

**L'IMAGE DES SERVICES PUBLICS
AUPRES DES LEADERS D'OPINION**

**Sondage BVA pour :
Institut Paul-Delouvrier - Le Point**

Ce sondage est réalisé pour l'Institut Paul-Delouvrier

**Publié dans le Point daté du jeudi 12 février 2004
et diffusé sur France Inter le jeudi 12 février 2004 à 8 heures**

**LEVÉE D'EMBARGO LE MERCREDI 11 FEVRIER 2004
20 HEURES**

SYNTHESE

1. Les leaders identifient trois grandes priorités pour l'action publique

Les grandes priorités que fixent les leaders – journalistes, chefs d'entreprises et hommes politiques – à l'action publique pour l'avenir concernent trois domaines au cœur des plus importants mouvements sociaux passés (école et santé) et à venir et/ou de l'actualité médiatique de ces 18 derniers mois (insécurité).

Il s'agit de **l'enseignement scolaire** (1er cité par 46% des leaders), **de la santé** – à la fois au niveau fourniture de soins (3ème cité ; 40%) et au niveau du fonctionnement de la sécurité sociale (4ème cité ; 39%) – et de la sécurité (2ème cité ; 43%)

En dehors de ces trois domaines perçus comme étant prioritaires, il ne se détache guère d'éléments saillants concernant les autres domaines d'intervention de l'action publique.

Notons toutefois que les deux domaines de nature plus «économique», la promotion des nouvelles technologies et le partenariat secteur public - secteur privé sont aux deux derniers rangs des préoccupations y compris pour les chefs d'entreprise.

Les leaders attendent des institutions publiques qu'elles assurent déjà pleinement leurs tâches primordiales en matière d'éducation, de santé et de sécurité, avant qu'elles ne se perfectionnent sur des missions moins directement « vitales ».

2. Très optimiste sur la sécurité, les leaders sont nettement plus inquiets concernant l'éducation et la santé

Les trois principales attentes concernant l'action de l'Etat ne se situent pas dans une même dynamique.

Si la poursuite des améliorations perçues concernant la sécurité ne semble guère faire de doutes (1) :

C'est dans ce domaine que l'action de l'Etat est, de très loin, jugée la plus satisfaisante (1er cité par 77% des leaders), et se serait le plus améliorée depuis ces dix dernières années (70% jugent que l'action s'est améliorée contre 16% qu'elle s'est détériorée et 12% qu'elle est restée inchangée). C'est donc logiquement dans ce domaine que les leaders sont les plus optimistes pour l'avenir (1er cité ; 62% pensent que l'action publique s'améliorera dans ce domaine à l'avenir et seulement 12% qu'elle se détériorera).

Tel n'est absolument pas le cas en ce qui concerne les deux autres grandes priorités fixées par les leaders à l'action de l'Etat : l'éducation et la santé.

Selon les leaders, ces deux domaines se sont déjà fortement détériorés depuis ces dix dernières années et ne prêtent guère à l'optimisme pour l'avenir.

Depuis ces dix dernières années ces deux domaines sont, selon les leaders (2), ceux dans lesquels l'action publique s'est le plus détériorée :

Près de 6 leaders sur 10 (59%) estiment que l'action publique s'est détériorée concernant l'enseignement scolaire (seulement 16% jugent qu'elle s'est améliorée) et plus de 5 sur 10 effectuent le même diagnostic en ce qui concerne la Santé – tant dans son volet fourniture de soins (51% « détérioration » contre 27% « amélioration »), qu'en ce qui concerne le fonctionnement même de la sécurité sociale (55% « détérioration » contre 22% « amélioration »).

D'ailleurs, si cette détérioration n'a pas encore eu de conséquences dramatiques en ce qui concerne la fourniture des soins, toujours jugée satisfaisante (51% contre 47%), elle a déjà eu un impact catastrophique concernant le fonctionnement de la sécurité sociale (23% de satisfaits contre 76% d'insatisfaits).

(1) les leaders rejoignent dans leur analyse l'ensemble de la population puisque l'insécurité qui était la première préoccupation des Français en avril 2002 est repassée nettement derrière le chômage depuis plus de 10 mois et ne cesse d'être perçue comme s'améliorant

(2) Avec la fiscalité et la gestion des impôts

A l'avenir, surtout le pessimisme demeure :

Alors que les leaders se montrent globalement optimistes, étant toujours une majorité à anticiper à l'avenir une évolution positive pour la plupart des domaines d'intervention de l'action publique, les « optimistes » concernant la Santé et l'enseignement scolaire ne sont qu'une minorité (respectivement 40% et 47%), la plupart hésitant entre une poursuite de la détérioration (en moyenne 30%) et une stagnation (15% à 25%).

3. L'appréciation de l'impact de la décentralisation

Les leaders ont une **excellente image de la décentralisation** et estiment que son accélération « renforcera la proximité entre les services publics et les usagers » (82%), et qu'elle « améliorera la qualité du service rendu » (69%), sans pour autant « accroître les inégalités d'accès aux services publics entre tous les Français » (56%).

Le seul reproche qu'ils lui font est « de faire progresser le montant global des impôts et des taxes » (75%).

Dans le détail, ils considèrent généralement que l'accélération du processus de décentralisation **aura un impact positif** sur les domaines de l'action publique étudiés.

Ce sentiment est curieusement beaucoup plus marqué pour les chefs d'entreprise que pour les hommes politiques (et les journalistes) pourtant majoritairement proche d'un gouvernement fortement décentralisateur.

L'impact bénéfique généré par la décentralisation à l'avenir concernera logiquement surtout les services de proximité (ramassage des ordures, crèches, etc.) ainsi que les dimensions économiques, technologiques et de facilitation des démarches administratives.

Malheureusement, il ne s'agit pas là des attentes par ailleurs perçues comme étant les plus prioritaires ...

A l'inverse, ces domaines prioritaires identifiés précédemment – santé, enseignement scolaire et sécurité –, s'ils ne pâtiront pas de l'accélération de la décentralisation, n'en bénéficieront qu'assez marginalement (seulement moins d'un leader sur deux anticipe un impact positif dans ces domaines).

Mais un autre domaine bénéficierait encore moins de la décentralisation selon les leaders, la fiscalité : les deux tiers des leaders estiment en effet que l'accélération de la décentralisation n'aura pas d'effet positif sur la fiscalité et la gestion des impôts.

Notons pour finir que les perceptions des leaders en matière d'impact de la décentralisation sont assez disparates et que des écarts importants apparaissent entre nos trois principales catégories de leaders, consacrant de nouveau la passion des chefs d'entreprises (pourtant souvent parisiens) pour une politique fortement décentralisatrice.

Ainsi, pour les domaines de l'enseignement scolaire, de la fourniture des soins de santé, de la sécurité et du fonctionnement de la sécurité sociale, les chefs d'entreprise voient un impact positif de la décentralisation avec des taux supérieurs de 13 à 25 points par rapport aux politiques et aux journalistes.

Gaël Sliman
Directeur adjoint de BVA OPINION

RESULTATS D'ENSEMBLE

Q1. Voici un certain nombre de domaines d'exercice de l'action publique. Parmi les 10 domaines qui vous sont proposés, quel est celui sur lequel les pouvoirs publics devraient prioritairement porter leur effort ?

	ENSEMBLE	Politiques	Chefs d'entreprise	Journalistes
L'enseignement scolaire	46	45	41	55
La sécurité à travers l'action de la police et de la gendarmerie	43	45	51	30
La fourniture des soins de santé	40	46	25	41
Le fonctionnement de la sécurité sociale	39	34	53	35
Les services sociaux de proximité tels que les assistantes sociales ou les crèches	31	27	21	51
La fiscalité et la gestion des impôts	24	23	30	20
Les services de proximité tels que les transports en commun locaux ou le ramassage des ordures	24	27	15	29
Les démarches administratives au quotidien effectuées à la mairie ou à la préfecture	12	11	15	11
La promotion des nouvelles technologies (infrastructures, environnement administratif)	11	9	13	14
L'accompagnement du secteur privé, c'est-à-dire le partenariat entre l'Etat et le secteur privé	6	4	10	5
(nsp)	3	3	5	-

Total supérieur à 100 car 3 réponses possibles

L'Institut BVA a réalisé du 8 octobre au 7 novembre 2003 une enquête par téléphone auprès d'un panel de 401 leaders d'opinion.

Le panel est constitué de :

- 80 Chefs d'entreprises parmi les 5 000 premières entreprises françaises
- 91 Maires de communes de plus de 5 000 habitants
- 20 Conseillers généraux (président ou vice-président d'une commission)
- 25 Conseillers régionaux (président ou vice-président d'une commission)
- 52 Journalistes politiques
- 49 Journalistes économiques
- 39 Députés
- 17 Sénateurs
- 8 Députés européens
- 11 Responsables de Fédérations Professionnelles
- 9 Membres de la direction des principaux syndicats

Q2. Pour chacun de ces mêmes domaines, dites moi si vous estimez que l'action des pouvoirs publics est...

	Tout à fait satisfaisante	Plutôt satisfaisante	S/T SATISFAISANTE	Plutôt pas satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	S/T IN-SATISFAISANTE	(nsp)	TOTAL
La sécurité à travers l'action de la police et de la gendarmerie	9	68	77	18	3	21	2	100
La fourniture des soins de santé	2	49	51	36	11	47	2	100
Les services de proximité tels que les transports en commun locaux ou le ramassage des ordures	4	46	50	38	9	47	3	100
L'enseignement scolaire	1	46	47	42	9	51	2	100
L'accompagnement du secteur privé, c'est-à-dire le partenariat entre l'Etat et le secteur privé	3	43	46	35	11	46	8	100
Les démarches administratives au quotidien effectuées à la mairie ou à la préfecture	4	42	46	37	13	50	4	100
La promotion des nouvelles technologies (infrastructures, environnement administratif)	2	41	43	40	12	52	5	100
Les services sociaux de proximité tels que les assistantes sociales ou les crèches	2	38	40	43	12	55	5	100
La fiscalité et la gestion des impôts	3	33	36	43	18	61	3	100
Le fonctionnement de la sécurité sociale	1	22	23	46	30	76	1	100

<i>S/T SATISFAISANTE</i>				
	<i>ENSEMBLE</i>	<i>Politiques</i>	<i>Chefs d'entreprise</i>	<i>Journalistes</i>
La sécurité à travers l'action de la police et de la gendarmerie	77	76	82	74
La fourniture des soins de santé	51	49	55	53
Les services de proximité tels que les transports en commun locaux ou le ramassage des ordures	50	48	63	43
L'enseignement scolaire	47	49	40	50
L'accompagnement du secteur privé, c'est-à-dire le partenariat entre l'Etat et le secteur privé	46	48	36	50
Les démarches administratives au quotidien effectuées à la mairie ou à la préfecture	46	60	22	37
La promotion des nouvelles technologies (infrastructures, environnement administratif)	43	51	35	32
Les services sociaux de proximité tels que les assistantes sociales ou les crèches	40	49	46	19
La fiscalité et la gestion des impôts	36	32	32	46
Le fonctionnement de la sécurité sociale	23	23	20	23

Q3. Et comment appréciez-vous l'évolution de ces dix dernières années. Pensez-vous que l'action publique s'est plutôt améliorée, qu'elle s'est plutôt détériorée ou qu'elle est inchangée en ce qui concerne...

	Elle s'est améliorée	Elle s'est détériorée	Elle est restée inchangée	(nsp)	TOTAL
La sécurité à travers l'action de la police et de la gendarmerie	70	16	12	2	100
<i>Politiques</i>	65	18	14	3	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	81	9	8	2	100
<i>Journalistes</i>	65	19	14	2	100
La promotion des nouvelles technologies (infrastructures, environnement administratif)	51	20	23	6	100
<i>Politiques</i>	59	18	18	5	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	38	22	33	7	100
<i>Journalistes</i>	47	21	25	7	100
Les services de proximité tels que les transports en commun locaux ou le ramassage des ordures	47	29	21	3	100
<i>Politiques</i>	48	32	17	3	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	57	14	25	4	100
<i>Journalistes</i>	38	36	23	3	100
Les démarches administratives au quotidien effectuées à la mairie ou à la préfecture	45	21	29	5	100
<i>Politiques</i>	51	18	26	5	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	27	34	35	4	100
<i>Journalistes</i>	47	17	32	4	100
L'accompagnement du secteur privé, c'est-à-dire le partenariat entre l'Etat et le secteur privé	41	22	28	9	100
<i>Politiques</i>	43	25	25	7	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	35	23	35	7	100
<i>Journalistes</i>	45	14	27	14	100

	Elle s'est améliorée	Elle s'est détériorée	Elle est restée inchangée	(nsp)	TOTAL
Les services sociaux de proximité tels que les assistantes sociales ou les crèches	34	34	27	5	100
<i>Politiques</i>	41	33	22	4	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	39	21	36	4	100
<i>Journalistes</i>	18	47	27	8	100
La fourniture des soins de santé	27	51	19	3	100
<i>Politiques</i>	26	51	19	4	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	34	46	18	2	100
<i>Journalistes</i>	26	53	20	1	100
La fiscalité et la gestion des impôts	25	42	29	4	100
<i>Politiques</i>	23	44	29	4	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	26	43	25	6	100
<i>Journalistes</i>	26	37	32	5	100
Le fonctionnement de la sécurité sociale	22	55	21	2	100
<i>Politiques</i>	19	57	22	2	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	26	53	20	1	100
<i>Journalistes</i>	27	50	21	2	100
L'enseignement scolaire	16	59	22	3	100
<i>Politiques</i>	20	52	25	3	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	12	63	23	2	100
<i>Journalistes</i>	11	66	20	3	100

Q4. Pensez-vous qu'à l'avenir, l'action publique s'améliorera, qu'elle se détériorera ou qu'elle n'évoluera pas en ce qui concerne...

	Elle s'améliorera	Elle se détériorera	Elle n'évoluera pas	(nsp)	TOTAL
La sécurité à travers l'action de la police et de la gendarmerie	62	12	20	6	100
<i>Politiques</i>	58	16	18	8	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	79	1	15	5	100
<i>Journalistes</i>	56	13	27	4	100
La promotion des nouvelles technologies (infrastructures, environnement administratif)	60	9	21	10	100
<i>Politiques</i>	67	9	16	8	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	53	6	29	12	100
<i>Journalistes</i>	52	9	28	11	100
Les services de proximité tels que les transports en commun locaux ou le ramassage des ordures	56	18	19	7	100
<i>Politiques</i>	57	22	14	7	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	63	5	26	6	100
<i>Journalistes</i>	49	23	23	5	100
Les démarches administratives au quotidien effectuées à la mairie ou à la préfecture	56	10	27	7	100
<i>Politiques</i>	56	11	26	7	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	60	7	28	5	100
<i>Journalistes</i>	55	10	29	6	100
L'accompagnement du secteur privé, c'est-à-dire le partenariat entre l'Etat et le secteur privé	50	11	29	10	100
<i>Politiques</i>	51	12	27	10	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	46	10	36	8	100
<i>Journalistes</i>	51	8	28	13	100

	Elle s'améliorera	Elle se détériorera	Elle n'évoluera pas	(nsp)	TOTAL
Les services sociaux de proximité tels que les assistantes sociales ou les crèches	48	21	23	8	100
<i>Politiques</i>	49	20	22	9	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	55	8	31	6	100
<i>Journalistes</i>	37	36	21	6	100
La fourniture des soins de santé	47	32	15	6	100
<i>Politiques</i>	48	32	12	8	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	55	19	21	5	100
<i>Journalistes</i>	34	47	16	3	100
Le fonctionnement de la sécurité sociale	46	33	15	6	100
<i>Politiques</i>	42	36	14	8	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	55	20	19	6	100
<i>Journalistes</i>	45	40	13	2	100
L'enseignement scolaire	40	28	25	7	100
<i>Politiques</i>	45	29	18	8	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	44	21	30	5	100
<i>Journalistes</i>	25	36	34	5	100
La fiscalité et la gestion des impôts	38	22	31	9	100
<i>Politiques</i>	37	26	26	11	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	50	16	30	4	100
<i>Journalistes</i>	33	20	39	8	100

Q5. Au cours des années à venir, pensez-vous que l'accélération du processus de décentralisation aura un impact plutôt positif, plutôt négatif ou qu'elle n'aura aucun impact en ce qui concerne...

	Un impact plutôt positif	Un impact plutôt négatif	Il n'y a eu aucun impact	(nsp)	TOTAL
Les services de proximité tels que les transports en commun locaux ou le ramassage des ordures	75	10	11	4	100
<i>Politiques</i>	71	13	11	5	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	84	6	6	4	100
<i>Journalistes</i>	71	11	15	3	100
Les services sociaux de proximité tels que les assistantes sociales ou les crèches	72	11	14	3	100
<i>Politiques</i>	67	12	17	4	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	84	6	8	2	100
<i>Journalistes</i>	69	15	13	3	100
La promotion des nouvelles technologies (infrastructures, environnement administratif)	61	11	23	5	100
<i>Politiques</i>	70	10	17	3	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	50	16	28	6	100
<i>Journalistes</i>	55	8	29	8	100
Les démarches administratives au quotidien effectuées à la mairie ou à la préfecture	60	10	26	4	100
<i>Politiques</i>	59	7	29	5	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	69	10	19	2	100
<i>Journalistes</i>	55	17	25	3	100
L'accompagnement du secteur privé, c'est-à-dire le partenariat entre l'Etat et le secteur privé	59	8	26	7	100
<i>Politiques</i>	56	10	28	6	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	59	10	22	9	100
<i>Journalistes</i>	61	4	27	8	100

	Un impact plutôt positif	Un impact plutôt négatif	Il n'y a eu aucun impact	(nsp)	TOTAL
L'enseignement scolaire	53	22	21	4	100
<i>Politiques</i>	50	23	22	5	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	64	10	24	2	100
<i>Journalistes</i>	45	33	18	4	100
La fourniture des soins de santé	48	23	24	5	100
<i>Politiques</i>	47	20	28	5	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	60	12	23	5	100
<i>Journalistes</i>	38	36	20	6	100
La sécurité à travers l'action de la police et de la gendarmerie	47	17	32	4	100
<i>Politiques</i>	39	18	37	6	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	64	11	21	4	100
<i>Journalistes</i>	46	20	31	3	100
Le fonctionnement de la sécurité sociale	32	18	44	6	100
<i>Politiques</i>	31	17	45	7	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	44	10	42	4	100
<i>Journalistes</i>	20	29	45	6	100
La fiscalité et la gestion des impôts	30	38	27	5	100
<i>Politiques</i>	33	38	23	6	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	29	29	36	6	100
<i>Journalistes</i>	26	42	28	4	100

Q6. Voici un certain nombre d'affirmations sur l'impact que peut avoir l'accélération de la décentralisation sur les services publics dans leur ensemble. Vous personnellement, dites-moi si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune de ces affirmations.

L'accentuation de la décentralisation va...

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	(nsp)	TOTAL
...renforcer la proximité entre les services publics et leurs usagers	82	16	2	100
<i>Politiques</i>	80	18	2	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	94	6	-	100
<i>Journalistes</i>	73	23	4	100
...faire progresser le montant global des impôts et des taxes	75	22	3	100
<i>Politiques</i>	74	23	3	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	76	24	-	100
<i>Journalistes</i>	78	18	4	100
...améliorer globalement la qualité du service rendu	69	27	4	100
<i>Politiques</i>	65	32	3	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	86	9	5	100
<i>Journalistes</i>	57	37	6	100
...accroître les inégalités d'accès aux services publics entre tous les français	42	56	2	100
<i>Politiques</i>	48	50	2	100
<i>Chefs d'entreprise</i>	20	79	1	100
<i>Journalistes</i>	53	45	2	100

**RESULTATS VENTILES PAR LES
CRITERES**
