

OCTOBRE 2019

# Les Français et le service public local

Préparé pour l'Association des Administrateurs  
Territoriaux de France

Par Stéphane Zumsteeg ([stephane.zumsteeg@ipsos.com](mailto:stephane.zumsteeg@ipsos.com))  
Laurène Boisson ([laurene.boisson@ipsos.com](mailto: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.



## DATES DE TERRAIN

Du **16 au 19 septembre 2019**



## 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



### FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX

**500** fonctionnaires territoriaux

Du **16 au 19 septembre 2019**

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.*

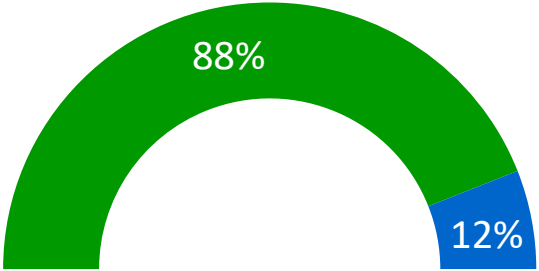
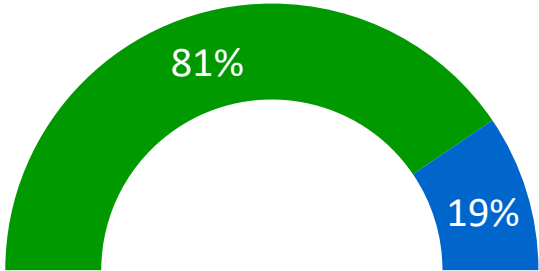
”



# **PARTIE 1**

## **LE SERVICE PUBLIC LOCAL**

# Les Français et les fonctionnaires territoriaux font nettement plus confiance aux collectivités locales qu'à l'Etat pour organiser les services publics là où ils habitent

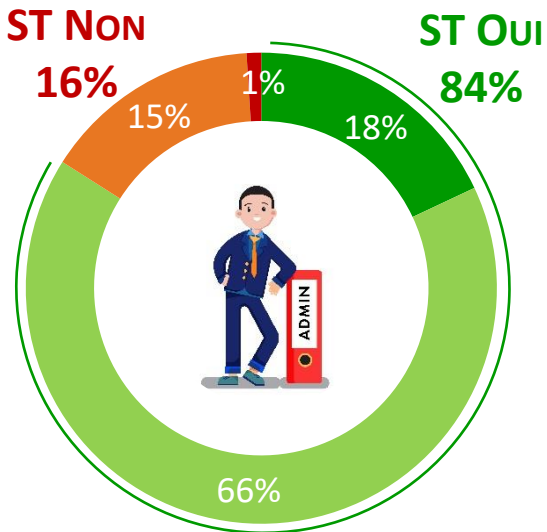
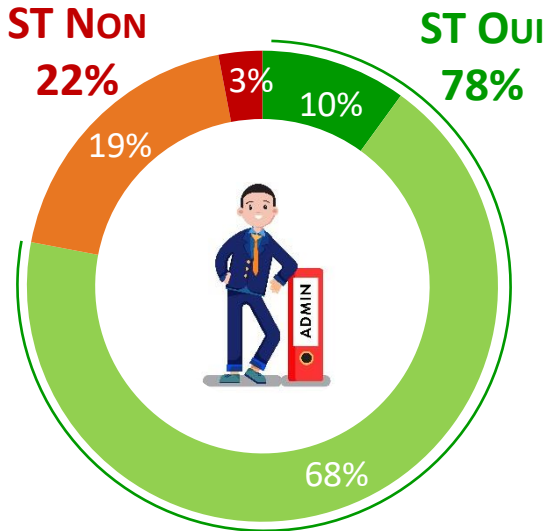


**PLUTÔT AUX COLLECTIVITÉS LOCALES**

**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)*

# Des prestations et service de qualité pour une large majorité des sondés, grand public comme fonctionnaires



OUI, TOUT À FAIT

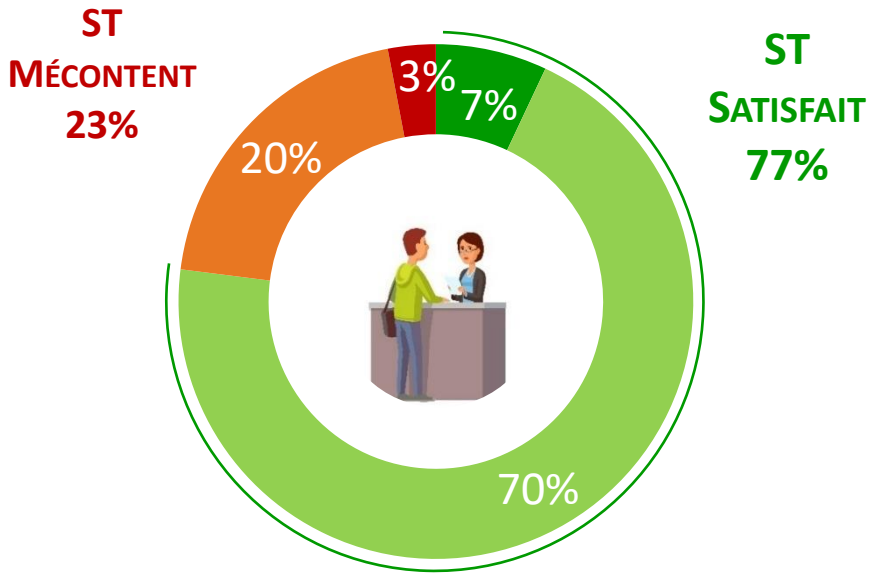
OUI, PLUTÔT

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)*

# Plus précisément, ils sont « plutôt » satisfaits en tant qu'usagers



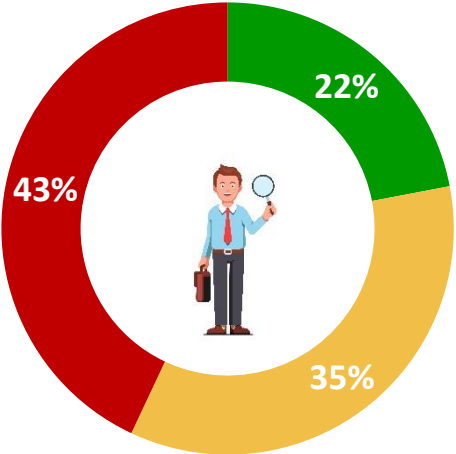
TRÈS SATISFAIT      PLUTÔT SATISFAIT      PLUTÔT MÉCONTENT      TRÈS MÉCONTENT

*Question : Personnellement, en tant qu'usager 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)*

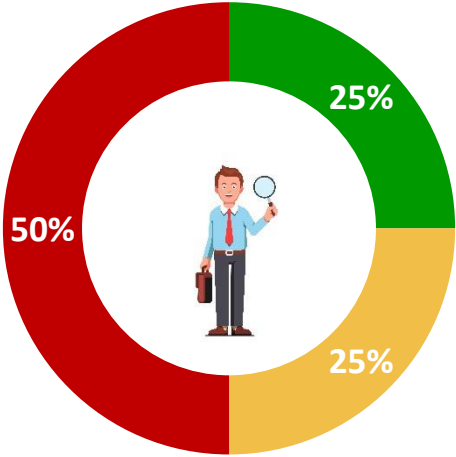
# Une qualité qui a pourtant tendance à se détériorer



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)



# Un maintien du même niveau de prestations difficile sans augmentation des tarifs ou de la fiscalité locale



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

49

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

51

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 ?**

**GAME CHANGERS**



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



GRAND PUBLIC



58%

LES POMPIERS



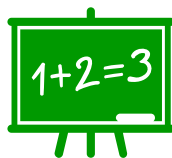
58%

LES DISPOSITIFS  
D'ÉCONOMIE  
D'ÉNERGIE ET DE  
TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE



52%

LES CRÈCHES ET  
L'ACCUEIL DE LA  
PETITE ENFANCE



49%

LA CONSTRUCTION ET  
L'ENTRETIEN DES  
ÉCOLES, COLLÈGES ET  
LYCÉES



FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



63%

LES POMPIERS



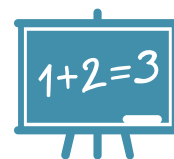
63%

LES CRÈCHES ET  
L'ACCUEIL DE LA  
PETITE ENFANCE



58%

LES DISPOSITIFS  
D'ÉCONOMIE  
D'ÉNERGIE ET DE  
TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE



53%

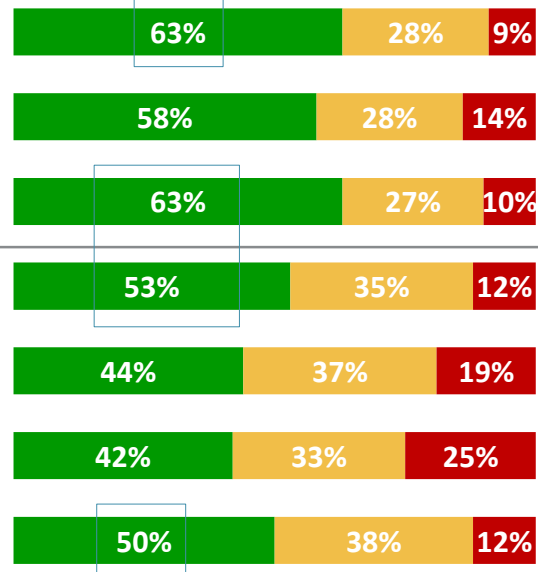
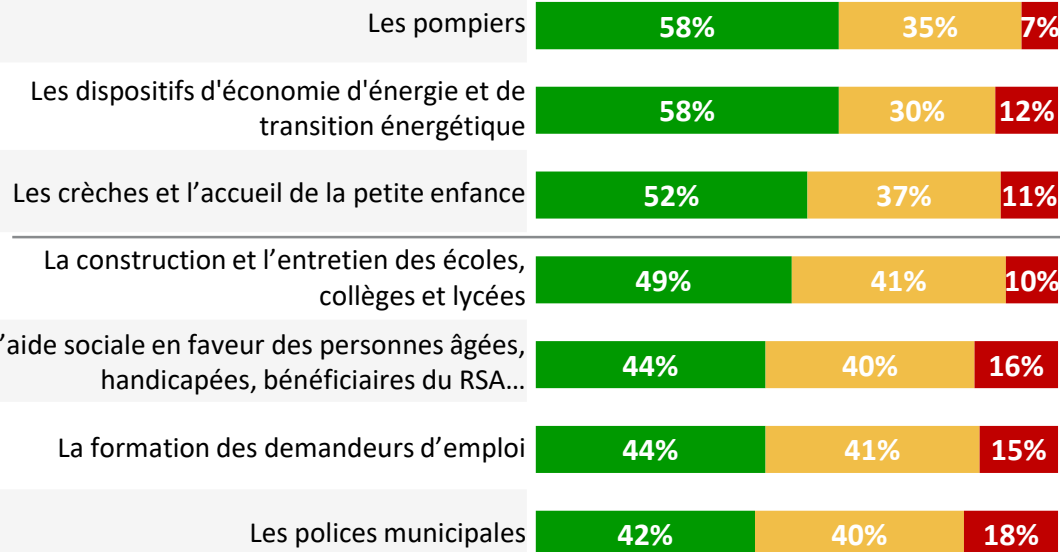
LA CONSTRUCTION ET  
L'ENTRETIEN DES  
ÉCOLES, COLLÈGES ET  
LYCÉES

**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

## **GRAND PUBLIC**

## **FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX**



AUGMENTER

NE PAS CHANGER

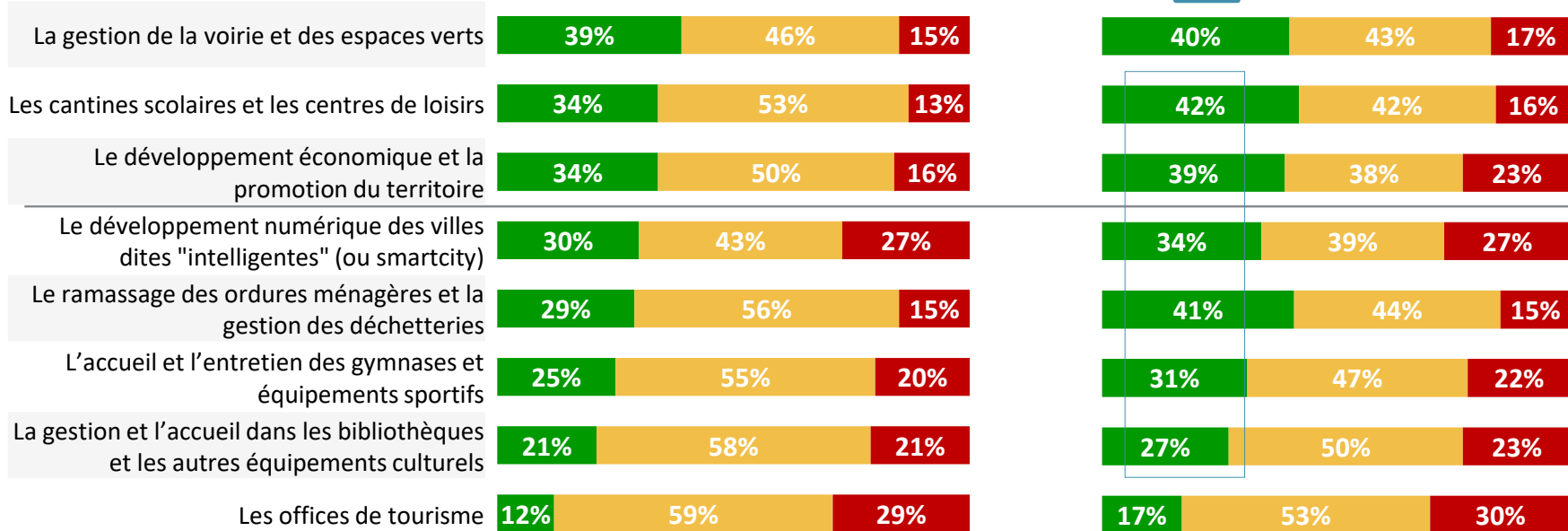
DIMINUER

**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)

# L'opinion sur l'évolution des dépenses des collectivités dans chaque domaine - 2/2

## GRAND PUBLIC

## FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



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)*

# Pour financer l'action des collectivités locales, Français et fonctionnaires territoriaux estiment qu'il faut conserver le financement par l'impôt plutôt qu'adopter un financement par une facturation aux usagers



GRAND PUBLIC



FONCTIONNAIRES  
TERRITORIAUX

Le financement par **l'impôt doit demeurer majoritaire** parce que le service public est une forme de solidarité nationale

62%

60%

Le financement du service public doit majoritairement être **financé par une facturation aux usagers** parce que chacun doit payer le prix des services auxquels il a recours

38%

39%

(Ne se prononce pas) : 1%

*Question : De manière générale, pour financer l'action des collectivités locales, diriez-vous plutôt que ...  
(Base : Ensemble)*

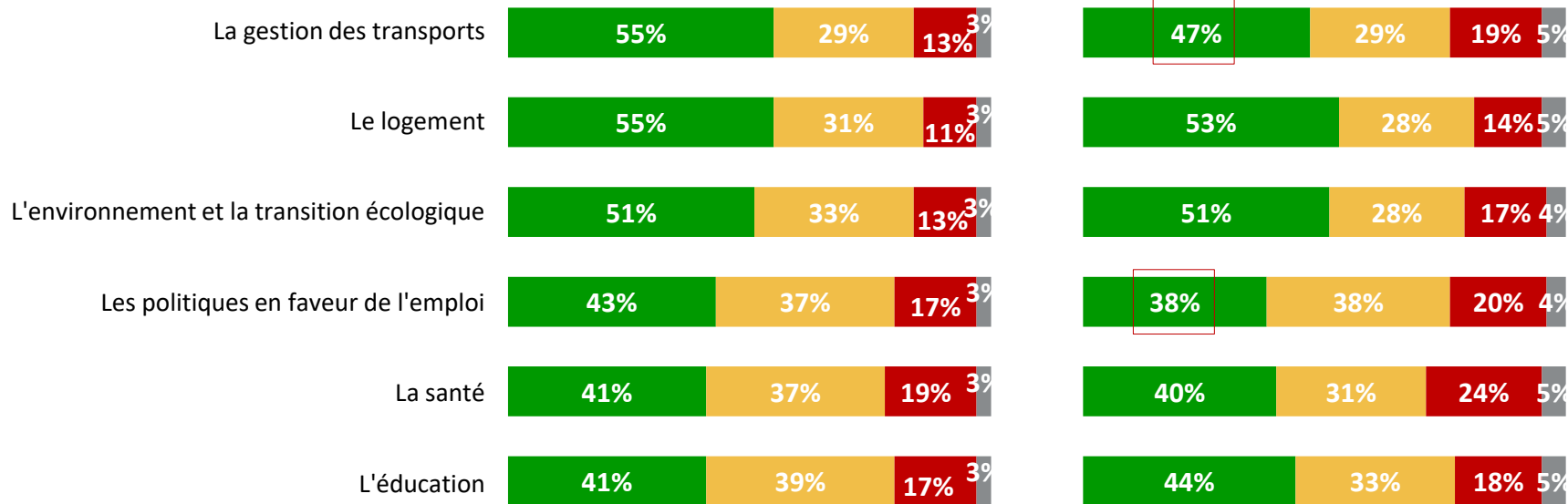


# COMMENT REFORMER LES POLITIQUES PUBLIQUES DES COLLECTIVITÉS LOCALES ?

GAME CHANGERS



# Les domaines dans lesquels les collectivités locales devraient bénéficier de davantage de responsabilités



PLUS DE RESPONSABILITÉS

NI PLUS NI MOINS DE RESPONSABILITÉS

MOINS DE RESPONSABILITÉS

(NE SE PRONONCE PAS)

**Question :** le gouvernement envisage une nouvelle loi de décentralisation. A l'avenir, faut-il selon vous confier plus, moins ou ni plus ni moins de responsabilités aux collectivités locales dans les domaines suivants ? - (Base : Ensemble)



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



## GRAND PUBLIC



89%

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



88%

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



87%

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



86%

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



## FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



92%

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



89%

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



89%

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

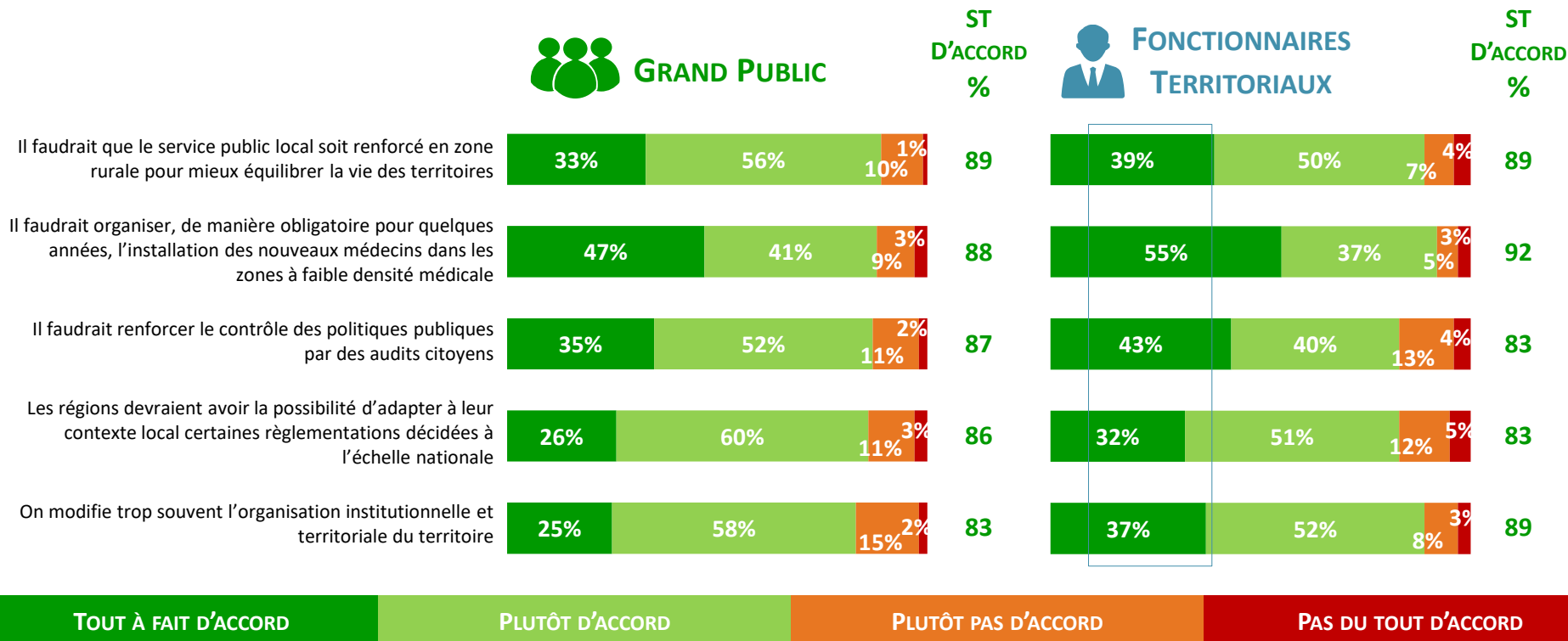


86%

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

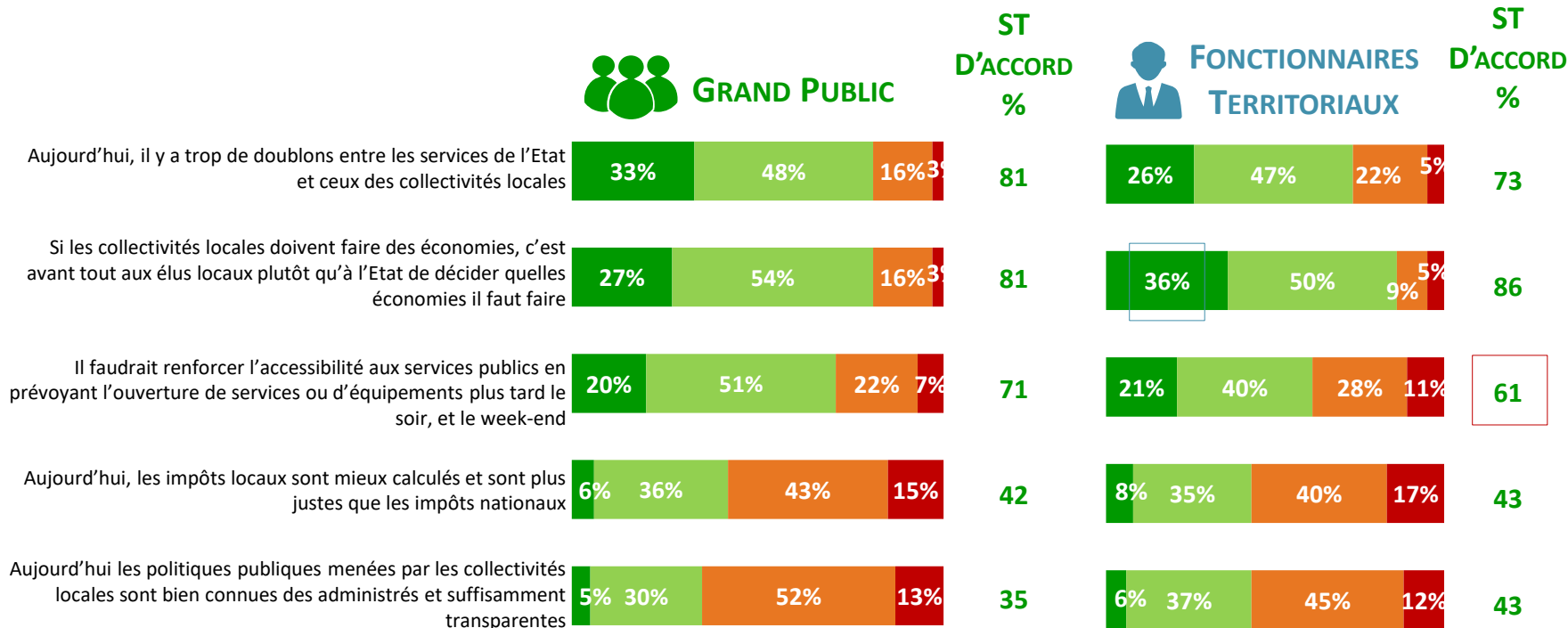
PLUTÔT D'ACCORD

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**



“

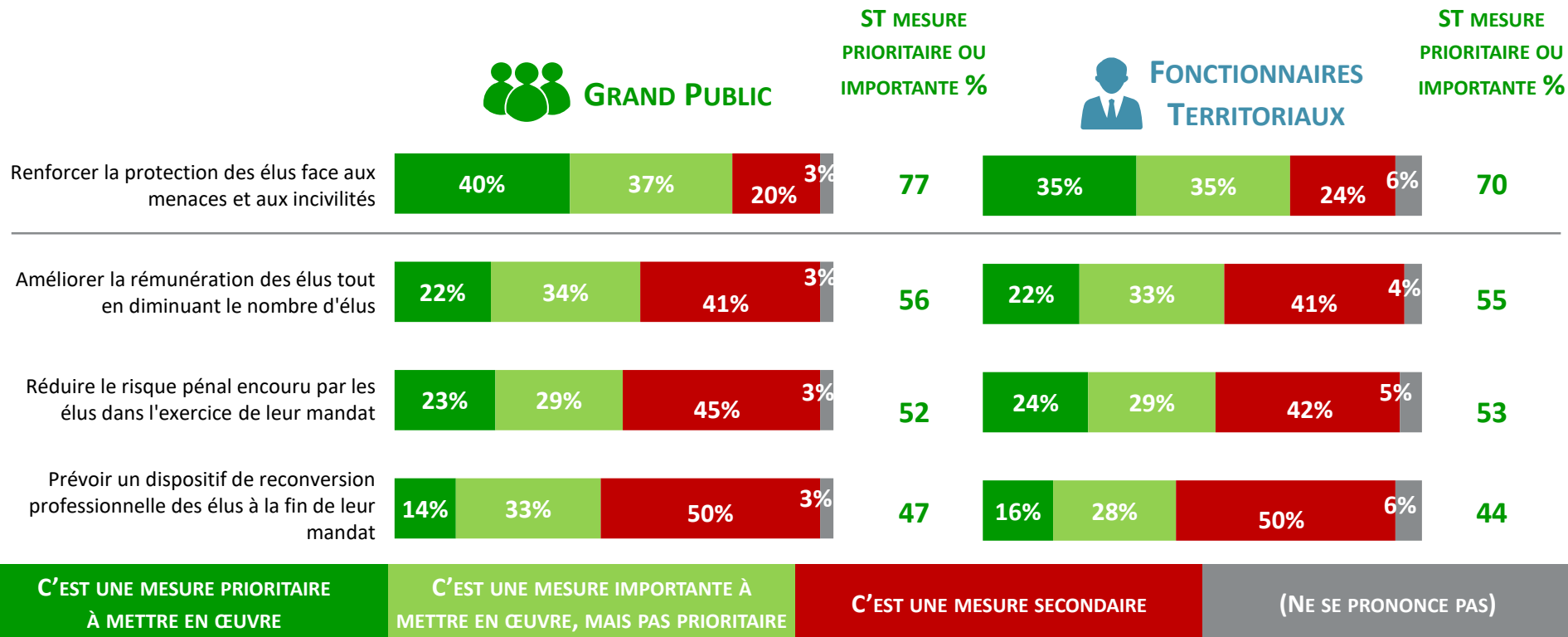
*Les collectivités locales sont dirigées par des élus, et gérées au quotidien par des fonctionnaires territoriaux.*

”

GAME CHANGERS



# Afin de faciliter les vocations, la protection des élus face aux menaces et aux incivilités est prioritaire

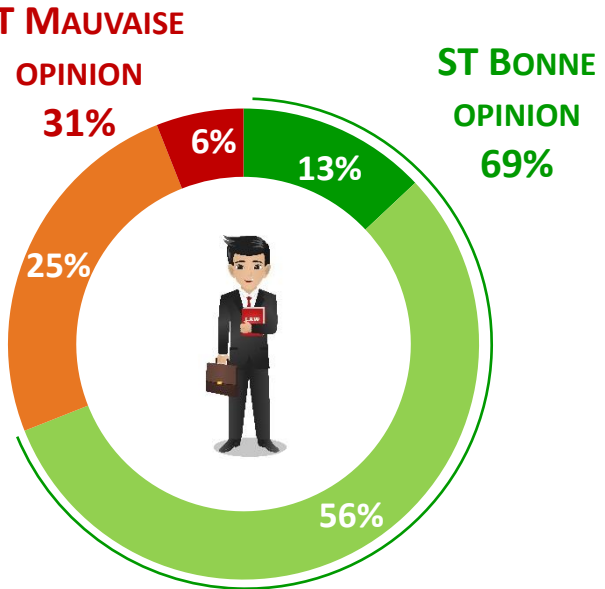


**Questions :** A l'occasion des prochaines élections municipales, de nombreux maires sortants ne devraient pas se représenter. Pour faciliter les vocations, le Gouvernement envisage d'améliorer le statut des élus. Vous personnellement, à propos de chacune des mesures suivantes destinées à améliorer le statut des élus, pensez-vous qu'il s'agit d'une mesure prioritaire, importante, ou secondaire ? (Base : Ensemble)

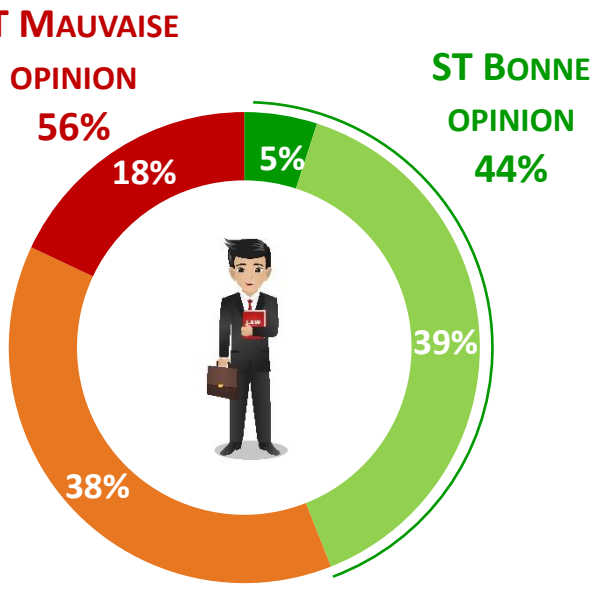
# Les fonctionnaires territoriaux bénéficient d'une bien meilleure image que les fonctionnaires d'Etat



## DES FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



## DES FONCTIONNAIRES D'ÉTAT



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

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



## GRAND PUBLIC



87%

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 ...



84%

CONCERNANT LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE, IL FAUDRAIT RÉSERVER LES POSTES IMPORTANTS DES MINISTÈRES À DES FONCTIONNAIRES QUI ONT UNE EXPÉRIENCE DE TERRAIN



82%

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



## FONCTIONNAIRES TERRITORIAUX



87%

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 ...



82%

CONCERNANT LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE, IL FAUDRAIT RÉSERVER LES POSTES IMPORTANTS DES MINISTÈRES À DES FONCTIONNAIRES QUI ONT UNE EXPÉRIENCE DE TERRAIN



79%

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

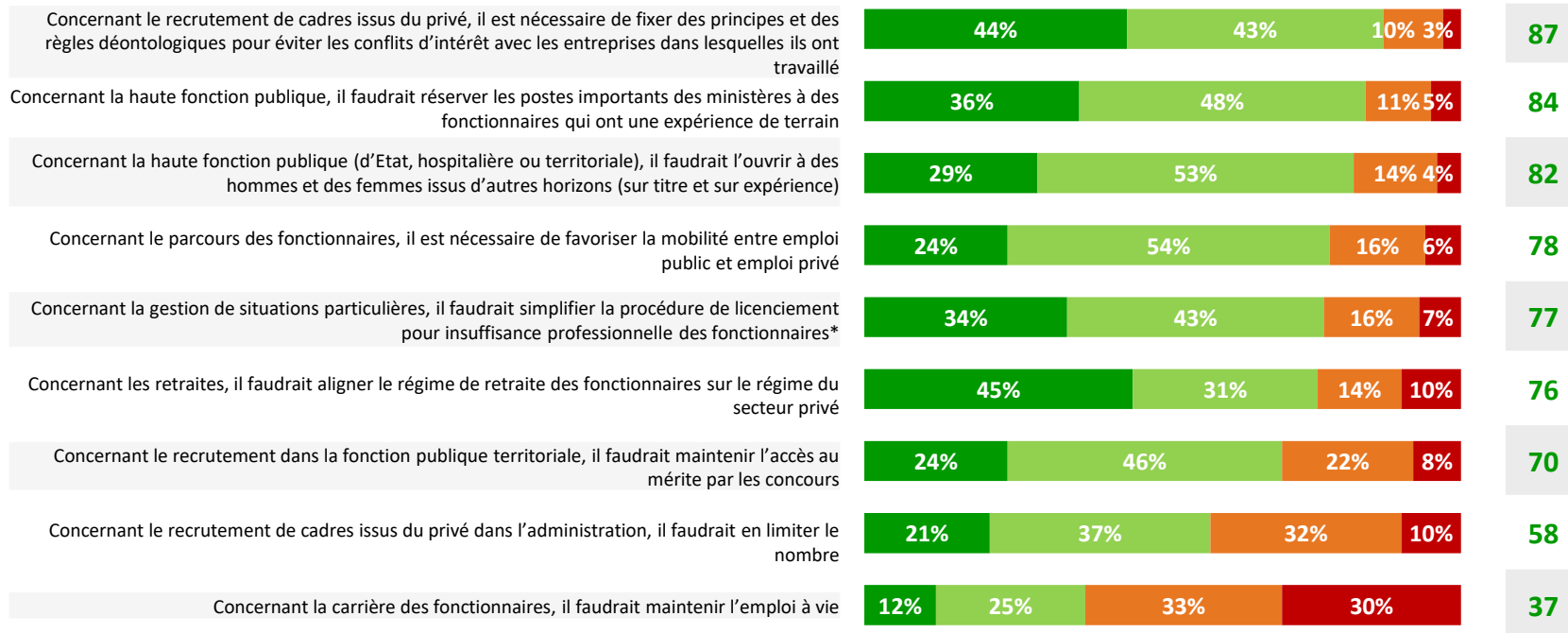
**Question :** Voici une série d'opinions que l'on entend au sujet de la fonction publique territoriale. Pour chacune d'elles, dites-moi si vous êtes personnellement : (Base : Ensemble) - % « D'accord »



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



ST D'ACCORD % → 2019



\*« fonctionnaires territoriaux » en 2017

TOUT À FAIT D'ACCORD

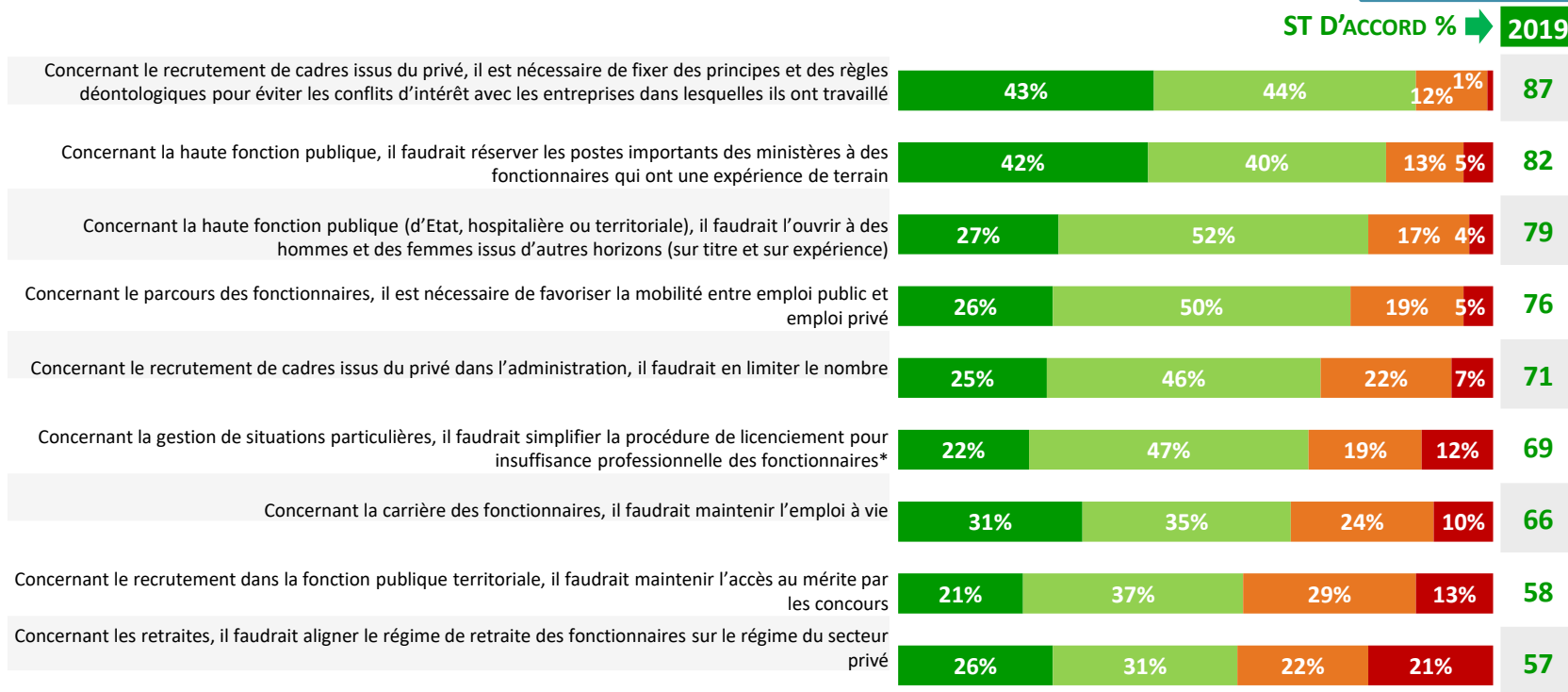
PLUTÔT D'ACCORD

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



\*« fonctionnaires territoriaux » en 2017

TOUT À FAIT D'ACCORD

PLUTÔT D'ACCORD

PLUTÔT PAS D'ACCORD

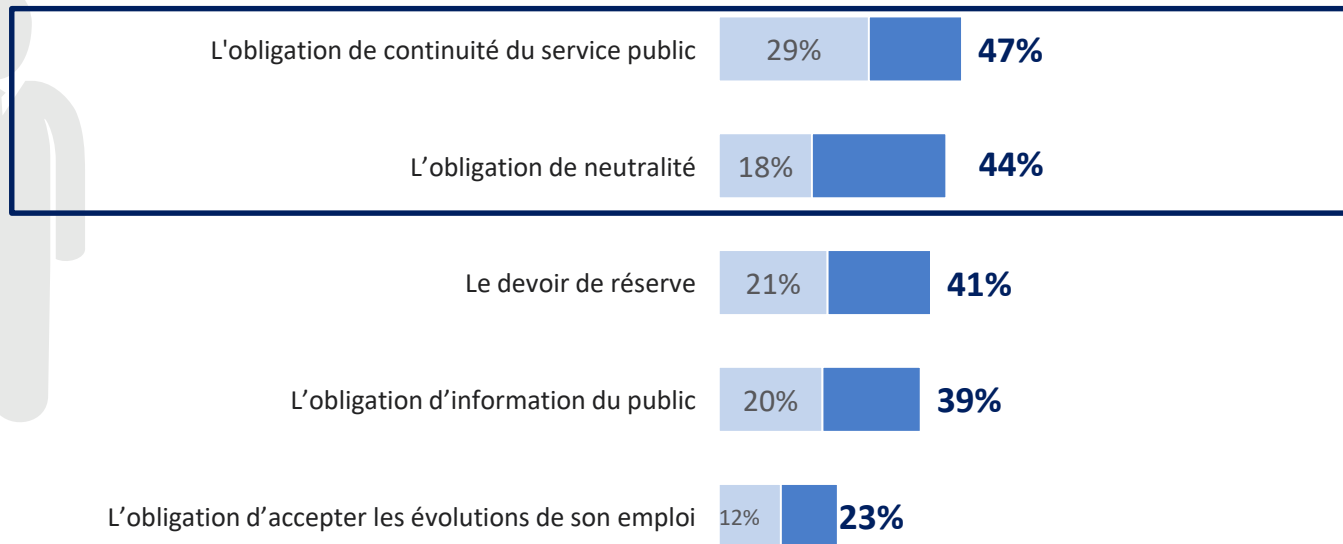
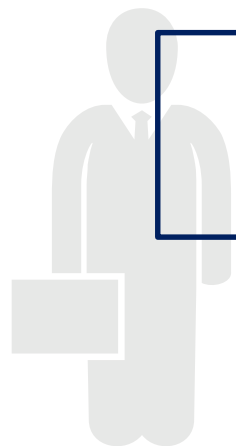
PAS DU TOUT D'ACCORD

**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'obligation de continuité du service public et de neutralité sont les notions auxquelles les fonctionnaires territoriaux sont le plus attachés



FONCTIONNAIRES  
TERRITORIAUX



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

**ESOMAR** ([www.esomar.org](http://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 L'ISSU 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](http://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**

