



serco
INSTITUTE

Les électeurs français se sont exprimés et souhaitent que les services publics soient une priorité

Geordie Morrison
Robert Liao
Ben O’Keeffe

Juin 2022

Nous sommes un think tank qui a pour mission d'aider les pouvoirs publics à mettre au point la prochaine génération de solutions en matière de service public pour les citoyens. À cette fin, nous menons des recherches et des études sur ce thème dans le monde entier et nous évaluons les innovations dans la conception des services.

www.sercoinstitute.com / info@sercoinstitute.com / [@SercoInstitute](https://twitter.com/SercoInstitute)





CONTENU

Aperçu	4
Méthodologie	5
Discussion	6
Conclusion	
La marche à suivre	18

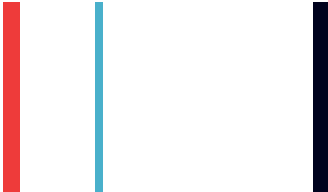


Aperçu

Les électeurs français souhaitent que les responsables politiques se concentrent davantage sur les services publics. Deux tiers des Français estiment que les pouvoirs publics devraient collaborer avec le secteur privé en vue d'une réduction des coûts supportés par le contribuable et d'une amélioration de la qualité des services.

À l'approche d'élections législatives décisives qui se tiendront en juin et dans la perspective de la cohabitation qui pourrait s'ensuivre, le président Macron devrait se donner comme priorité de maintenir des services publics de qualité. En effet, il s'agit bien d'un thème qui recueille le soutien de la majorité des électeurs, toutes tendances politiques confondues.

Cet article présente une série de sondages représentatifs au niveau national réalisés par le Serco Institute. Il s'agit d'analyser les attentes des électeurs français en matière de services publics.



Méthodologie

L'enquête en ligne a été réalisée le 19 avril 2022 auprès de 1013 résidents français âgés de 18 ans et plus. Les données ont été pondérées afin d'être représentatives sur le plan national. Elle a été réalisée en association avec la société Survation.

En raison des arrondis, la somme de tous les chiffres ne sera pas égale à 100 %.



Discussion

Les Français ont tranché : Le président sortant Emmanuel Macron a été réélu pour un second mandat de cinq ans avec une avance significative de 17 points. Cependant, la victoire du président Macron se heurte à de nombreux défis qu'il se devra d'adresser au plus vite, notamment: la mise en œuvre de son programme requiert de son nouveau parti Renaissance (anciennement La République en Marche) qu'il obtienne la majorité lors des élections législatives de juin. Ses principaux opposants politiques, Marine Le Pen et Jean-Luc Mélenchon se concentrent des a présent sur ce que monsieur Mélenchon appelle le « troisième tour » de l'élection présidentielle. Emmanuel Macron a admis qu'il devait être à l'écoute des priorités politiques des Français et agir en conséquence : son gouvernement provisoire, plus à gauche que le cabinet précédent du Premier ministre Jean Castex, adoptera des mesures visant à alléger le coût de la vie, notamment des réductions d'impôts et une distribution de chèques pour les ménages à faibles revenus¹. Le porte-parole du gouvernement Gabriel Attal a d'ailleurs promis qu'une nouvelle méthode serait adoptée pour consulter davantage les Français sur des questions telles que la santé et l'éducation².

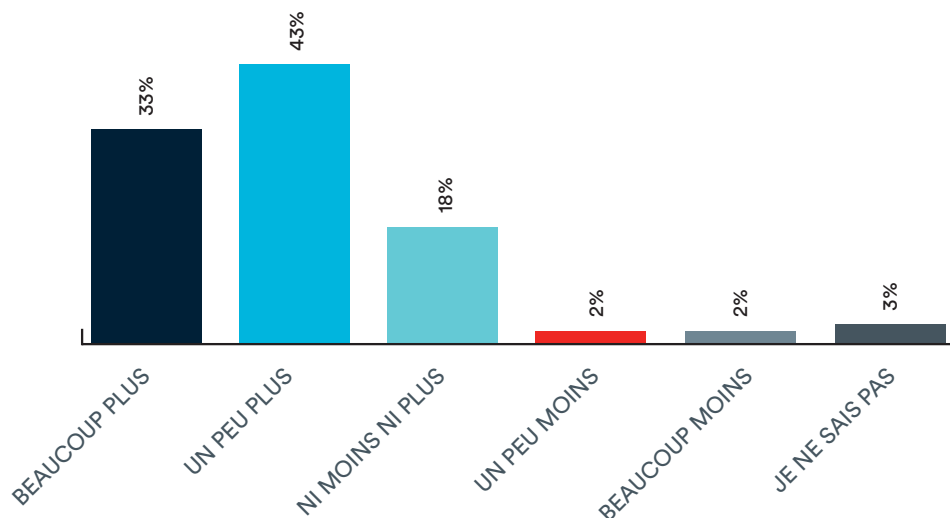
Les électeurs devraient réserver un accueil favorable à cette priorisation des services publics, selon les résultats d'un nouveau sondage réalisé par le think tank Serco Institute, spécialiste des services publics. Moins d'une semaine avant le second tour du scrutin du 24 avril, le Serco Institute, en collaboration avec des experts indépendants de la société de sondage Survation, a mené une enquête représentative au niveau national visant à cerner la position des électeurs français à l'égard des services publics.

L'une des principales conclusions du sondage est qu'une écrasante majorité des personnes interrogées (76 %) souhaitent que dans le futur les responsables politiques accordent une plus grande priorité aux services publics. De fait, une personne sur trois (33 %) souhaite que les services publics soient considérés comme une priorité « beaucoup plus » importante, ce qui témoigne de l'extrême sensibilité des électeurs face à cette question. Seuls 3 % d'entre eux estiment au contraire que les services publics devraient être considérés comme une priorité « moins » importante. Ces résultats illustrent le large consensus populaire autour de la nécessité d'accorder une plus grande priorité aux services publics au sein de la classe politique française.

La grande majorité des citoyens français considèrent les services publics comme une question politique à traiter en priorité, et il ressort de notre sondage qu'il s'agit là d'un sentiment partagé au sein de tous les partis. Les électeurs qui ont soutenu Emmanuel Macron, Marine Le Pen et Jean-Luc Mélenchon au premier tour

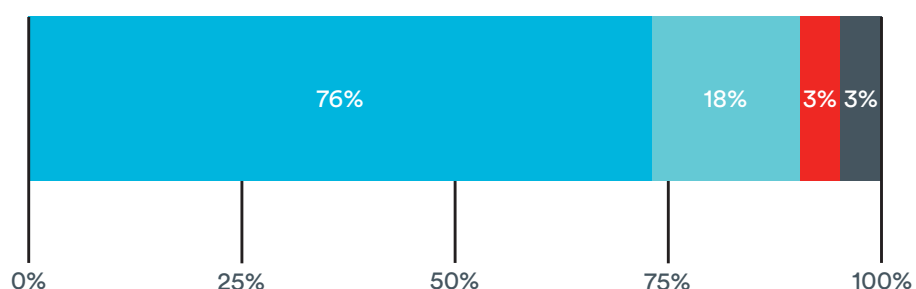
pensent dans une même proportion (respectivement 80 %, 79 % et 78 %) que les responsables politiques français devraient accorder une plus grande priorité aux services publics. Il en est de même chez les citoyens qui ont soutenu d'autres candidats à l'élection présidentielle : un pourcentage impressionnant de 92 % des électeurs de Yannick Jadot, le candidat des Verts, ont estimé que les services publics devaient être considérés comme une plus grande priorité. Ce n'est que parmi les électeurs d'Éric Zemmour que ce sentiment est moins partagé. Toutefois, une majorité significative de près de deux tiers (64 %) des électeurs d'Éric Zemmour estime que les services publics devraient se voir accorder une place plus importante, ce qui montre que le désir de maintenir des services de qualité dépasse les clivages politiques.

- **Est-ce que l'amélioration des services publics devrait être plus ou moins prioriser par les responsables politiques dans l'avenir?**



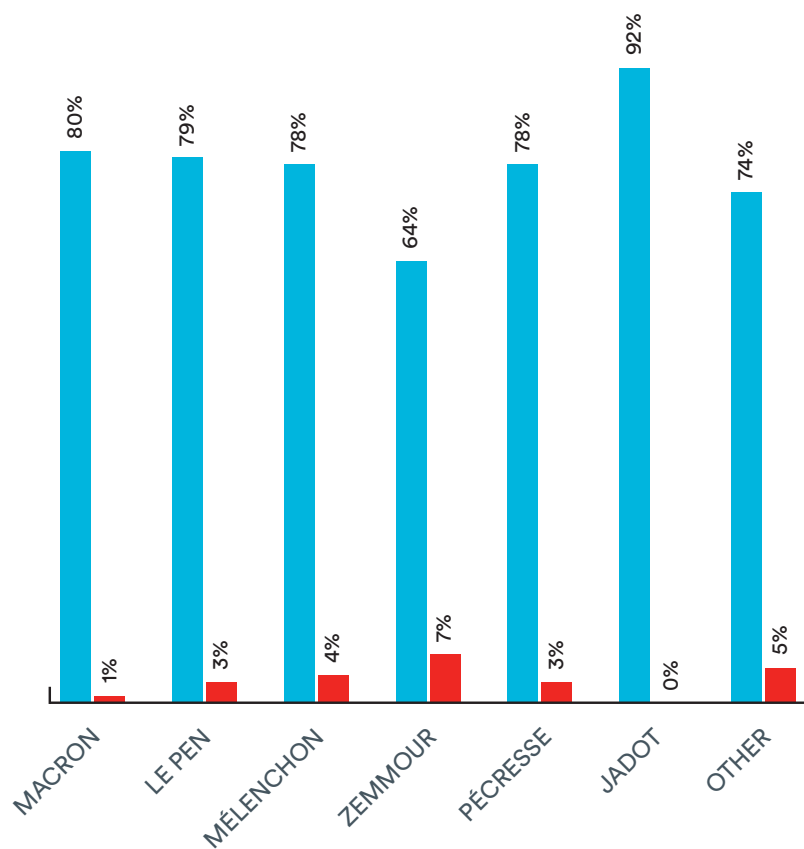
- **Est-ce que l'amélioration des services publics devrait être plus ou moins prioriser par les responsables politiques dans l'avenir?**

■ Plus ■ Ni plus ni moins ■ Moins ■ Je ne sais pas



- Est-ce que l'amélioration des services publics devrait être plus ou moins prioriser par les responsables politiques dans l'avenir?
– Vote du premier tour

■ Plus ■ Moins





Les personnes interrogées ont également clairement indiqué qu'elles souhaitaient que les responsables politiques se concentrent sur la qualité des services ; 62 % d'entre elles estiment que la « qualité » est l'élément le plus important à leurs yeux, tandis que 23 % estiment que le coût supporté par le contribuable constitue l'élément essentiel de la mission de service public. Un résultat qui pourrait surprendre, compte tenu de la polémique suscitée par l'affaire McKinsey sur le recours à des sociétés de conseil par le gouvernement français au début de l'année³, seuls 8 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles se souciaient principalement de savoir qui fournissait les services publics, qu'il s'agisse des pouvoirs publics, du secteur privé ou du secteur tertiaire.

Ici encore, les électeurs de différents bords politiques semblent être largement d'accord bien qu'à des degrés divers : 65 % des partisans d'Emmanuel Macron et de Jean-Luc Mélenchon ont indiqué que la qualité des services constitue leur priorité en matière de services publics, mais cette proportion tombe à 50 % chez les électeurs de Marine Le Pen. Néanmoins, il ressort clairement de ces résultats que ce qui revêt le plus d'importance aux yeux des électeurs français en matière de services publics reste la qualité des services eux-mêmes. Il ressort également que ce sentiment est partagé par la majorité de l'électorat français dans son ensemble, mais également par la majorité des électeurs dans chacun des camps des principaux candidats.

Cette volonté de placer la qualité des services publics au centre des préoccupations est également illustrée par une question portant sur la manière dont les Français évaluent leur satisfaction à l'égard de 17 aspects liés aux services publics : les personnes interrogées sont davantage insatisfaites que satisfaites dans sept catégories. Il s'agit notamment des services publics dans leur ensemble, à l'égard desquels 32 % des personnes interrogées se disent « très » ou « assez » satisfaites et 35 % « très » ou « assez » insatisfaites. Si l'on compare ces résultats aux deux rapports publiés par le Serco Institute en mars 2022, on constate que les citoyens français sont moins satisfaits et plus insatisfaits de l'état général des services publics dans leur pays que les citoyens britanniques (43 % de satisfaits et 21 % d'insatisfaits)⁴ et australiens (47 % de satisfaits et 16 % d'insatisfaits)⁵.

¹« Je suis prêt à écouter les gens, dit Emmanuel Macron après sa victoire aux élections » — The Times.

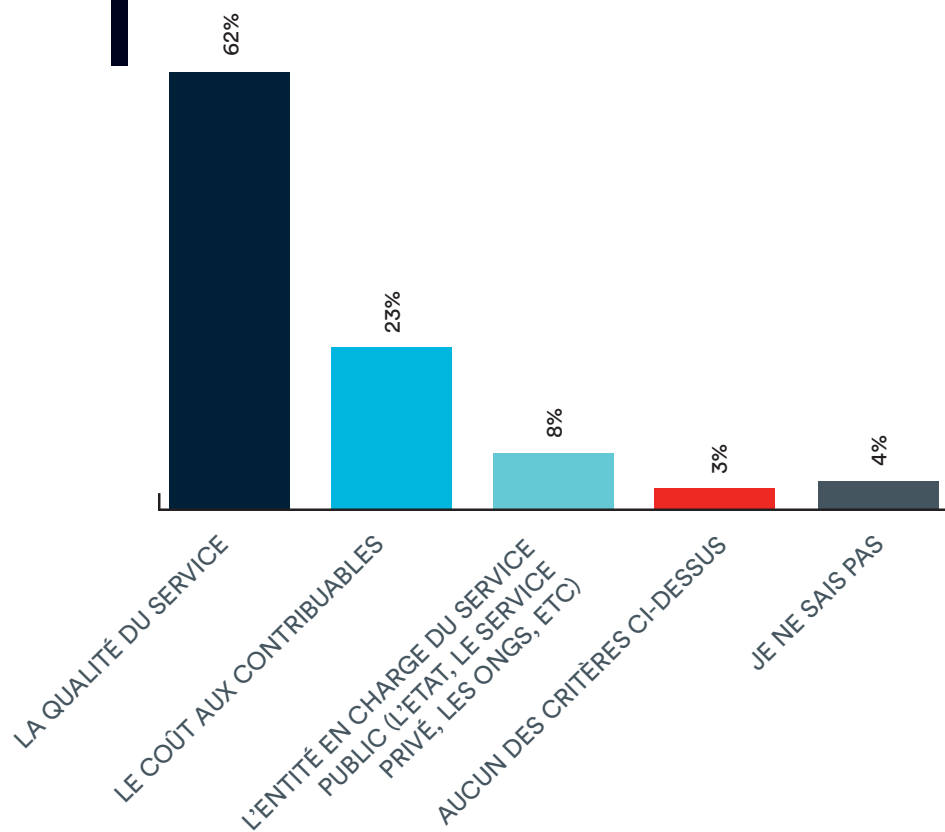
²« Pas de répit pour l'équipe Macron pour les élections françaises alors que la bataille pour les législatives se profile » — The Times.

³« L'affaire McKinsey » nuit à la campagne de réélection d'Emmanuel Macron' — Politico.

⁴Des services publics à visage humain : suivi de l'opinion britannique — mars 2022' — Serco Institute.

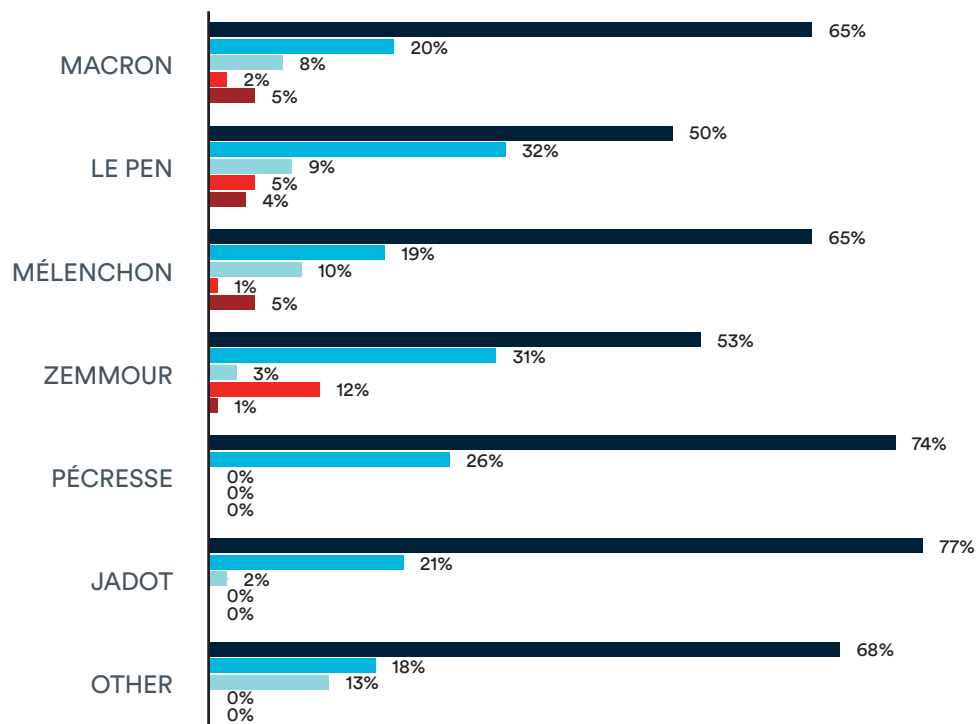
⁵Des services publics à visage humain : suivi de l'opinion australienne — mars 2022' — Serco Institute.

- Concernant les services publics, quel critère est le plus important pour vous parmi les critères suivants? (Choisissez un)

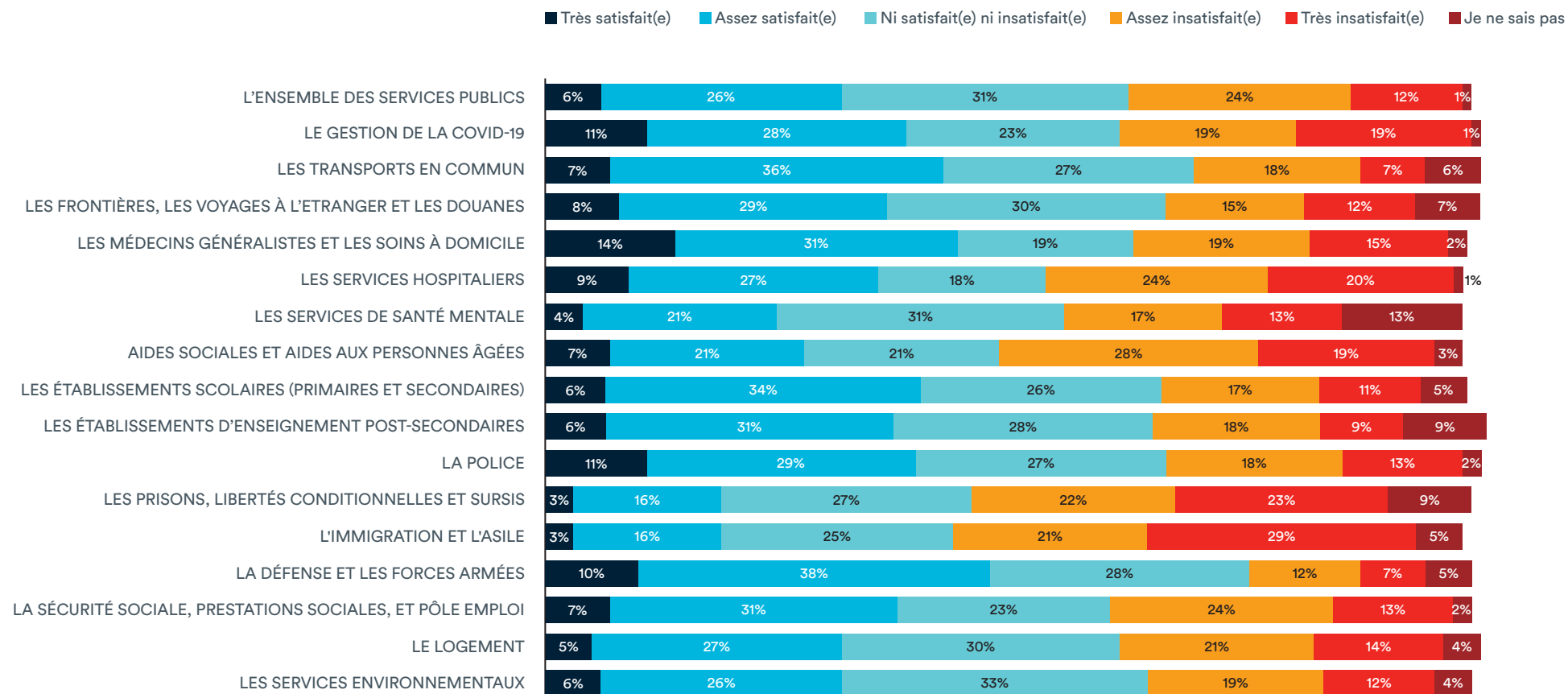


• Concernant les services publics, quel critère est le plus important pour vous parmi les critères suivants? (Choisissez un) – Vote du premier tour

- La qualité du service
- Le coût aux contribuables
- L'entité en charge du service public (l'Etat, le service privé, les ONGs, etc)
- Aucun des critères ci-dessus
- Je ne sais pas

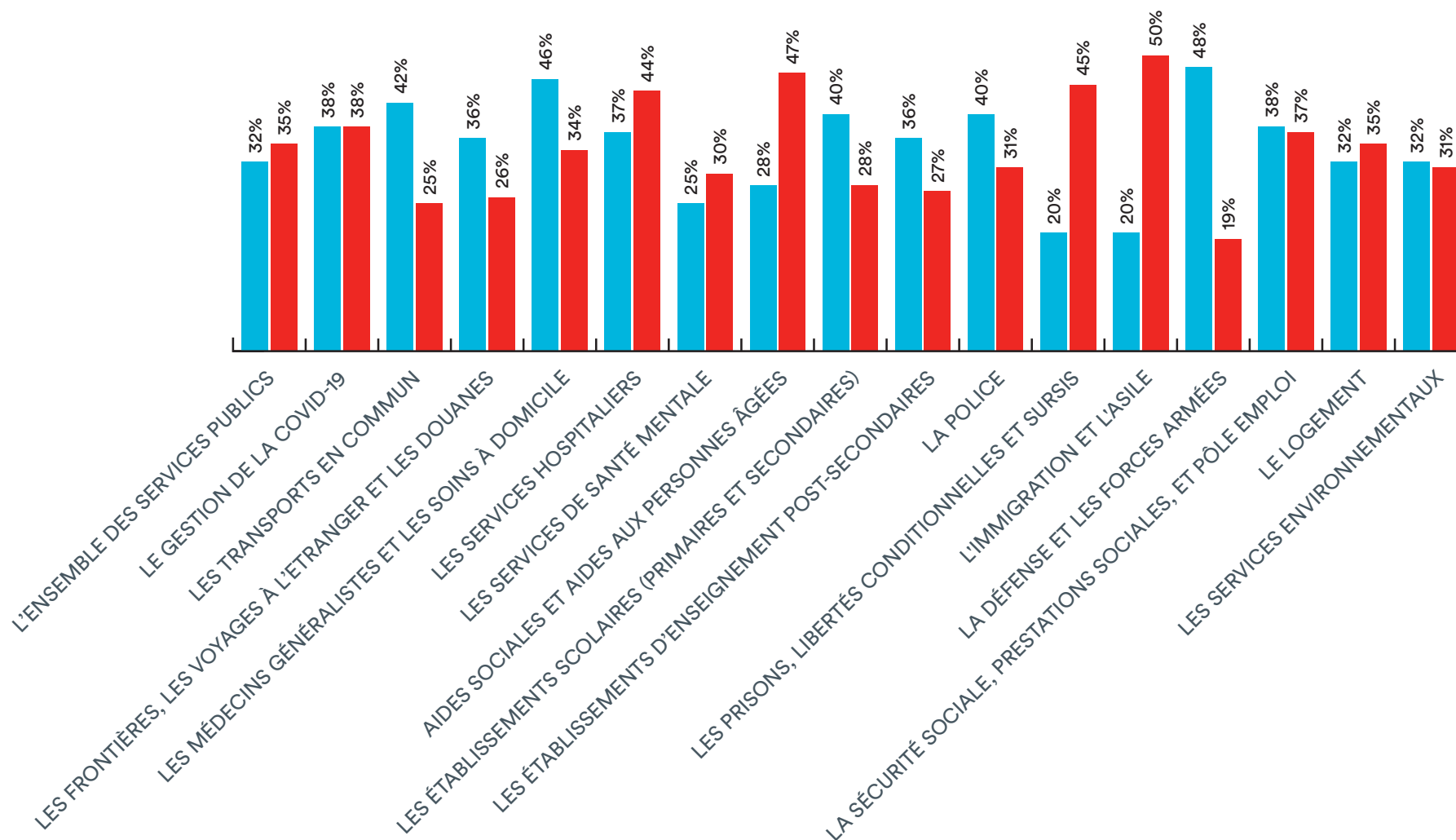


- À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services publics dans chacun des domaines suivants?



- À quel point êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services publics dans chacun des domaines suivants?

■ Satisfait(e) ■ Insatisfait(e)





Quel rôle le secteur privé doit-il jouer dans la prestation de services ?

Interrogées sur leurs préférences quant à la meilleure manière de résoudre les problèmes de fourniture de services publics, plus des deux tiers (68 %) des personnes interrogées ont indiqué qu'elles pensaient que les pouvoirs publics devraient collaborer avec des organismes privés si cela permettait une réduction du coût des services et une amélioration de leur qualité. Pour 22 % des personnes interrogées, les pouvoirs publics ne devraient pas collaborer avec des organismes privés, tandis que 10 % d'entre elles ne savent pas vraiment.

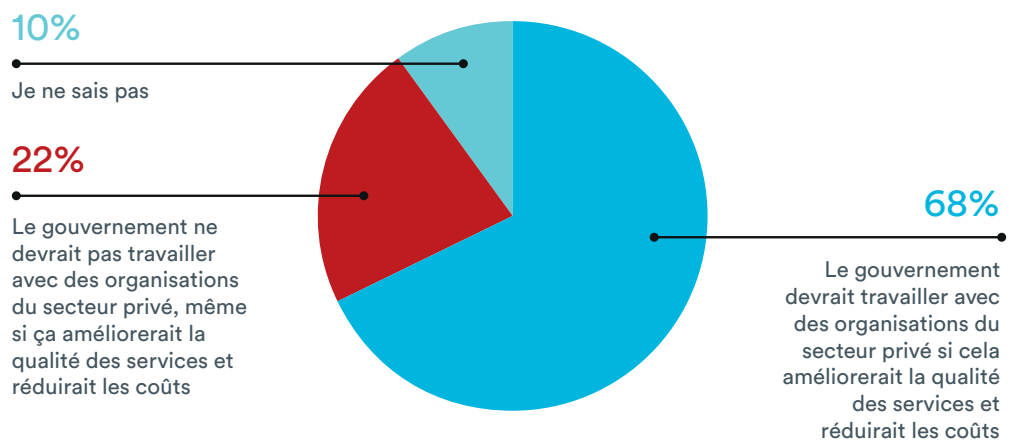
Cette large majorité en faveur d'une collaboration entre les secteurs public et privé est également composée d'électeurs de tous les partis. 75 % des électeurs d'Emmanuel Macron au premier tour et 70 % des électeurs de Marine Le Pen étaient favorables à une collaboration entre les secteurs public et privé pour la prestation de services publics. Si ce pourcentage a baissé chez les électeurs du candidat de gauche Jean-Luc Mélenchon, une nette majorité (61 %) d'entre eux était néanmoins favorable à une coopération de l'État avec des partenaires privés afin de réduire les coûts supportés par le contribuable et d'améliorer la qualité des services publics. Une large majorité d'électeurs d'Éric Zemmour, de Valérie Pécresse, et du parti Les Républicains, étaient également favorables à une collaboration entre les secteurs public et privé (respectivement 82 % et 89 %).

Lorsque l'on examine les réponses à d'autres questions posées dans le sondage, on comprend mieux pourquoi le pourcentage en faveur d'une collaboration entre les secteurs public et privé est si élevé. Lorsqu'on les a interrogées sur cinq aspects importants de la prestation de services publics : « efficacité », « service client », « innovation », « flexibilité » et « productivité », les personnes interrogées ont indiqué que le secteur privé avait une meilleure maîtrise de chacun de ces cinq aspects.

La perception des compétences du secteur privé pour chacun de ces aspects varie ; 63 % des personnes interrogées déclarent que le secteur privé est plus apte à assurer la « productivité », mais seuls 49 % sont de cet avis pour la « flexibilité ». Néanmoins, les personnes interrogées considèrent que le secteur privé est plus performant que le secteur public sur ces cinq aspects, avec une marge d'au moins 14 points.

Dans la mesure où le secteur privé est perçu comme mieux à même de réunir les conditions propices à la bonne qualité des services publics, et où 62 % des citoyens considèrent la qualité des services comme leur principale préoccupation lorsqu'ils envisagent les services publics, il n'est peut-être pas surprenant qu'une grande majorité de l'électorat français soit favorable à une collaboration de l'État avec des partenaires du secteur privé. Les résultats de cette enquête montrent clairement que c'est la qualité des services publics qui revêt la plus grande importance aux yeux des Français ; si le gouvernement du président Macron mettait l'accent sur la qualité des services, cela contribuerait à renforcer le soutien à son parti avant les élections de juin.

- **Laquelle des phrases suivantes se rapproche le plus de votre opinion?**

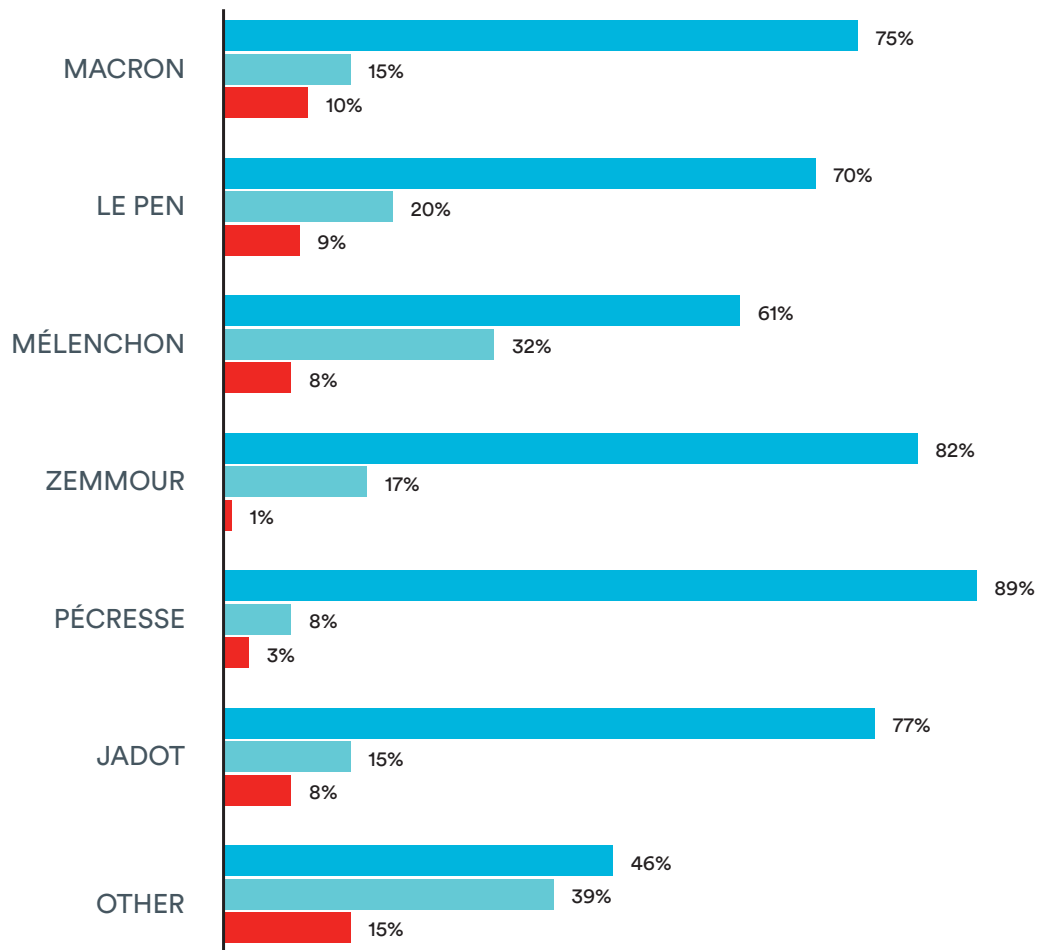


• Laquelle des phrases suivantes se rapproche le plus de votre opinion?

■ Le gouvernement devrait travailler avec des organisations du secteur privé si cela améliorerait la qualité des services et réduirait les coûts

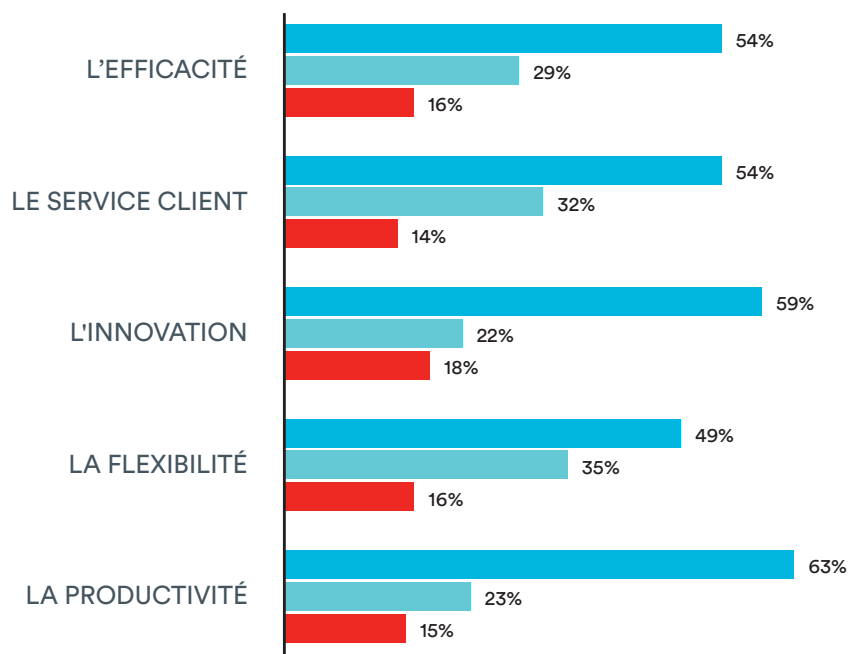
■ Le gouvernement ne devrait pas travailler avec des organisations du secteur privé, même si ça améliorerait la qualité des services et réduirait les coûts

■ Je ne sais pas



- Est-ce que vous pensez que le secteur privé ou le secteur public est le mieux placé pour répondre à chacun des critères suivants:

■ Le secteur privé ■ Le secteur public ■ Je ne sais pas





La marche à suivre

Cette étude montre que, dans un pays divisé, deux principes recueillent l'adhésion d'un large éventail des électeurs de toutes tendances politiques confondues : les responsables politiques doivent faire des services publics une priorité encore plus importante et une collaboration entre les secteurs public et privé doit permettre une réduction des coûts pour le contribuable et une amélioration de la qualité des services. Il faudra que les responsables politiques français s'efforcent de trouver un terrain d'entente et, dans l'intérêt des citoyens français, de continuer à fournir des services publics de qualité qui répondent aux souhaits des citoyens.

Pour son second mandat, le président Macron a devant lui un agenda politique chargé, avec parmi les projets les plus urgents une réforme des retraites et d'importants investissements dans les énergies renouvelables⁶. Les partis d'opposition ont toutefois conclu des alliances contre lui, la France Insoumise de Jean-Luc Mélenchon ayant conclu un accord avec les socialistes, le parti des Verts et les communistes pour former un front uni de gauche, la Nouvelle Union populaire, écologiste et sociale (NUPES), lors des élections législatives⁷. Dans la mesure où le contrôle de l'Assemblée nationale est loin d'être acquis, le président Macron pourrait être amené à jeter des ponts avec les autres partis pour soutenir les mesures politiques qui obtiennent la faveur d'une nette majorité de Français.

Si l'on se penche sur les résultats de ce sondage, il est clair que les mesures visant à renforcer les services publics bénéficieraient d'un large soutien de la part des électeurs de l'ensemble de l'échiquier politique. Il en est de même d'une collaboration avec des organismes privés qui irait dans ce sens. En effet, une coopération avec des partenaires du secteur privé parfaitement en mesure de fournir des services publics permettrait de maintenir ou d'améliorer le niveau de vie des Français sans pour autant entraîner une hausse des impôts en période de crise du coût de la vie.

⁶« Les manifestations du 1er mai en France font peser une pression supplémentaire sur Emmanuel Macron après les élections » — Financial Times.

⁷« Une nouvelle alliance renforce la gauche à l'approche des élections législatives en France » — The Economist.

