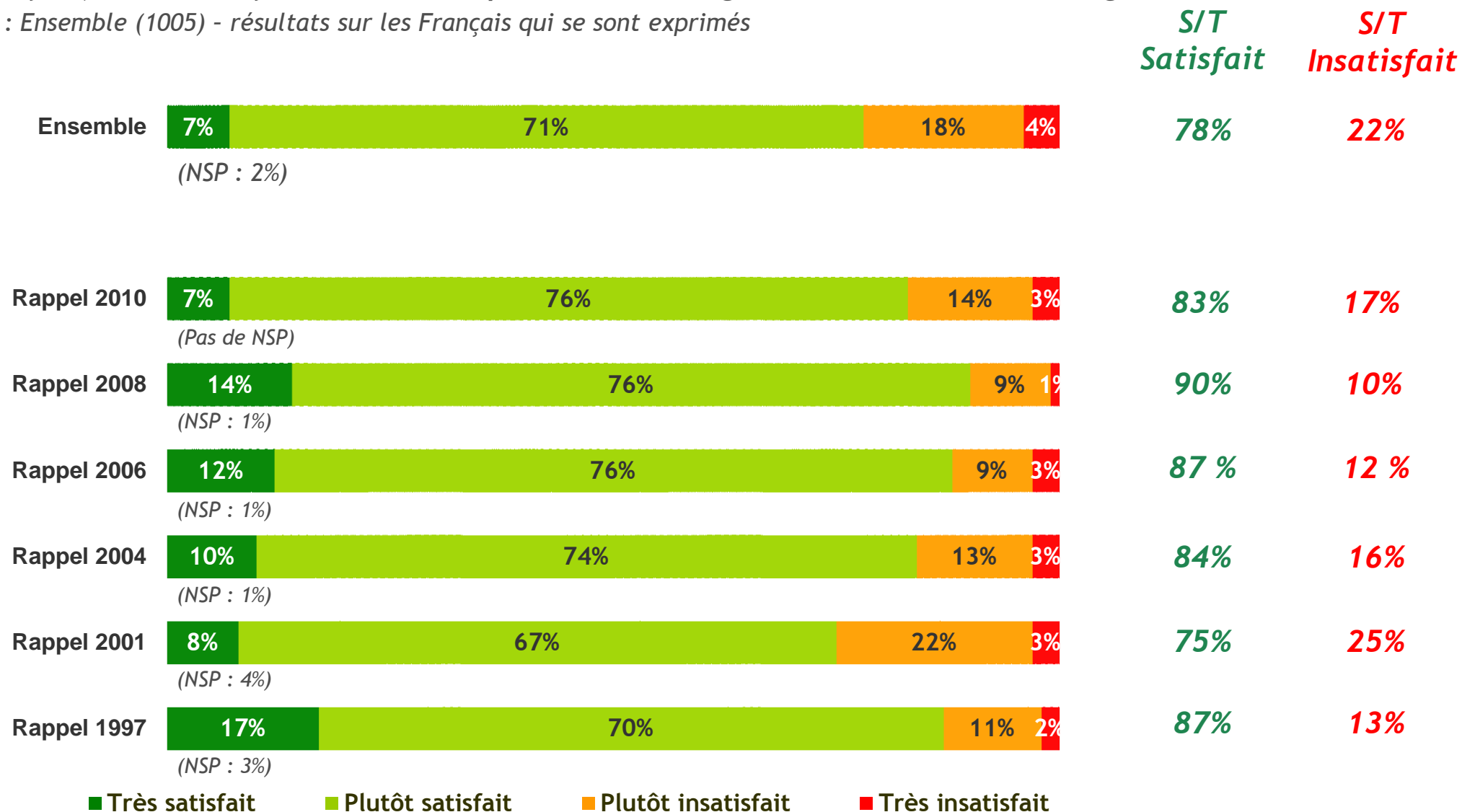
Rappel 2010

41%
36%
43%
37%
33%
20%
9%
17%
18%
11%
9%
8%
3%
2%
-
3%

Satisfaction globale à l'égard des services publics locaux

Q4. Vous personnellement, diriez-vous que vous êtes GLOBALEMENT très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, très insatisfait des services publics locaux organisés dont vous êtes l'utilisateur ?

Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés

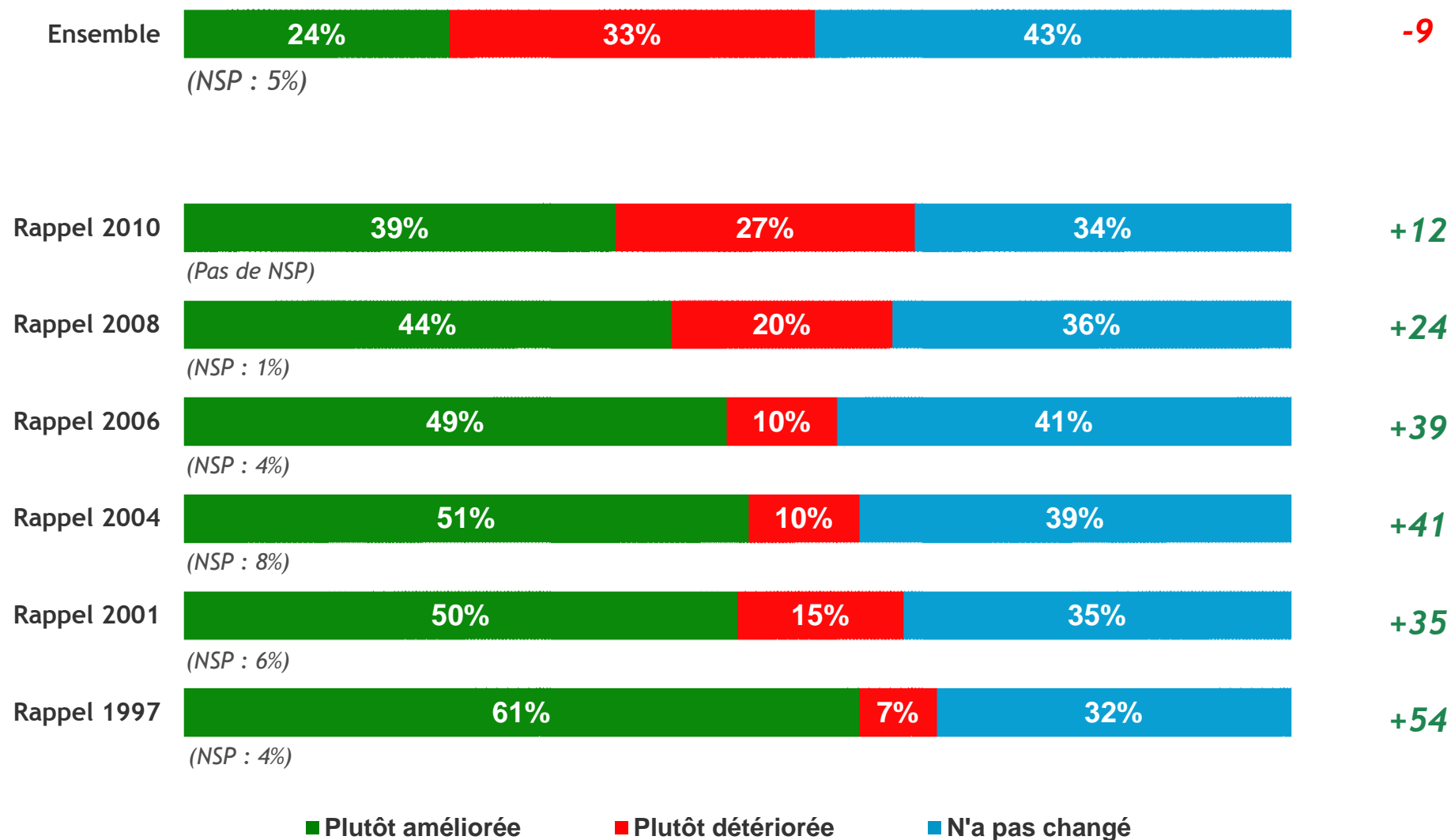


Évolution perçue de la qualité des services publics locaux

Q5. 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 ?

Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés

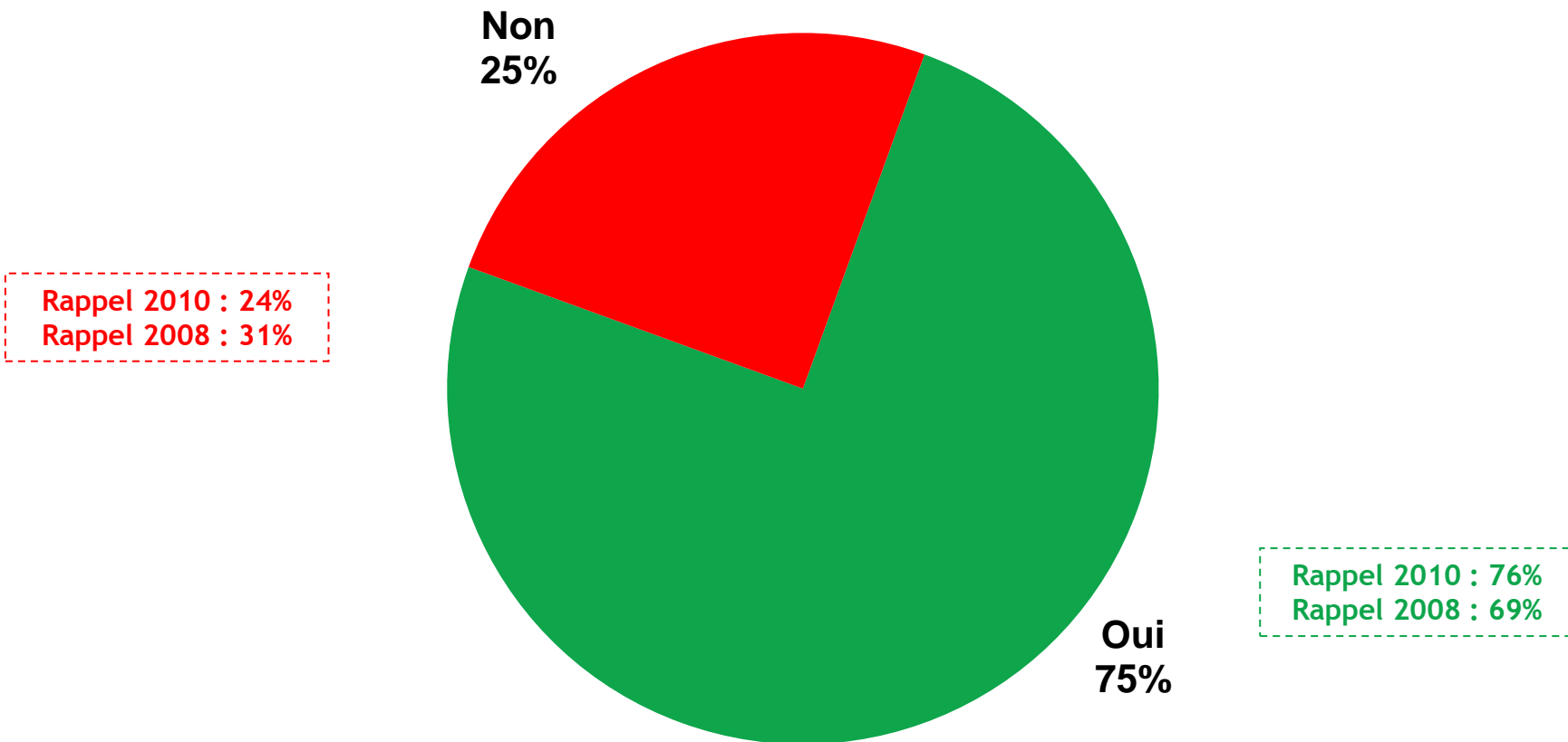
Solde
d'opinion



Instauration d'un service minimum

Q17. *Souhaitez-vous l'extension du service minimum comme il commence à exister dans les transports, aux autres services publics locaux ?*

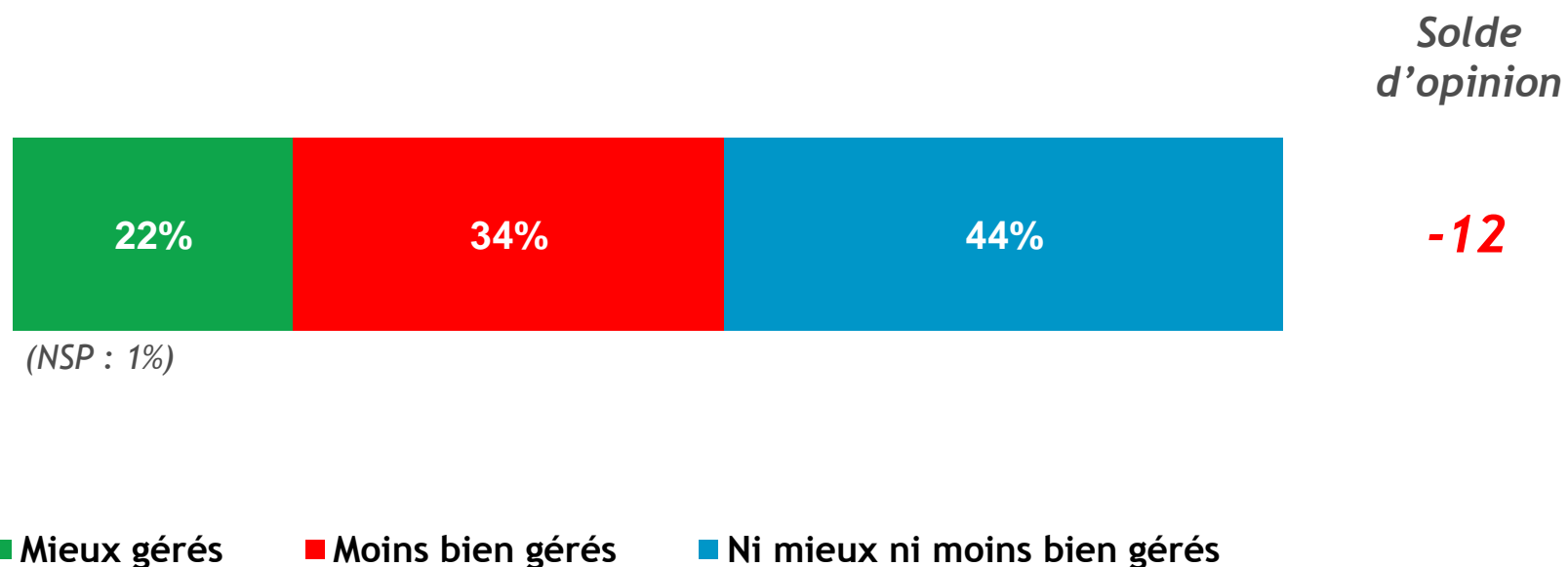
Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés (NSP : 17%)



Appréciation de la gestion des services publics en France

F5. Selon vous, les services publics locaux en France sont-ils plutôt mieux gérés, plutôt moins bien gérés ou ni mieux ni moins bien gérés que chez nos principaux voisins européens ?

Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés

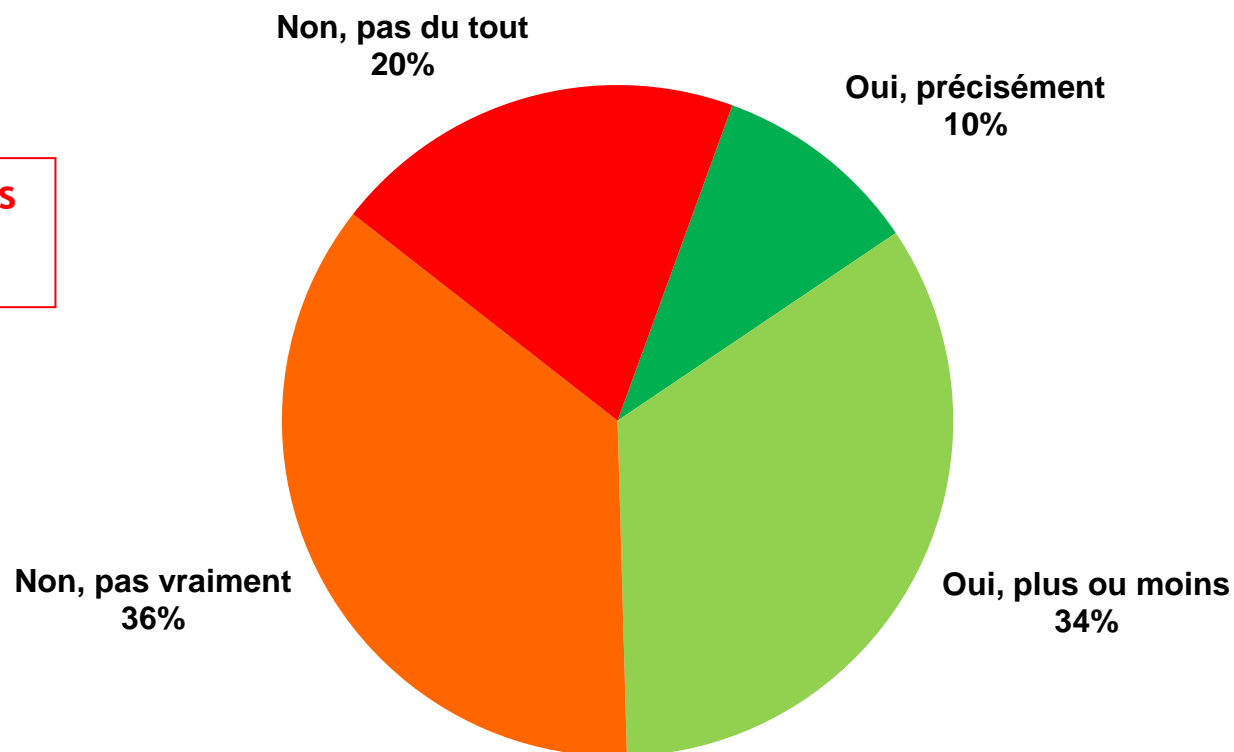


II- REPRESENTATIONS DE LA GESTION DIRECTE ET DELEGUEE

Vision spontanée de la gestion directe et déléguée

Q7. Savez-vous ce qu'est la gestion directe et ce qu'est la gestion déléguée d'un service public local ?

Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés (NSP : 7%)



ST Ne connaît pas

56%

Rappel 2010: 62%
Rappel 2008: 70%

ST Connaît

44%

Rappel 2010: 38%
Rappel 2008: 30%

Définition donnée aux interviewés

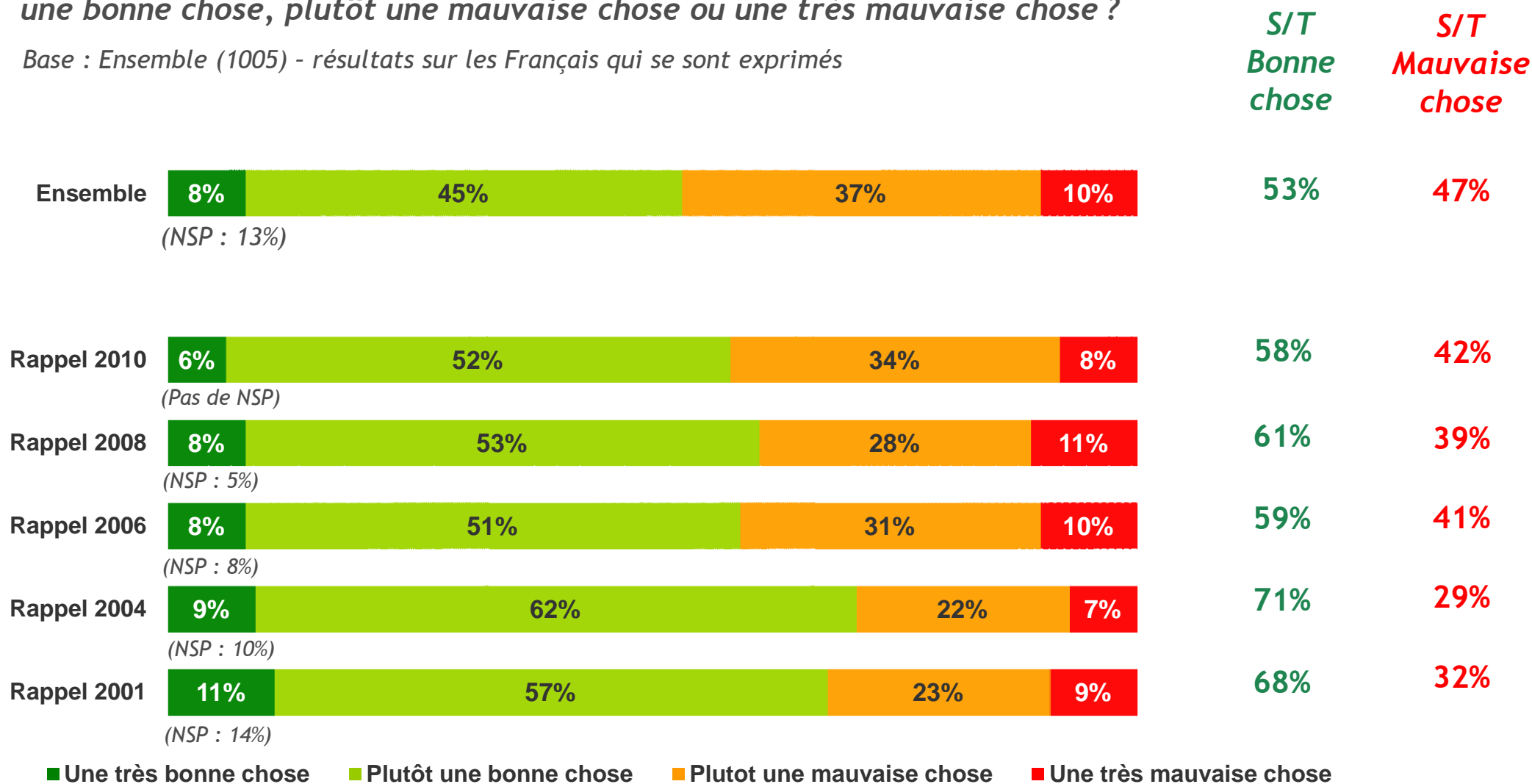
On parle de « **gestion directe** » d'un service public local lorsque la collectivité locale concernée assure elle-même l'exploitation et la gestion de ce service, grâce à des fonctionnaires locaux (régie/établissement public local).

On parle de « **gestion déléguée** » d'un service public lorsque la collectivité concernée délègue sous son contrôle l'exploitation et la gestion de ce service à une entreprise généralement privée, c'est le mode de gestion prépondérant en France

Agrément de la gestion déléguée

Q9. 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 ?

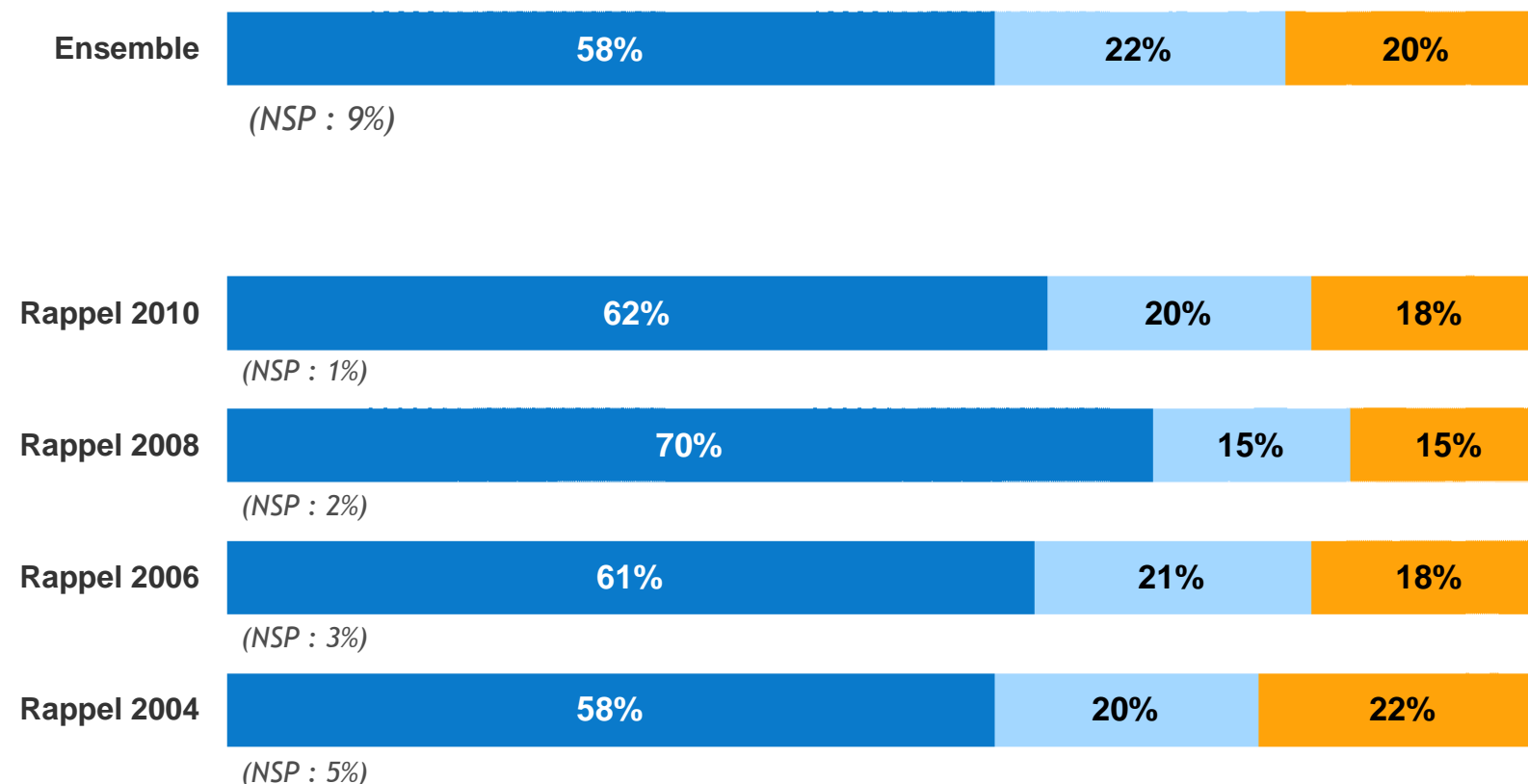
Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés



Arbitrage entre gestion déléguée et gestion directe

Q10. 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 ?

Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés



■ Vous préférez qu'ils soient en gestion directe ■ Vous préférez qu'ils soient en gestion déléguée ■ Cela vous est indifférent

Conditions rendant la gestion déléguée envisageable

Q11. Parmi les conditions suivantes, lesquelles pourraient vous rendre finalement favorables à une gestion déléguée ?

Base : Préfèrent que les services publics locaux soient gérés directement (538 soit 53% de l'échantillon)

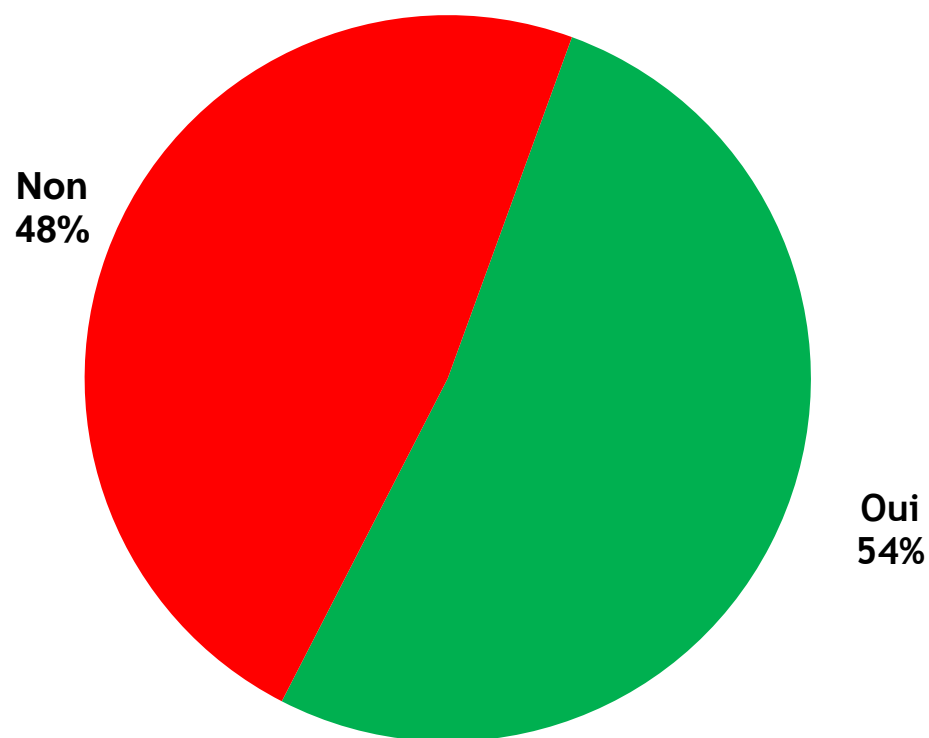


A cité au moins une condition :
83%

Opinion à l'égard du transfert de gestion

F3. Vous personnellement, seriez-vous favorable au transfert de gestion de vos services publics locaux à des entreprises privées, si l'on vous garantissait que cela permettait de limiter les interruptions de service et l'absentéisme?

Base : Favorable à la gestion directe des services publics locaux (538 soit 53% de l'échantillon)



Choix du mode de gestion en fonction du niveau des impôts locaux

F1. Vous personnellement, seriez-vous prêt à **payer le cas échéant un peu plus d'impôts locaux mais conserver des services publics locaux** gérés directement par les services de votre commune plutôt que délégués à des entreprises privées après mise en concurrence ?

Base : Favorable à la gestion directe des services publics locaux (538 soit 53% de l'échantillon)
- Résultats sur les Français qui se sont exprimés -



F2. Vous personnellement, seriez-vous prêt à **payer le cas échéant moins d'impôts locaux en échange du transfert** de gestion de vos services publics locaux à des entreprises privées plutôt que ceux-ci soient gérés directement par les services de votre commune ?

Base : Favorable à la gestion directe des services publics locaux (538)
- Résultats sur les Français qui se sont exprimés -



■ Oui ■ Non ■ (nsp)

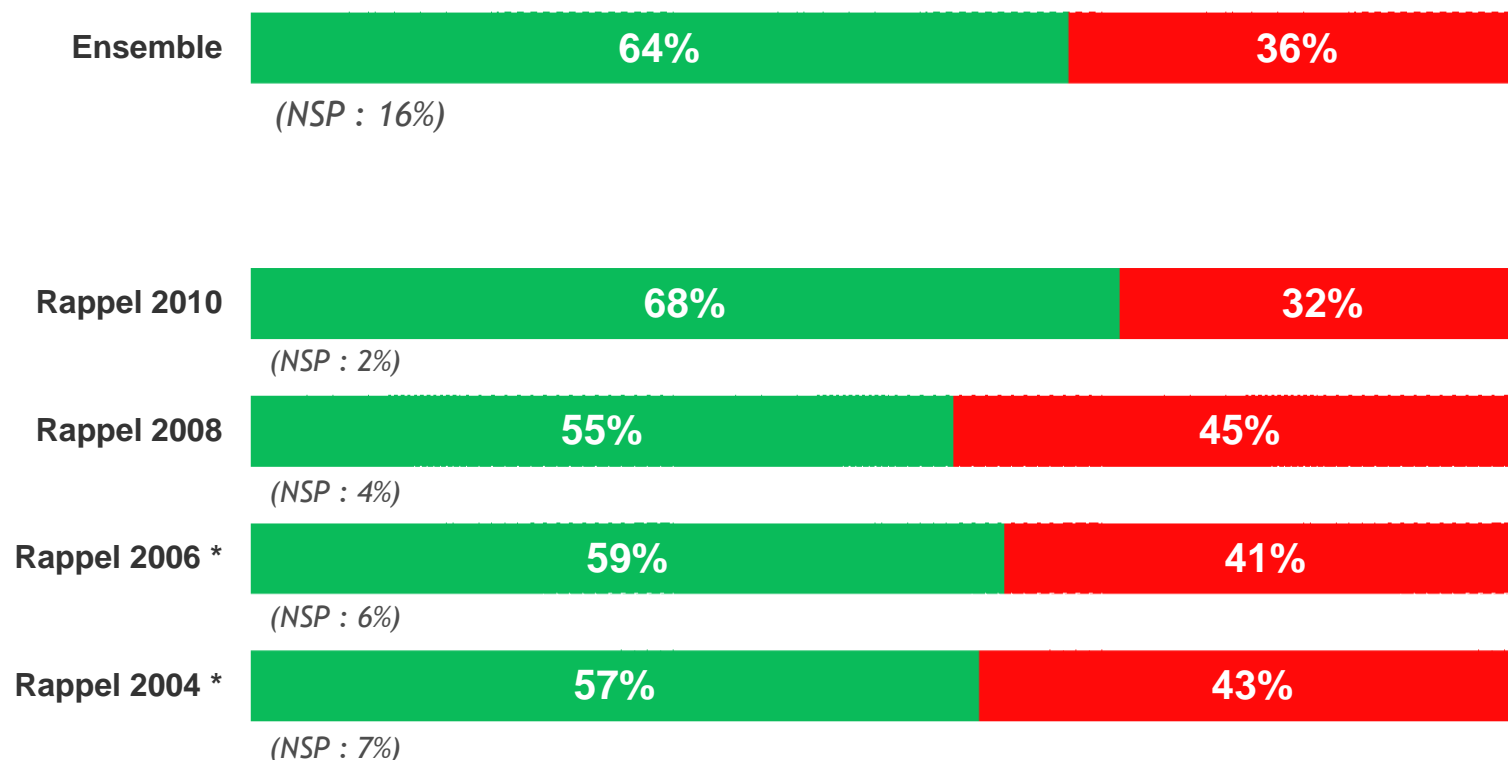
III- UTILITE D'UNE CONCURRENCE ENTRE MODES DE GESTION

Opinion sur la mise en concurrence des modes de gestion

Q13. 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 ?

Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés

Mettre en concurrence ces deux modes de gestion...



■ ...est une bonne chose, car cela permet de retenir la meilleure offre qualité-prix

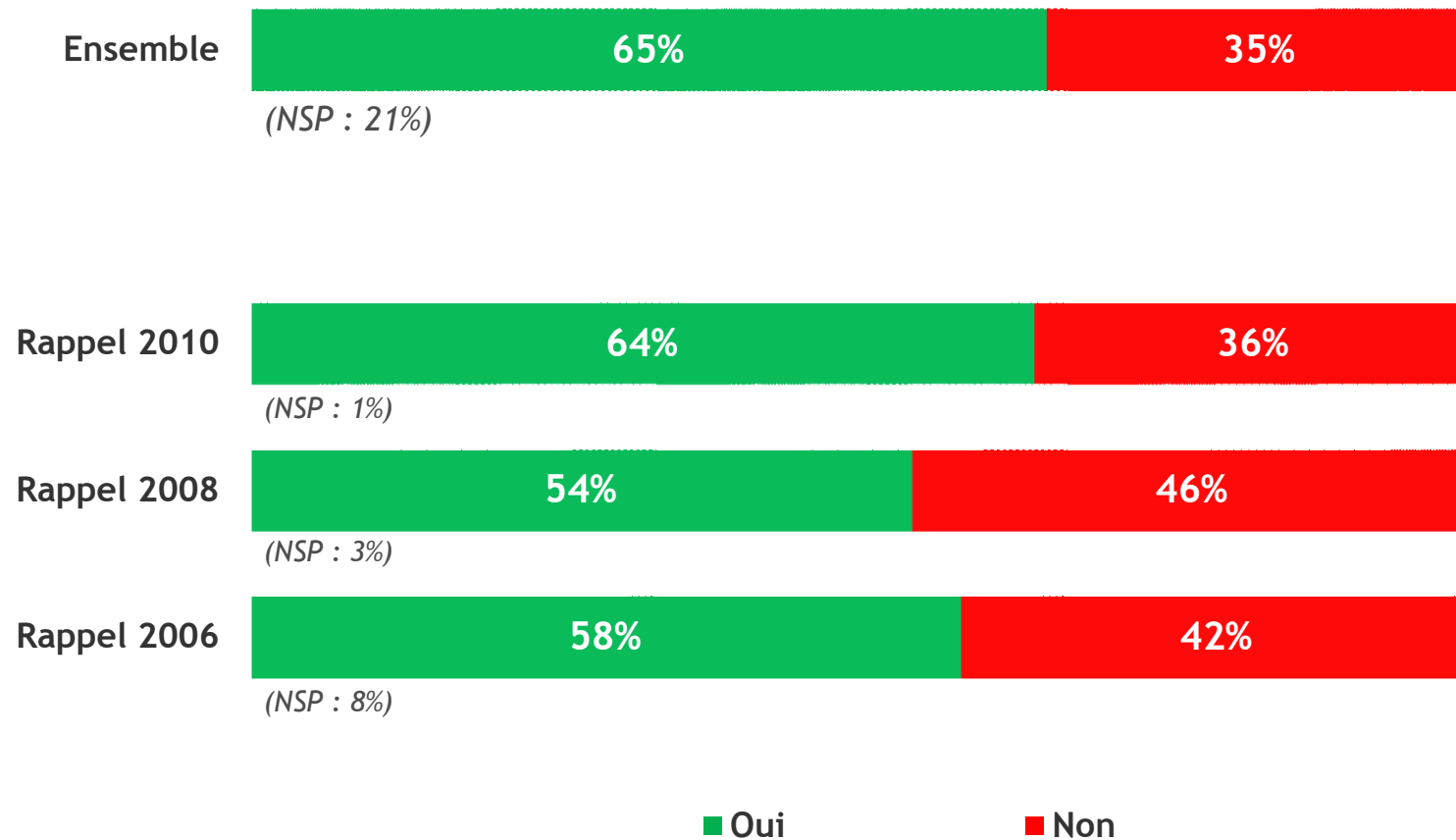
■ ...est une mauvaise chose, car les élus doivent pouvoir continuer à choisir pour d'autres motifs que le meilleur rapport qualité/prix

* En 2004 et 2006, l'item négatif était différent (... est une mauvaise chose, car le rapport qualité-prix est difficile à estimer et n'est pas le seul critère à prendre en compte)

Opinion quant à la mise en concurrence au niveau local

Q14. 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 ?

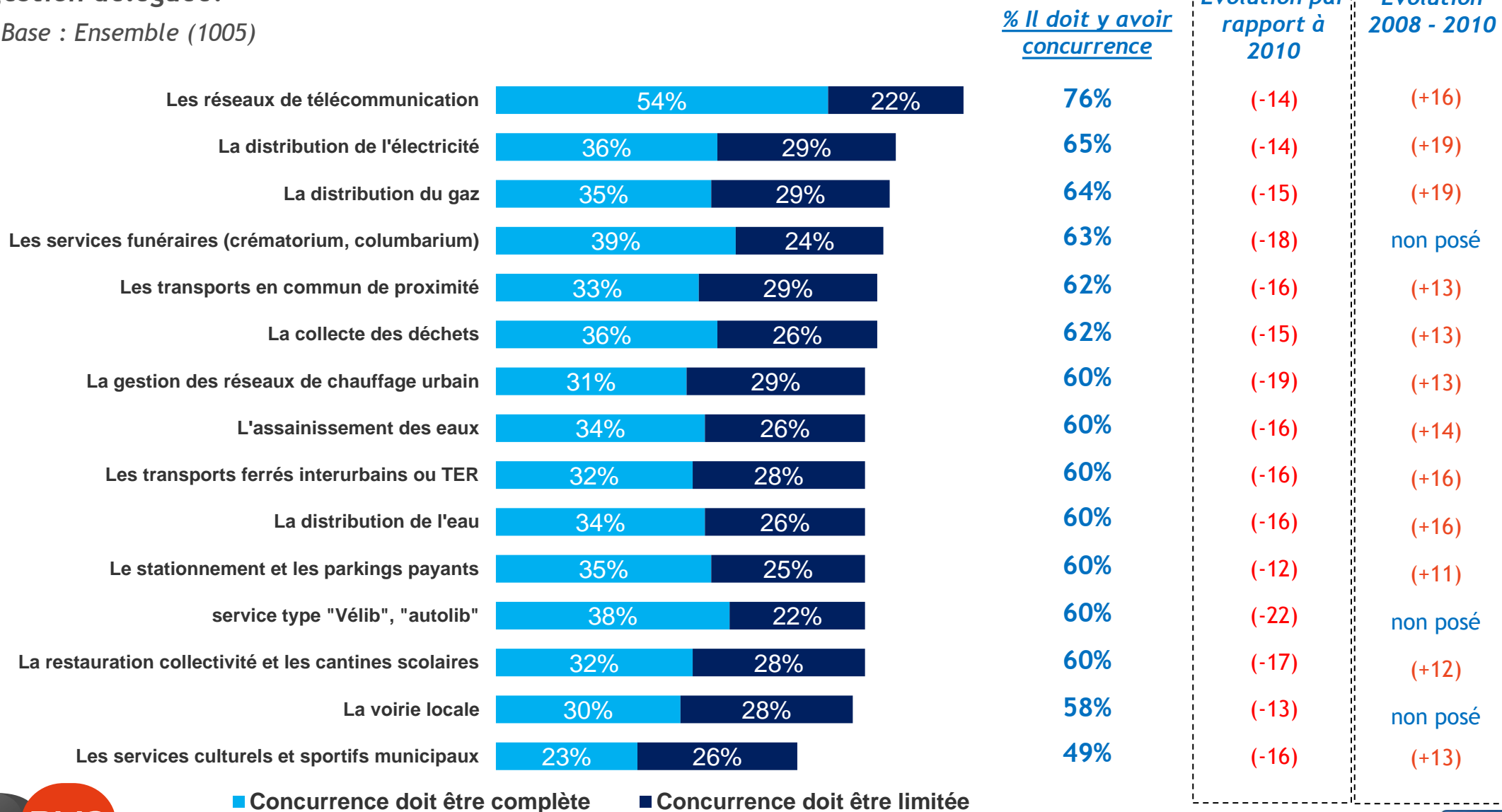
Base : Ensemble (1005) - résultats sur les Français qui se sont exprimés



Diversité des services publics devant être mis en concurrence

Q15. 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.

Base : Ensemble (1005)



■ Concurrence doit être complète ■ Concurrence doit être limitée