

Accès aux services publics dans les territoires

Circulaire du 2 août 2005

Enquête nationale sur les services publics en milieu rural

Août 2005 Institut CSA - DATAR

Le sondage, réalisé par téléphone du 26 au 29 août, entend dresser un tableau complet des rapports entre les usagers des territoires et leurs services publics. L'échantillon de 805 personnes de plus de 18 ans a été en effet sélectionné dans des espaces à dominante rurale et dans les communes de moins de 2000 habitants.

Le sondage répond aux interrogations pertinentes dans le cadre de la mise en oeuvre de la circulaire. Sont abordés l'identification par les usagers des services publics, la satisfaction qu'ils en retirent dans le territoire, leur utilisation, leur rapport avec les formes alternatives d'organisation des services, enfin les solutions.

Les services publics

L'identification des services publics par les sondés confirme celle des domaines d'attente des usagers que nous avons engagée. La poste, les écoles, l'accès aux soins, les transports en commun (notamment ferroviaires), les commerces de proximité constituent les services qu'ils veulent voir maintenir en priorité.

La satisfaction

S'ils considèrent globalement que l'accès aux services est assuré, les sondés estiment qu'il ne s'est pas amélioré, voire dégradé pour un tiers d'entre eux, du fait notamment de la suppression d'administrations et de leur ouverture plus rare. Ils reconnaissent que certains services peuvent être accessibles dans une commune proche (collège, maison de retraite, hôpital, trésorerie, agences EDF, ANPE), mais sont fortement attachés à la présence sur leur commune d'une école, d'accès aux transports, d'un bureau de poste, d'un médecin ou d'une crèche. Pour ces derniers services, ils refusent un temps de trajet pour les rejoindre de plus de dix minutes.

Les pratiques

Les sondés conçoivent plusieurs pratiques différentes pour avoir accès à un même service. Si un tiers d'entre eux restent attachés à la pratique du guichet, plus de la moitié reconnaissent qu'un accès par téléphone peut être satisfaisant. La présence physique du guichet près du lieu de résidence devient très importante pour la mairie et la poste.

Formes alternatives d'organisation des services publics

Le débat sur l'accès aux services dans les territoires se portera, comme l'ont fait d'autres pays, sur les points multi-services. L'écrasante majorité des sondés déclarent ne pas en connaître dans leurs communes, et plus de la moitié de la petite minorité déclarant en connaître ne les a jamais utilisés. Toutefois, une même écrasante majorité déclare y être favorable, sans paraître enthousiaste (une moitié se déclarant « plutôt favorable »).

Les sondés ne connaissent pas non plus de point poste installé chez un commerçant ; mais les rares le connaissant déclarent l'avoir déjà utilisé. Ce type d'organisation de service accueille l'assentiment des deux tiers des sondés.

La participation à l'organisation des services

Aucune organisation publique n'a particulièrement la préférence des sondés en tant qu'organisatrice des services publics, même si la mairie et l'Etat se distinguent. Par ailleurs, les sondés ne perçoivent pas de réorganisation des services, et encore moins, de consultation sur ce sujet. Toutefois, l'extrême minorité de sondés déclarant avoir été consultée précise qu'ils en ont été satisfaits, et les autres souhaitent une consultation en cas de réorganisation.

Les solutions

Les propositions pour préparer l'avenir des services ne sont pas claires. Une courte majorité de sondés semblent indiquer que la proximité des guichets n'est pas une priorité, pourvu que la qualité de service soit renforcée, et que les impôts n'augmentent pas. Toutefois, les avis ne semblent pas tranchés, et aucune conclusion fiable n'en ressort.

La hiérarchisation des solutions, en termes de priorité, est tout aussi floue. Le développement de logements adaptés aux besoins des personnes âgées et dépendantes, des haltes-garderies, des commerces de proximité semblent fortement prioritaires, les transports en commun, les lieux d'accueil regroupant les services très prioritaires, les points poste chez les commerçants et les aides administratives à domicile prioritaires. Mais aucune conclusion fiable ne peut être déduite de cette hiérarchie.