

Les habitants de la région Nord et les services publics de proximité

Sondage Ifop pour la MNT

Mars 2017



Sommaire

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

- A – La connaissance et l'image des services publics de proximité
- B – Le recours et l'évaluation des services publics de proximité et des agents territoriaux
- C – Les souhaits d'évolution des services publics de proximité

3 - Les principaux enseignements

1 | La méthodologie

Etude réalisée par l'Ifop pour la MNT

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **503** personnes, représentatif de la population de la région Nord âgée de 18 ans en plus [Départements : Aisne (02), Nord (59), Oise (60), Pas-de-Calais (62), Somme (80)]

Au global, sur la France, **4047** personnes ont été interrogées, dont **501** en région Ile-de-France, **503** en région Nord, **511** en région Nord; **501** en région Grand Est, **502** en région Rhône-Alpes, **503** en région Centre, **514** en région Sud Nord et **512** en région Sud Est

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération. La représentativité a été respectée dans chacune des huit grandes régions définies par la MNT.

Mode de recueil

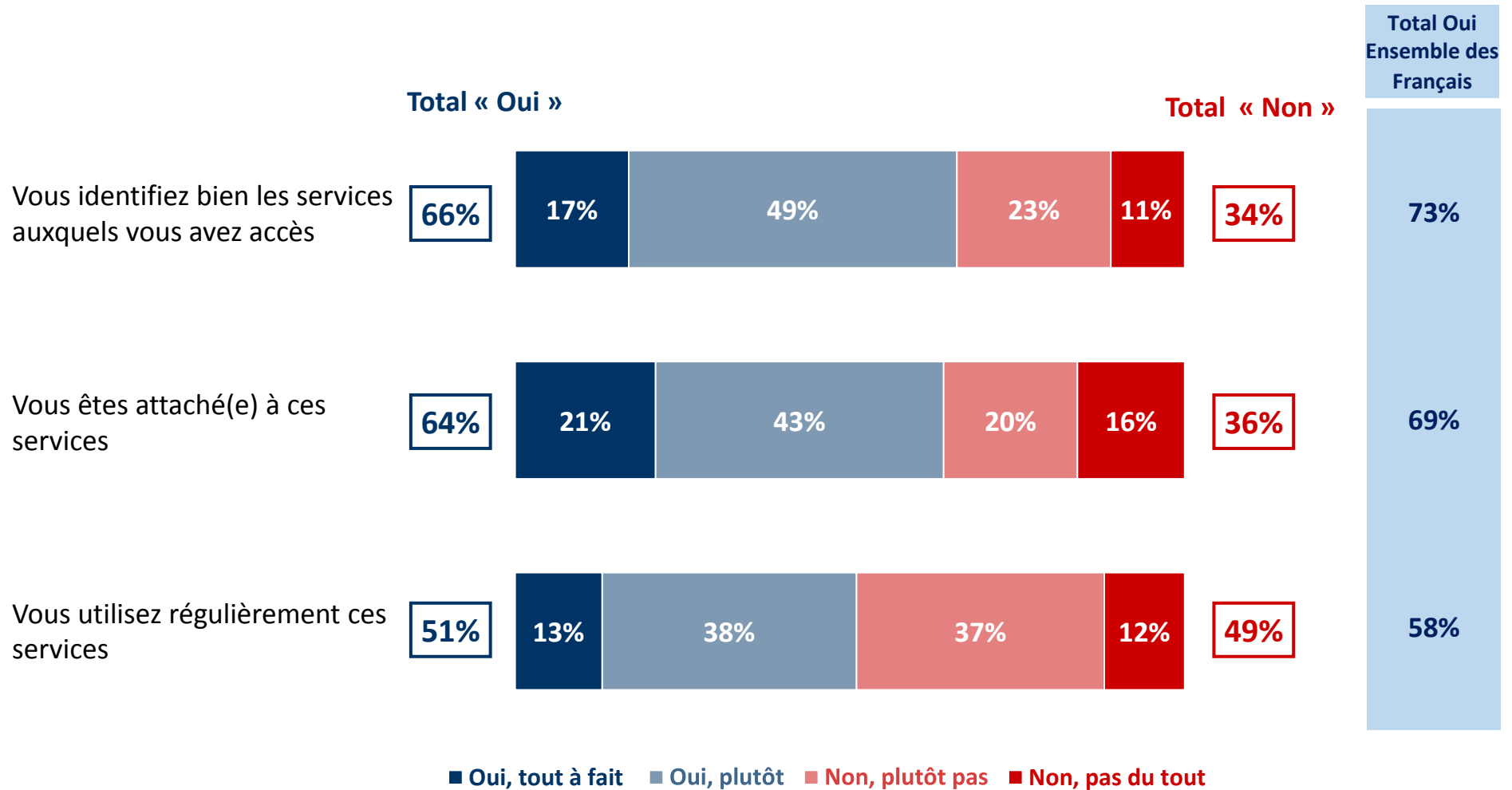


Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne (Computer Assisted Web Interview) du 13 au 22 février 2017.

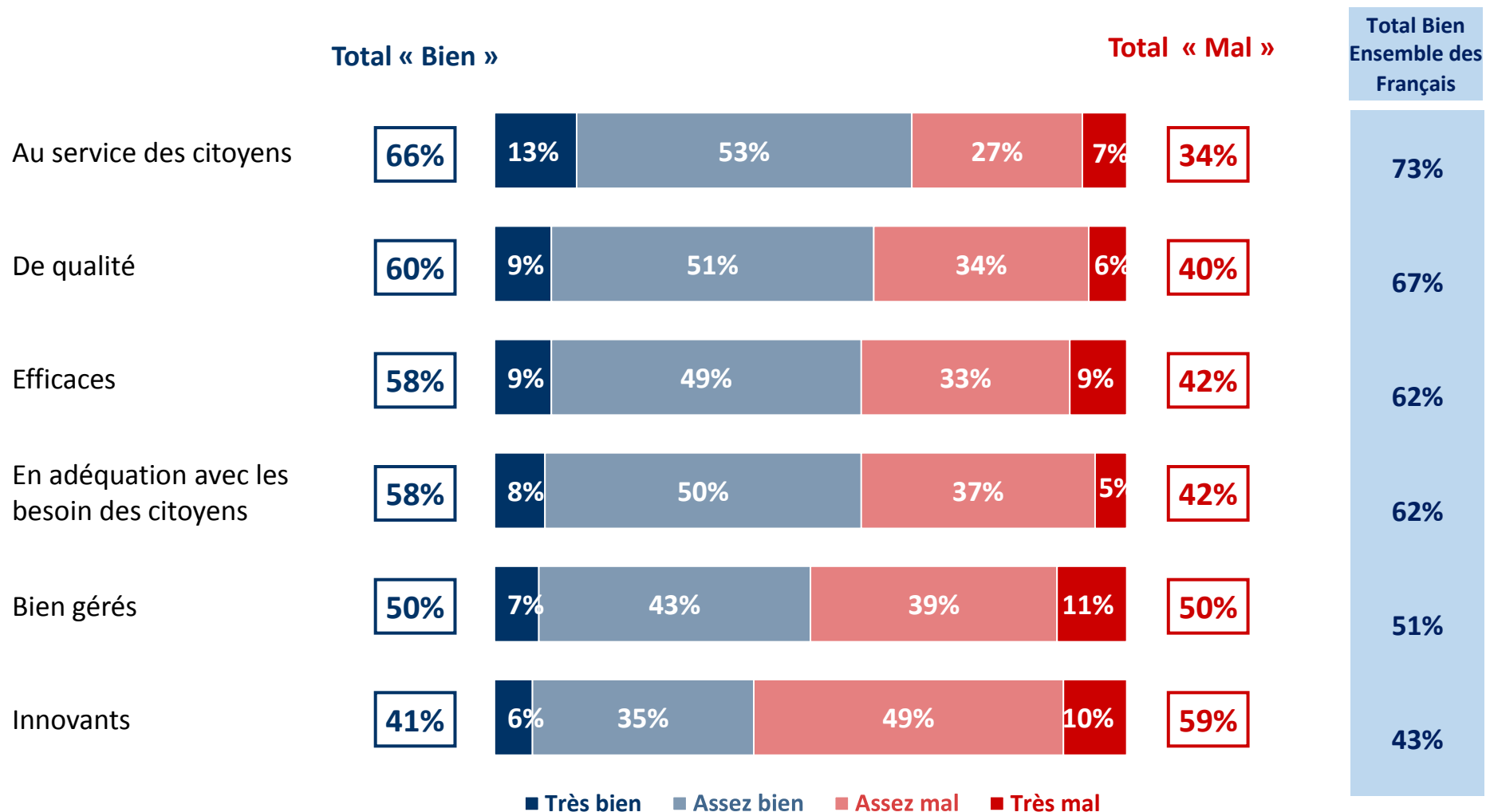
2 | Les résultats de l'étude

A | La connaissance et l'image des services publics de proximité

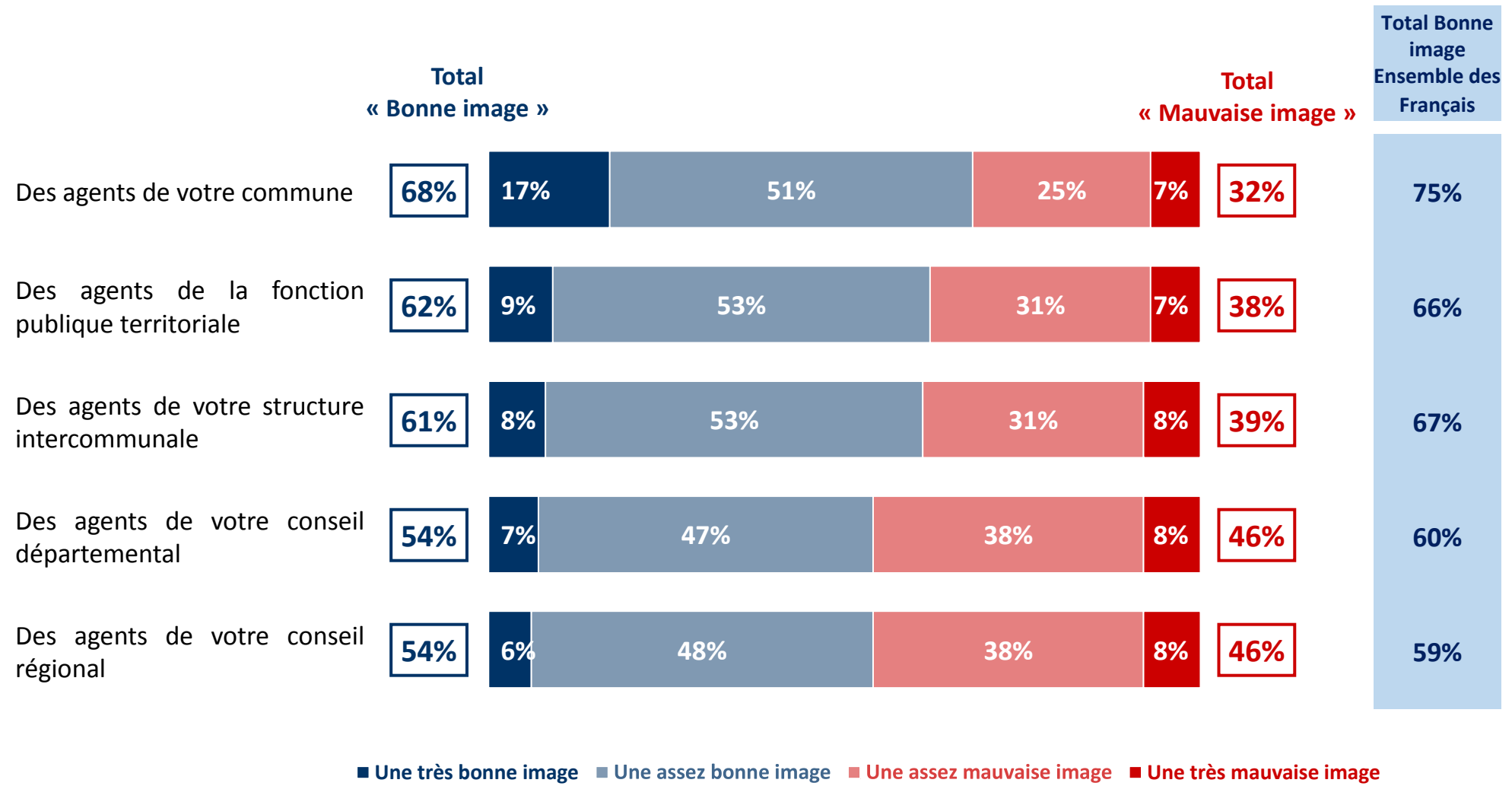
QUESTION : Personnellement, s'agissant des services publics de proximité ou services publics locaux, diriez-vous que... ?



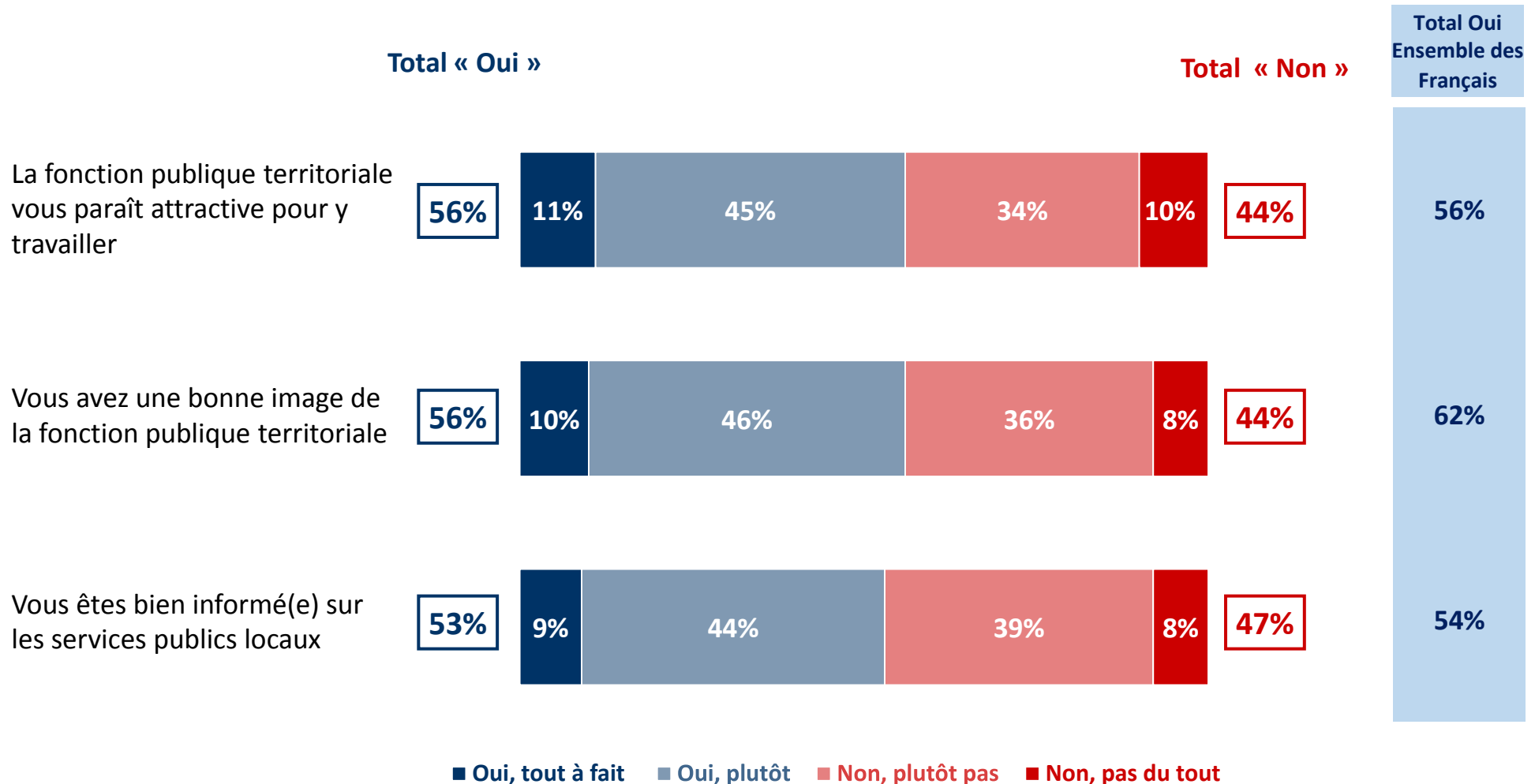
QUESTION : Diriez-vous de chacun des termes ou mots suivants qu'il correspond bien ou mal à l'image que vous vous faites des services publics de proximité ?



QUESTION : Plus précisément, diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise image... ?

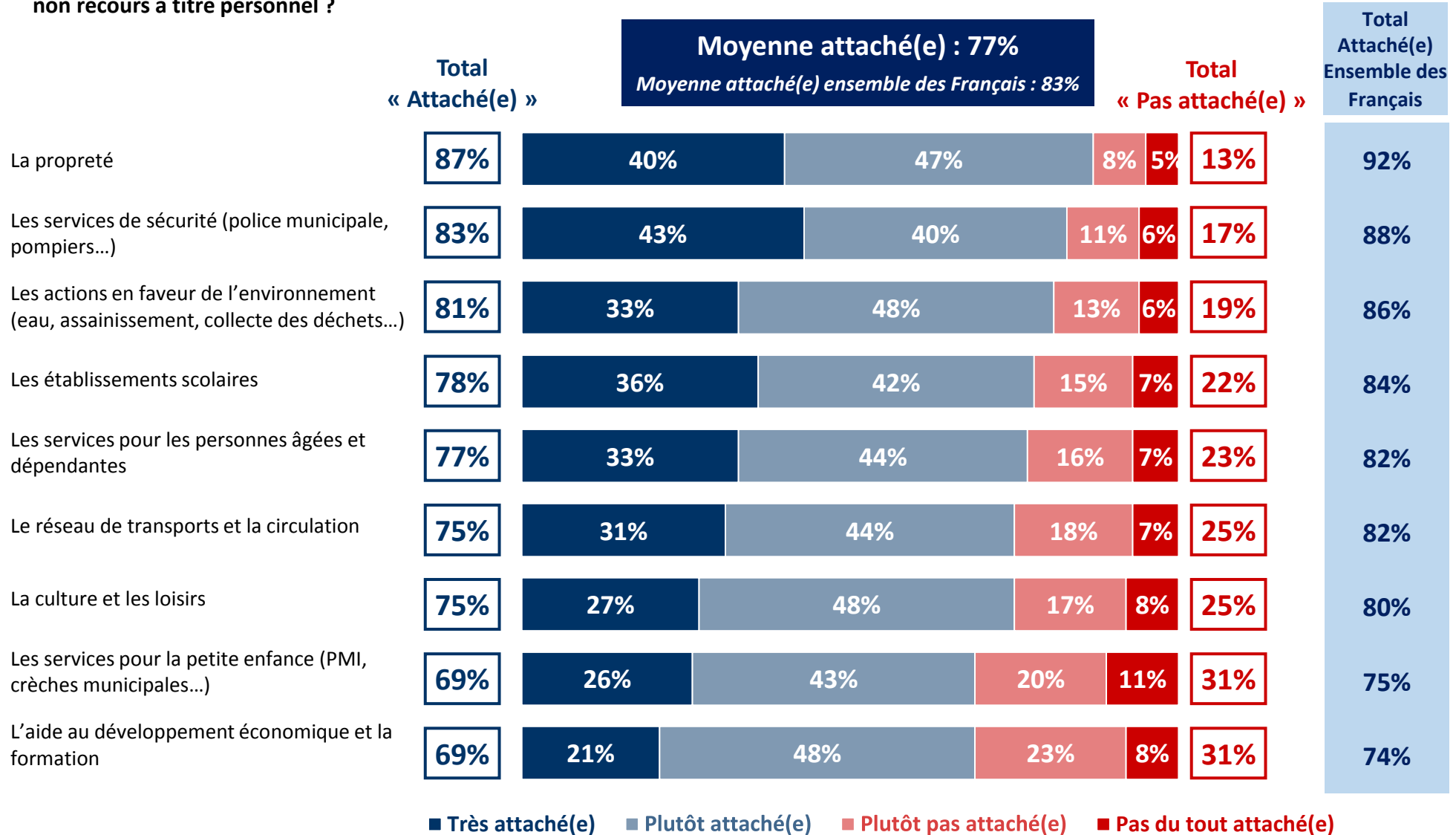


QUESTION : Et diriez-vous que globalement... ?

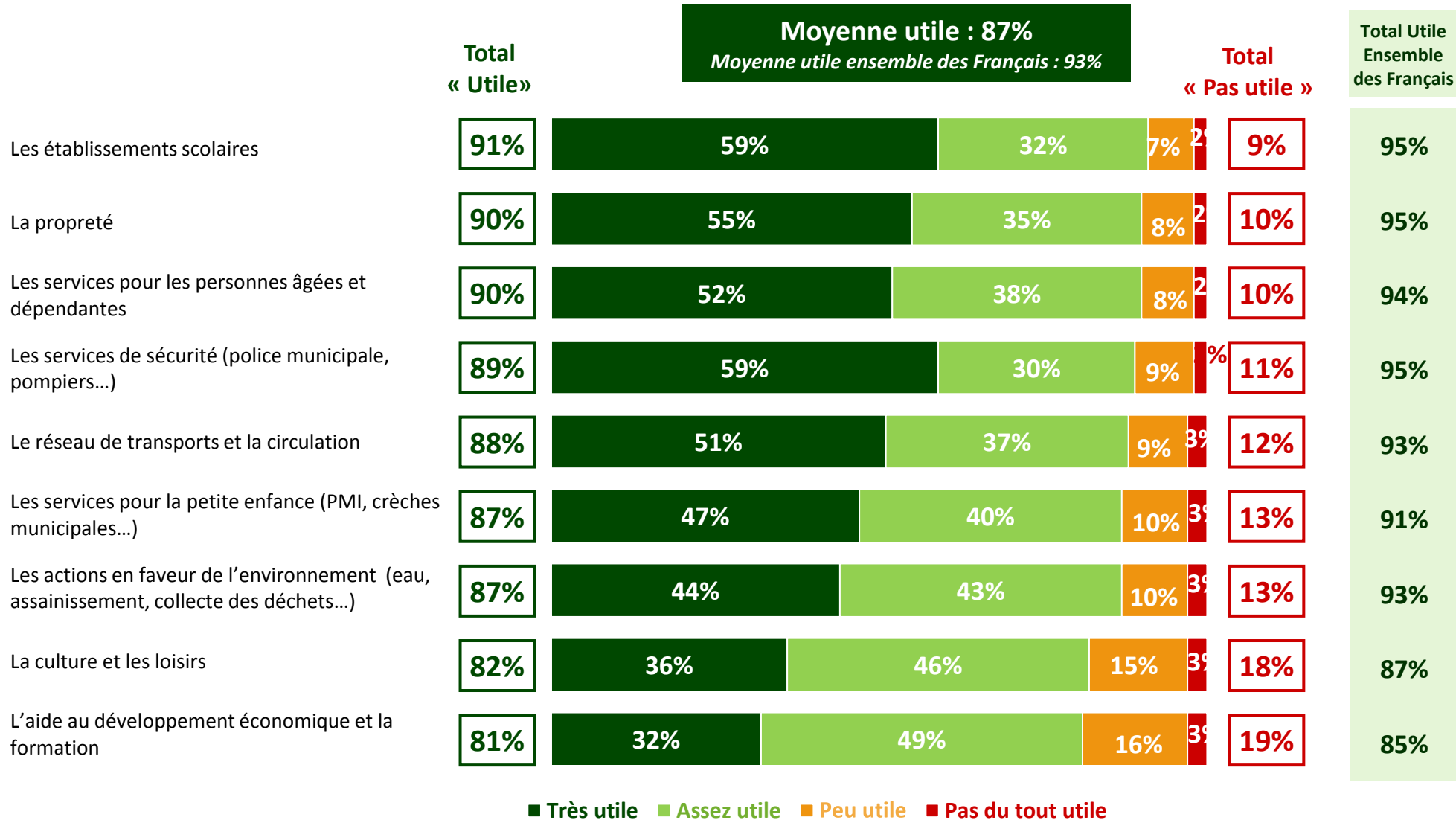


B | **Le recours et l'évaluation des services publics de proximité et des agents territoriaux**

QUESTION : Personnellement, diriez-vous que vous êtes attaché(e) à chacun des services publics de proximité suivants, que vous y ayez ou non recours à titre personnel ?

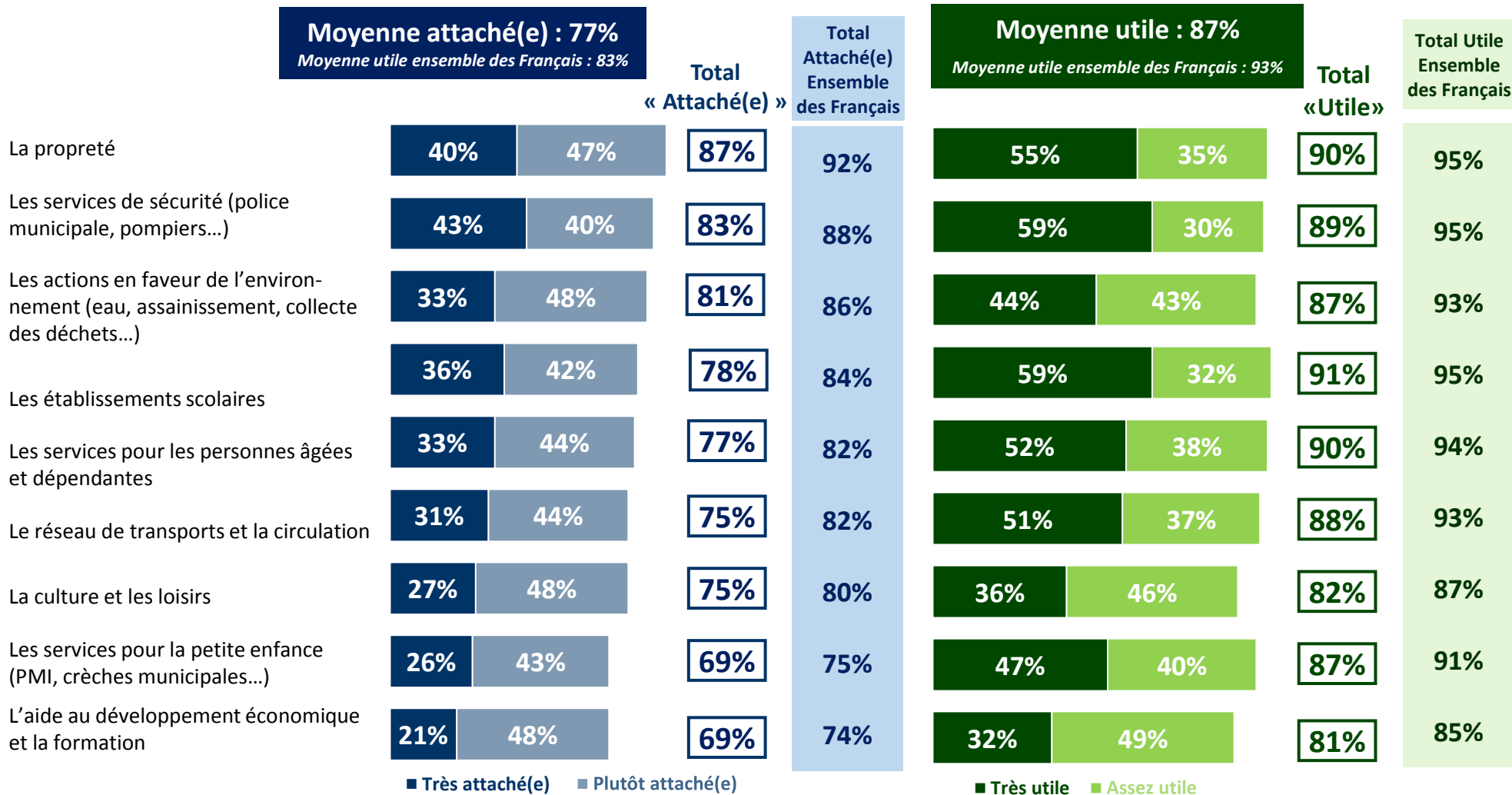


QUESTION : Et estimez-vous que chacun des services publics de proximité suivants est utile ou pas utile sur votre territoire ?

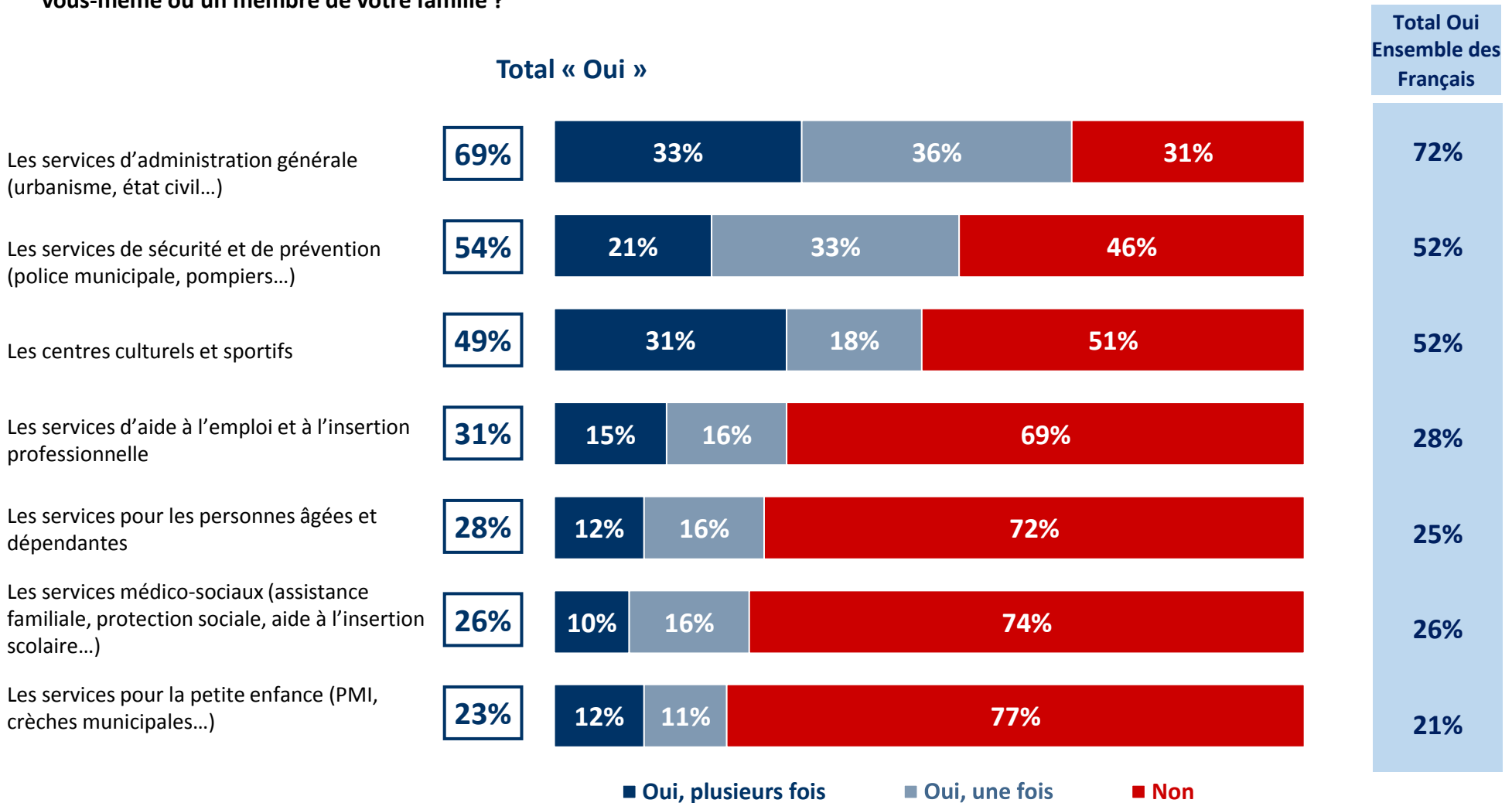


QUESTION : Personnellement, diriez-vous que vous êtes attaché(e) à chacun des services publics de proximité suivants, que vous y ayez ou non recours à titre personnel ?

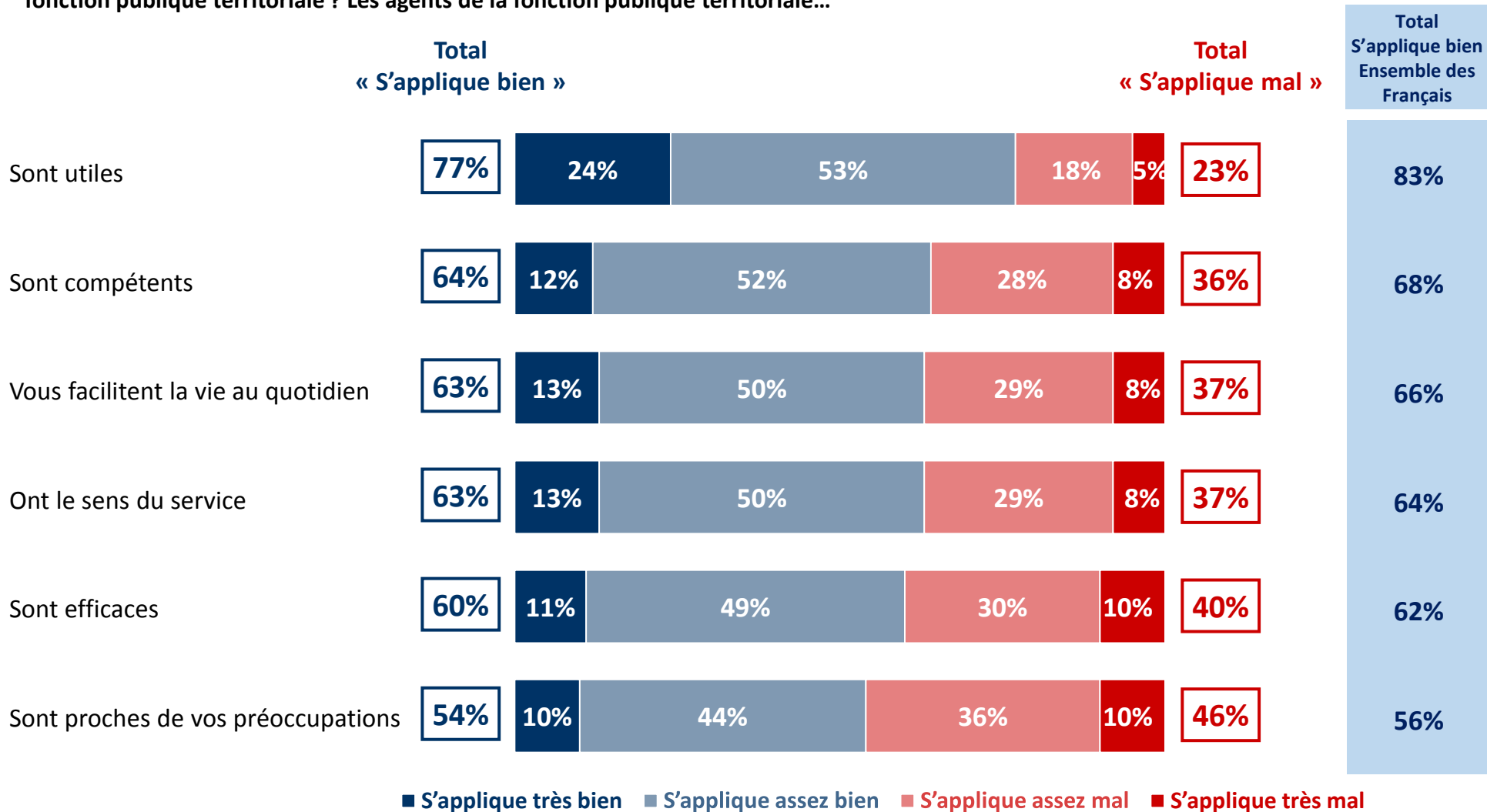
Et estimez-vous que chacun des services publics de proximité suivants est utile ou pas utile sur votre territoire ?



QUESTION : Personnellement, avez-vous eu recours aux services publics de proximité suivants au cours des cinq dernières années, pour vous-même ou un membre de votre famille ?

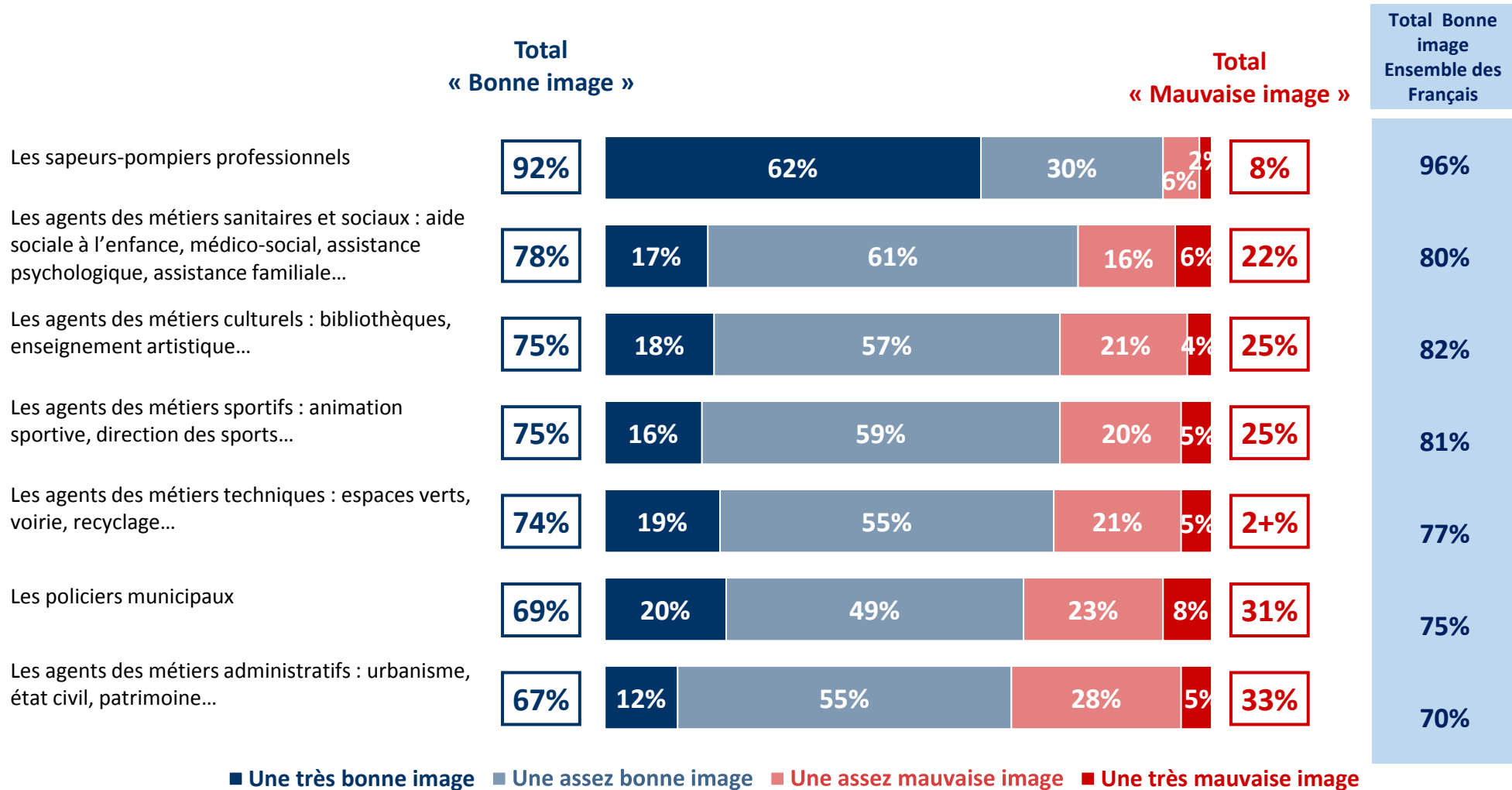


QUESTION : Pour chacun des termes ou mots suivants, diriez-vous qu'il s'applique très bien, assez bien, assez mal ou très mal aux agents de fonction publique territoriale ? Les agents de la fonction publique territoriale...



Base : Ensemble des habitants de la région Nord

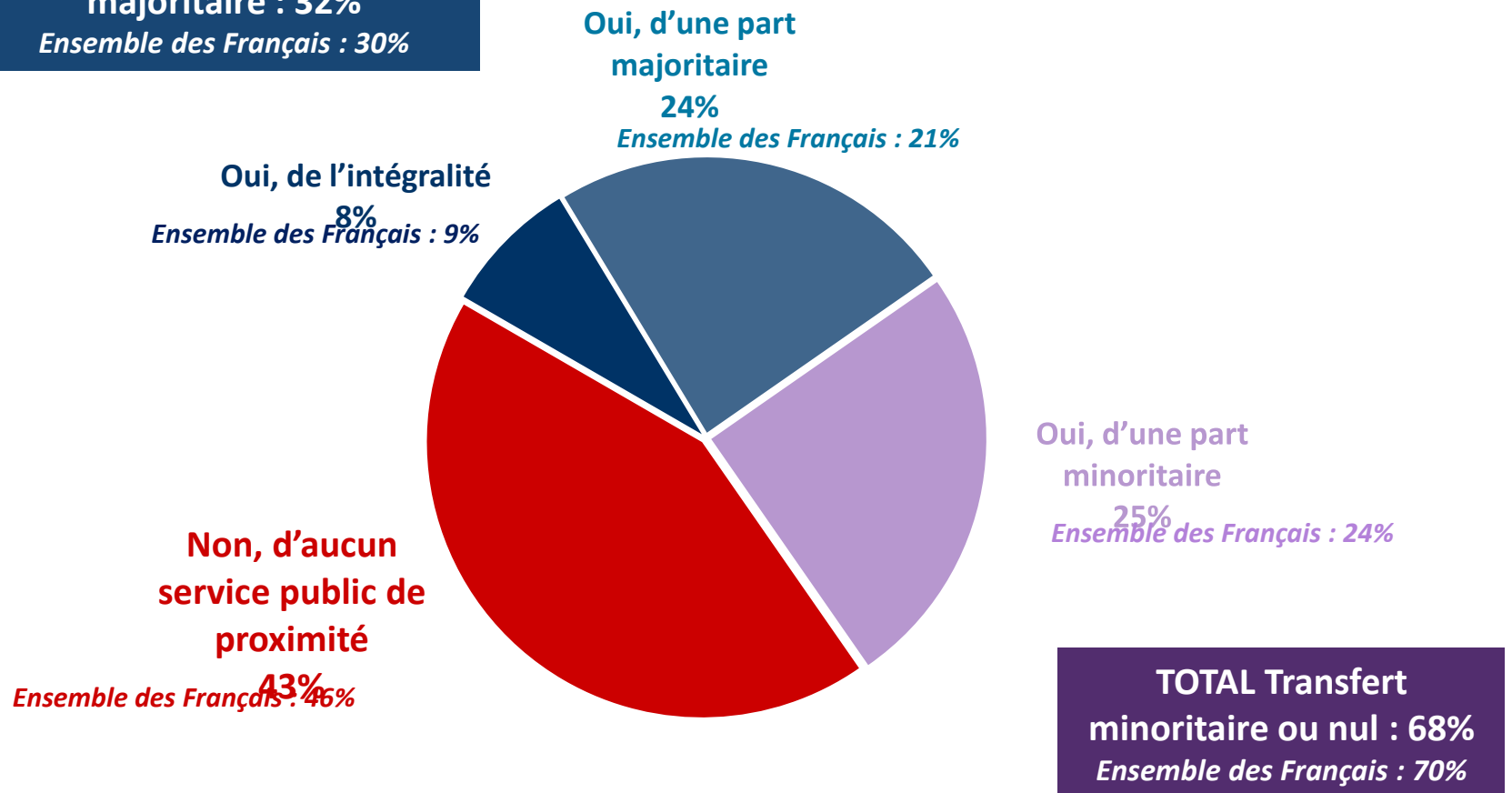
QUESTION : Avez-vous une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des agents de la fonction publique territoriale suivants ?



C | Les souhaits d'évolution des services publics de proximité

QUESTION : Seriez-vous favorable au transfert de la gestion des services publics de proximité des collectivités locales vers le secteur privé ?

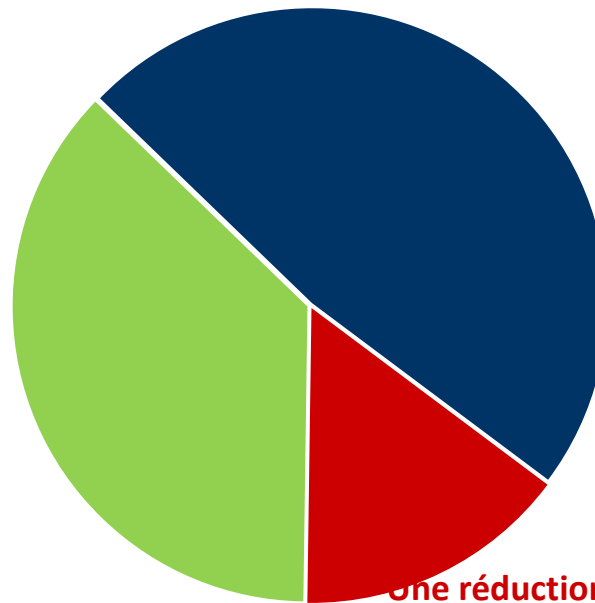
TOTAL Transfert intégral ou majoritaire : 32%
Ensemble des Français : 30%



QUESTION : Personnellement, souhaiteriez-vous... ?

TOTAL Augmentation ou maintien : 85%
Ensemble des Français : 84%

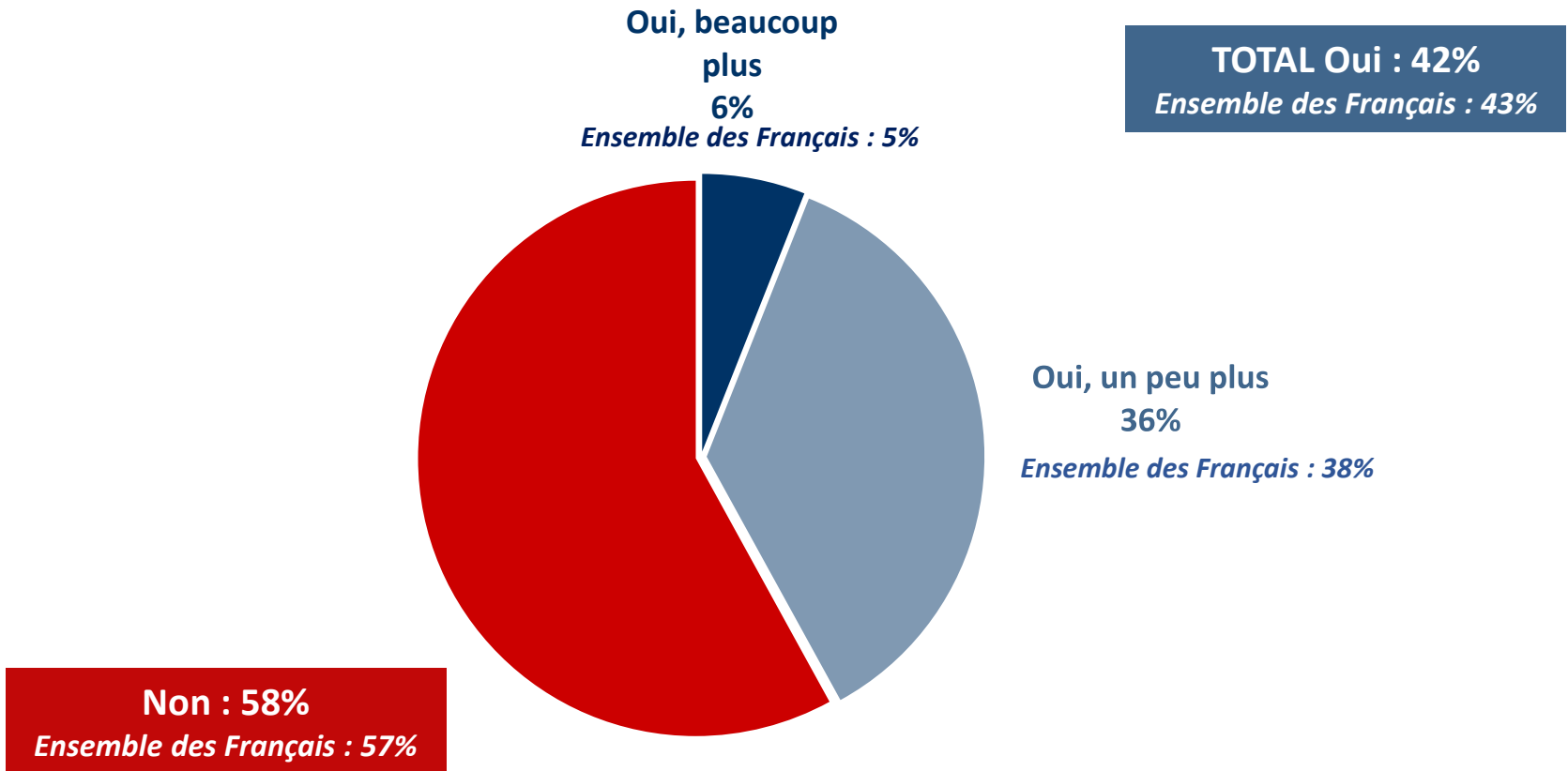
Un maintien de la situation actuelle
37%
Ensemble des Français : 34%



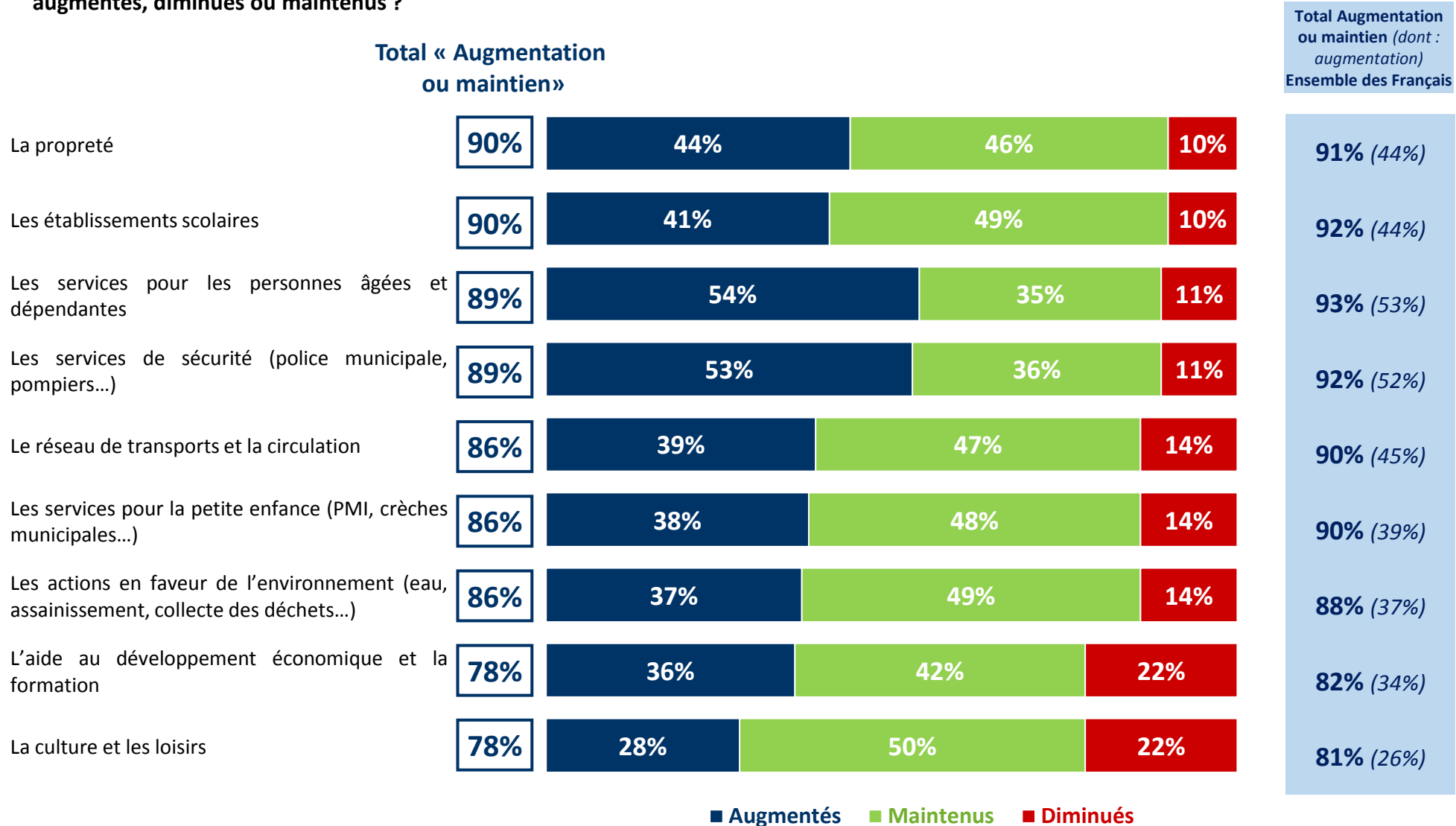
Un développement plus important des services publics de proximité
48%
Ensemble des Français : 50%

Une réduction des services publics de proximité
15%
Ensemble des Français : 16%

QUESTION : [Aux personnes souhaitant un développement des services publics de proximité] Et seriez-vous prêt(e) à payer davantage d'impôts locaux pour permettre le développement des services publics de proximité ?



QUESTION : Plus précisément, pour chacun des services publics de proximité suivants, diriez-vous que les moyens consacrés devraient être augmentés, diminués ou maintenus ?



3 | Les principaux enseignements

A l'approche de l'élection présidentielle et des élections législatives, émergent dans les programmes des candidats un certain nombre de mesures visant la fonction publique, notamment la fonction publique territoriale. Dans ce contexte, la Mutuelle Nationale Territoriale a souhaité interroger les Français sur leur perception des services publics de proximité assurés par les collectivités locales et des agents qui les exercent, avec des focus par grandes régions, dont la région Nord, comprenant les départements de l'Aisne, du Nord, de l'Oise, du Pas-de-Calais et de la Somme.

Afin de leur permettre de s'exprimer à partir d'une appréhension commune des services publics de proximité, une mise à niveau a été effectuée en début de questionnaire, les définissant comme « tous les services d'intérêt général exercés par les collectivités territoriales (communes, intercommunalités, départements, régions) et leur agents ».

En première lieu, 66% des habitants de la région Nord semblent bien identifier les services auxquels ils ont accès, c'est-à-dire 7 points de moins que la moyenne nationale. 64% d'entre eux s'y disent attachés et 51% les utilisent régulièrement, des résultats là-encore en net retrait en comparaison avec les réponses de l'ensemble des Français (respectivement -5 et -7 points de moins). Avec des taux plus élevés en termes d'identification, d'attachement et d'usage, les professions intermédiaires, les personnes âgées de 65 ans et plus et les salariés du public affichent *a priori* la proximité la plus grande avec les services publics locaux. A l'autre bout de la chaîne figurent les ouvriers, les jeunes, les chômeurs et les habitants de la Somme. Des écarts significatifs sont clairement mis en évidence. Concrètement, si l'on se tient au critère de l'attachement à ces services, celui-ci est appuyé par les hommes (70% contre 59% des femmes), les 65 ans et plus (77% contre 51% des 18-24 ans), les professions intermédiaires (74%), les dirigeants d'entreprise (73% contre 56% des ouvriers) et les habitants de l'Oise (72% contre 48% de ceux de la Somme).

Cette plus grande sévérité se décline également sur les qualificatifs associés aux services publics de proximité. Dressant la même hiérarchie qu'au niveau national, les habitants de la région Nord portent ainsi un regard plutôt positif mais plus nuancé qu'ailleurs en France :

- 66% des répondants estiment que ces services sont au service des citoyens (-7 points par rapport à la moyenne nationale). Cette opinion plus répandue auprès des plus âgés (77%) mais aussi chez les habitants des communes rurales (71%) et parmi les professions intermédiaires (71%).
- 60% des habitants de la région Nord (-7 points) considèrent que ces services publics sont de qualité, un avis plus prononcé chez les 65 ans et plus (75%) et les habitants de l'Oise (70%).
- Près de six personnes interviewées sur 10 (58%) pensent que ces services sont efficaces et en adéquation avec les besoins des citoyens. Le décalage est assez sensible par rapport au niveau national (-4 points).
- Les opinions concernant leur gestion et leur degré d'innovation sont les plus partagées, mais les habitants de la région rejoignent ici les positions de l'ensemble des Français. 50% d'entre eux (-1 point) estiment que ces services sont bien gérés et 41% (-2 points) qu'ils sont innovants. Les cadres figurent parmi les plus critiques sur ces deux aspects.

62% des répondants (-4 points) ont parallèlement une bonne image des agents de la fonction publique territoriale. Les habitants en ayant l'opinion la plus positive sont les femmes (65% contre 59% des hommes), les catégories socioprofessionnelles les plus modestes (65% contre 55% des catégories les plus aisées), les salariés du secteur public (70% contre 59% dans le secteur privé) et les habitants de l'Oise (67% contre 57% de ceux de la Somme).

Les agents communaux bénéficient de la meilleure image (68%), même si celle-ci s'avère nettement inférieure à celle enregistrée au niveau national (-7 points). La perception positive des agents diminue dès lors que l'on s'éloigne du premier échelon local. Le taux de bonne image s'établit à 61% pour les agents des structures intercommunales, à 54% pour ceux des conseils départementaux et 54% pour ceux des conseils régionaux. Ce regard sur les agents apparaît toutefois peu consolidé, la proportion cumulée de répondants ayant une « très bonne » ou une « très mauvaise » oscillant entre 6% et 17%.

La perception globale de la fonction publique territoriale s'établit à 56% (-6 points), soit un niveau inférieur à celui des agents (ils étaient 62%). Le sentiment d'être bien informé sur les services publics locaux divise les interviewés (53% se disent bien informés), mais ce niveau est standard (échelle nationale établie à 54%). **56% des répondants estiment que la fonction publique territoriale est attractive pour y travailler (soit également le niveau standard national). On remarque que les classes moyennes (61% des professions intermédiaires) et les personnes âgées (62%) se détachent par leur jugement plus valorisant en la matière. Les 18-24 ans, cœur de cible du recrutement, sont même 58% à émettre une opinion favorable.** Les habitants de l'Aisne sont en revanche particulièrement négatifs puisque seulement 37% d'entre eux la jugent attractive.

Quand on interroge les habitants de la région Nord sur des types précis de services publics, on obtient très majoritairement des jugements positifs. Le niveau d'attachement moyen s'établit ainsi à 77% (contre 83% en moyenne en France), tandis que le niveau d'utilité arrive à 87% (contre 93% au plan national). En outre, les pourcentages de réponses « très attachés » et « très utiles » surpassent parfois les « assez attachés » et les « assez utiles ». Cela étant, on demeure systématiquement au-deçà des résultats nationaux (jusqu'à 7 points sous la moyenne pour l'attachement au réseau de transport et la circulation). La hiérarchie suivante se dessine :

- **Les niveaux d'attachement les plus élevés concernent les services de propreté (87%, dont 40% de « très attachés ») et de sécurité (83%, dont 43% de « très attachés »).** Les habitants du Nord jugent ces services utiles à hauteur de 90% pour la propreté (dont 55% de réponses « très utile ») et de 89% pour la sécurité (dont 59% de réponses « très utile »).
- Arrivent ensuite les actions en faveur de l'environnement (81% s'y disent attachés) et les établissements scolaires (78% s'y déclarent attachés dont 89% lorsqu'un enfant est dans le foyer), ces services étant largement perçus comme utiles (respectivement 87% et 91%).
- 77% des personnes interrogées affirment leur attachement aux services pour les personnes âgées et dépendantes (92% parmi celles ayant plus de 65 ans) et 75% pour le réseau de transports et la circulation). Les niveaux d'utilité s'établissent quant à eux à 90% et à 88%. Au même niveau, on retrouve la culture et les loisirs auxquels 75% des répondants sont attachés (dont 89% des professions intermédiaires).
- En bas de classement mais encore largement majoritaires se retrouvent les services pour la petite enfance et l'aide au développement économique (69% y sont attachés dans les deux cas). Leur utilité est reconnue à 87% pour le premier et à 81% pour le second.

Les professions intermédiaires, les personnes âgées et les plus diplômés apparaissent de manière générale comme les plus attachés aux différents services publics de proximité. En revanche, les habitants de la Somme sont, bien souvent, les plus fortement en retrait.

Dans les usages, les habitants de la région Nord ont autant recours aux services publics de proximité qu'ailleurs en France. Les services d'administration générale sont de loin les plus régulièrement utilisés, 69% des répondants (-3 points) déclarant y avoir eu recours au cours des cinq dernières années (dont 33% plusieurs fois). Les services de sécurité ont été sollicités par 54% des habitants de la région Nord, à un niveau légèrement supérieur à celui observé en moyenne en France (+2 points). Un peu moins de la majorité d'entre eux s'est également rendue dans les centres culturels et sportifs (49%, -3 points), dont 31% à plusieurs occasions. Un peu plus de trois habitants sur dix ont également eu recours aux services d'aide à l'emploi et à l'insertion professionnelle (31%, + 3 points ; 57% parmi des 18-24 ans et 72% parmi les chômeurs). 28% (+3 points) ont sollicité les services pour les personnes âgées et dépendantes (31% pour les 50-64 ans et 32% pour les 65 ans et plus) et 26% les services médico-sociaux (41% quand les foyers comptent au moins un enfant). Enfin, 23% (+2 points) ont utilisé les services pour la petite enfance (53% parmi ceux qui ont des enfants).

Parallèlement à leur moins bonne perception des services publics de proximité, les habitants de la région Nord portent sur les agents de la fonction publique territoriale un regard moins favorable qu'ailleurs en France. Cependant, leur opinion restent majoritairement positive sur les différents attributs associés aux agents, ainsi que sur les différents métiers composant cette fonction publique. Leurs réponses établissent la hiérarchie suivante :

- **Les sapeurs pompiers professionnels se révèlent, sans surprise, le corps de métier le plus apprécié**, 92% en ayant une bonne image (-4 points par rapport au niveau national) et 62% en ont une très bonne image (77% de très bonne image chez les 65 ans et plus et 76% dans l'Oise).
- 78% des répondants (-2 points) perçoivent positivement les agents des métiers sanitaires et sociaux, 75% ceux des métiers culturels (-7 points) et 75% ceux des métiers sportifs (-6 points).
- Viennent ensuite les agents des métiers techniques (74% de bonne image), moins populaires également qu'au plan national (-3 points).
- 69% émettent une opinion positive sur les policiers municipaux (-6 points).
- Avec le niveau de recours le plus élevé à leurs services, les agents des métiers administratifs sont aussi les moins bien évalués (67%, -3 points par rapport à l'ensemble des Français).

De manière générale, les appréciations positives se révèlent un peu plus marquées auprès des hommes, des catégories populaires, des salariés du secteur public, des personnes vivant dans l'Oise. Au contraire, les habitants de la Somme se montrent les plus critiques.

A l'instar des résultats observés précédemment, une majorité des habitants de la région Nord attribue à la fonction publique territoriale des traits d'image positifs, même s'ils sont moins appuyés que dans le reste du pays. **77% des répondant estiment que les agents de la fonction publique territoriale sont utiles, dont 24% « très utiles ».** Ce résultat se situe tout de même six points en-dessous de ceux enregistrés au niveau national. De même, 64% (-4 points) d'entre eux les estiment compétents et 63% pensent qu'ils facilitent la vie au quotidien (-3 points). Au même niveau arrive le jugement sur le sens du service (63%, -1 point). Une majorité les juge également efficaces (60%) et proches des préoccupations des répondants (54%), soit deux points de moins que les résultats nationaux dans les deux cas.

Le clivage reste significatif entre les sexes (les femmes ayant une perception plus positive), entre statut des salariés (ceux du public étant plus enthousiastes) et surtout entre départements (les habitants de l'Oise ayant une image bien plus valorisante que ceux de la Somme notamment).

Un peu moins liés aux services publics qu'ailleurs en France, les habitants du Nord restent 43% à s'opposer au transfert de leur gestion au privé, ce qui représente trois points en-dessous de la moyenne nationale. Le refus de tout transfert est particulièrement défendu par les femmes (46%), les 65 ans et plus (52%), les salariés du secteur public (58%), les habitants du Pas-de-Calais (50%) et surtout ceux de la Somme (54%). **Les répondants sont 8% (-1 point) à vouloir, au contraire, un transfert intégral au secteur privé.**

En dépit des critiques plus nombreuses soulevées dans la région Nord, on relève que 85% des habitants (+1 point par rapport à la moyenne nationale) ne souhaitent pas de diminution des services publics de proximité, 48% appelant même à leur augmentation (-2 points par rapport à l'ensemble des Français) et 37% à leur maintien. Ce souhait de renforcement est plus marqué chez les habitants des communes rurales (57%), chez ceux de l'Oise (61%), chez les employés (56%) et surtout chez les chômeurs (62%). Parmi les répondants souhaitant un développement des services publics de proximité, 42% (-1 point) sont disposés à payer davantage d'impôts locaux, ce qui constitue une part tout à fait significative. Il faut souligner un écart important entre les hommes et les femmes (53% contre 35%), entre les cadres et les ouvriers (56% contre 31%), le critère le plus décisif étant le niveau de diplôme (33% chez les peu ou pas diplômés contre 65% des titulaires d'un bac +3).

Lorsque l'on précise la nature du service public, les habitants de la région Nord défendent les moyens qui leur sont alloués, soit par une augmentation, soit par leur maintien. La part d'entre eux préférant leur diminution est très minoritaire (entre 10% et 22%). Ils rejoignent en cela la moyenne des Français :

- **Trois priorités ressortent, pour lesquelles les habitants de la région Nord privilégient majoritairement une augmentation plutôt que le maintien des moyens : il s'agit des services pour les personnes âgées et dépendantes (54% en faveur d'une augmentation contre 35% favorables à un maintien) et les services de sécurité (53% contre 36%). Dans ces deux cas, on se situe un point en-dessous des moyennes nationales pour une augmentation.**
- A l'inverse, les attentes de stabilité des ressources sont majoritaires en ce qui concerne la propreté (46% contre 44% souhaitant une augmentation tout de même), les établissements scolaires (49% contre 41%), le réseau de transports et la circulation (47% contre 39%), les services de la petite enfance (48% contre 38%), l'environnement (49% contre 37%) et l'aide au développement économique (42% contre 36%).
- La culture et les loisirs apparaissent comme le domaine le moins prioritaire sur le plan budgétaire puisque les répondants sont 50% à opter pour un maintien contre 28% pour une augmentation.

1

Dans une première approche, la région du Nord apparaît moins liée à ses services publics de proximité. Les attributs habituellement reconnus à ces services (au service des citoyens, de qualité, etc.) le sont également mais de manière moins appuyée qu'ailleurs. Les résultats font apparaître de vives différences de perception selon des critères sociaux, géographiques et générationnels.

2

Les agents de la fonction publique territoriale sont également un peu moins appréciés, sans que cela ait de conséquences négatives sur son attractivité en terme d'employabilité, dont le taux coïncide avec les standards nationaux.

3

Dès lors que ces services sont détaillés, les répondants ont autant recours aux services publics de proximité qu'ailleurs. Le niveau d'attachement à chacun d'entre eux et le jugement quant à leur utilité atteignent des niveaux très importants (même s'ils demeurent un peu inférieurs à ceux enregistrés dans les autres régions). C'est donc sans surprise que 85% des répondants ne souhaitent pas de diminution des services publics de proximité : ils rejoignent, en ce sens, l'opinion nationale.