



## **Les français et leur service public : une exigence grandissante mais un fort attachement aussi**

mercredi 19 mars 2008, par [lpe](#)

Une étude de BVA-IGD sur les services publics locaux, réalisée dernièrement auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1000 personnes révèle que :

- **Les Français sont toujours très satisfaits de leurs services publics locaux mais sont plus exigeants que jamais** (le sentiment de détérioration progresse), tandis que l'ère du « client-consommateur » semble connaître ses limites.

**Le bon fonctionnement des services publics étant depuis toujours au coeur des préoccupations d'une majorité de français : 89% en 2008** (+2 points depuis 2006, +6 points depuis 2004 et +17 points depuis 2001).

**Inversement, la montée constante de leur niveau d'exigence, qui s'est encore fortement accru depuis deux ans, fait qu'une proportion de plus en plus importante de Français a le sentiment d'une dégradation de leur qualité** (20% cette année, soit le double de la proportion observée il y a deux ans).

En outre, apparaît un retournement de tendance assez spectaculaire dans le rapport qu'entretient l'utilisateur à son service public local : alors que la tendance de 2004 à 2006 était à la progression du



sentiment d'être un « client-consommateur » (1er cité avec 31% et +9 points en deux ans) plutôt qu'un citoyen (2ème cité avec 24%), un usager (3ème cité avec 23%) et surtout un contribuable (4ème cité avec 20% et baisse de 11 points entre 2004 et 2006), cette perception se retourne cette année.

**Désormais, l'utilisateur se sent avant tout « usager »** (28% ; +5 points), puis « citoyen » (25% ; +1 point), puis « contribuable » (23% ; +3 points) bien avant de se concevoir comme un « client-consommateur » (22% ; -9 points).

- 4 services publics locaux apparaissent particulièrement prioritaires, avec une remontée en force des **transports** sur qui les griefs des usagers se focalisent notamment en ce qui concerne les grèves et les pannes. En conséquence, **les Français sont largement favorables à une extension du service minimum aux autres services publics locaux**

Classement de ces 4 services publics locaux (par ordre d'importance aux yeux des personnes interrogées)

:

- distribution de l'eau (36%),
- transports en commun (35%),

- collecte des déchets (33%),
- distribution de l'électricité (31%)

Face à un total de 16 différents services, **un tiers des Français (32%) déclare avoir été confronté à un problème ou à une source d'insatisfaction au cours de ces derniers mois.** (Transports en commun de proximité, puis réseaux de télécommunication et stationnement).

Sans doute conséquence logique de ces griefs portant largement sur les interruptions de service, **une très large majorité de Français (67%) souhaiterait une extension du service minimum à d'autres services publics locaux que les transports.**

D'autre part, concernant le mode de gestion de ces services, les Français opteraient majoritairement - et de plus en plus - pour la gestion directe des services publics locaux par les services de leur commune (68% ; +9 points en deux ans et +13 points en quatre ans).

Enfin, les personnes interrogées se sont montrées **favorables à une ouverture du capital des entreprises publiques aux actionnaires privés** ... à condition de respecter un certain « patriotisme économique », et donc le limiter cet actionnariat privé à des partenaires français...

Pour en savoir plus, consultez le dossier sur le site de BVA [en cliquant ici](#)

De quoi donner matière à réflexion aux élus locaux au lendemain des élections communales et cantonales...

CR.