

Des Européens peu satisfaits de leurs services publics

La provision de services publics est au centre de la fronde sociale qui sévit en France depuis plusieurs mois. Nombreux sont ceux qui estiment que les services publics ne sont plus correctement assurés et que certaines personnes ou territoires sont laissés pour compte. Cette insatisfaction se retrouve-t-elle dans l'ensemble des pays européens ?

Trois personnes sur cinq sont satisfaites par la provision de services publics

La provision de services publics est un élément central de la cohésion sociale. Les services publics englobent des activités d'intérêt général qui sont fournies par la puissance publique, tels que l'éducation, la santé, la sécurité ou les transports. Ces activités doivent répondre à des principes de continuité, d'égalité d'accès et d'adaptation aux besoins des citoyens. Le manquement à ces principes peut fragiliser la cohésion au sein d'une société.

En Europe, trois personnes sur cinq estiment être satisfaites de la provision des services publics dans leur pays (graphique 1). Cependant, le niveau de satisfaction à l'échelle européenne cache des disparités profondes entre les États. L'écart de satisfaction est d'environ 1 à 7 entre les pays aux deux extrémités de la distribution.

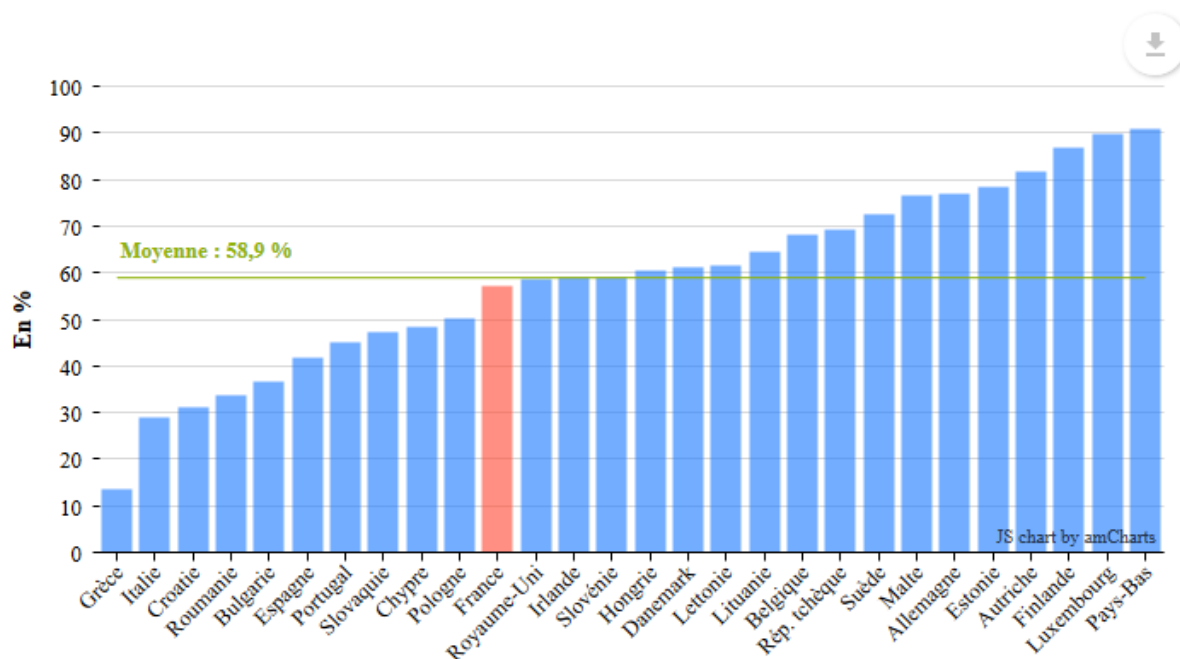
Ainsi, les pays situés à l'extrémité supérieure du graphique (Luxembourg, Pays-Bas, Finlande et Autriche) ont une population satisfaite à plus de 80 % par la provision des services publics. Ces pays ont en commun une faible superficie et un haut niveau de développement. Ces deux paramètres conditionnent fortement la fluidité et la qualité des services publics délivrés autant que le respect des principes qui y sont rattachés comme l'égalité d'accès.

L'autre extrémité se compose de pays qui ont été particulièrement affectés par la crise économique de 2008 (Grèce, Italie, Espagne et Portugal) ou dont le niveau de développement économique est moindre (Croatie, Roumanie, et Bulgarie). Pour répondre aux difficultés économiques, les pays touchés par la crise ont dû réformer en profondeur leurs services publics et baisser la dépense publique, engendrant du mécontentement. Les pays à plus faible niveau de développement économique ont des ressources moins importantes pour financer les services publics. Pour ces pays, le niveau de satisfaction s'étend de 13,7 % en Grèce à 44,9 % au Portugal.

En France, 57,0 % des personnes sont satisfaites par la provision de services publics. Ce niveau de satisfaction situe la France en dessous de la moyenne européenne (-1,8 point de pourcentage) et de l'Allemagne (-19,7 points de pourcentage) dont les caractéristiques géographiques et économiques sont proches.

Graphique 1 : Faible satisfaction de la provision de services publics

Part des personnes âgées de 15 ans et plus déclarant être satisfaites par la provision de services publics, 2017



Note : Le graphique représente la part de la population âgée de 15 ans et plus ayant répondu « très bonne » ou « plutôt bonne » à la question suivante : « Comment jugez-vous la situation actuelle concernant la fourniture de services publics ». Europe 28 représente la moyenne arithmétique simple.

Lecture : En France en 2017, 57,0 % de la population âgée d'au moins 15 ans était satisfaite par la provision de services publics.

Source : European DataLab, Eurobarometer 88.3.

La satisfaction à l'égard des services publics augmente avec le niveau d'éducation

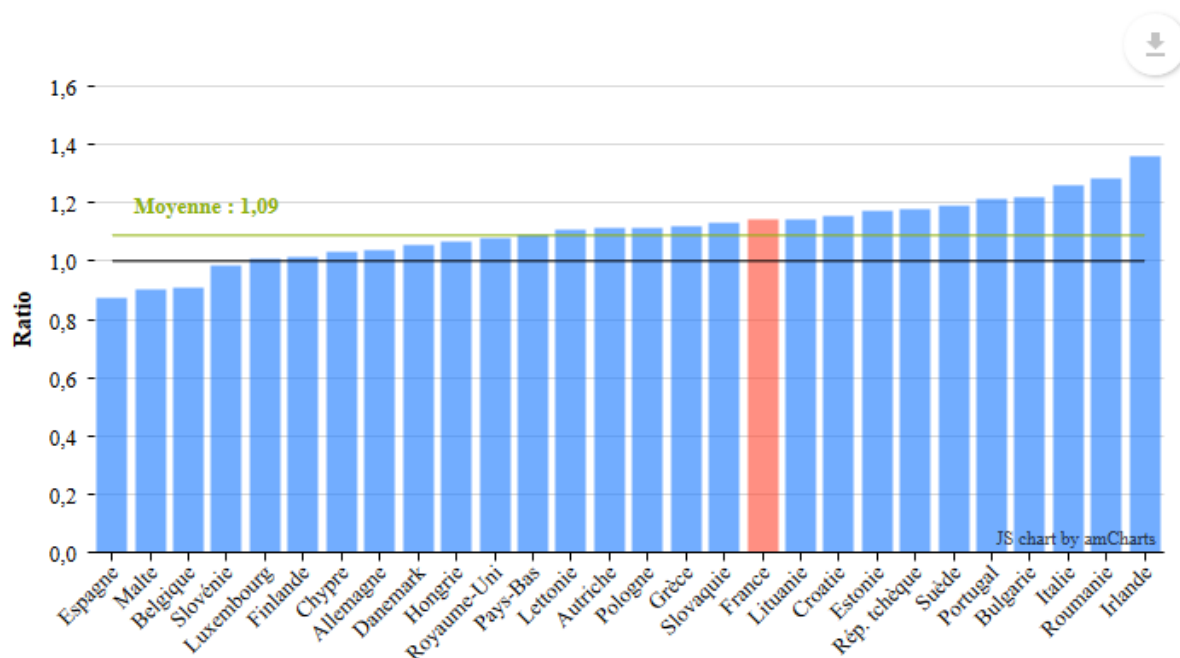
Le niveau d'éducation peut affecter la satisfaction relative à la provision de services publics. De fait, les personnes les plus éduquées sont généralement mieux insérées dans la société, ce qui leur permet d'avoir accès à davantage d'informations sur les services publics. Elles sont également plus à même de comprendre le fonctionnement des services publics. Ces personnes ont alors la possibilité de bénéficier pleinement des services fournis par la puissance publique.

Ce phénomène est très récurrent en Europe, puisqu'en moyenne les personnes ayant fini leurs études après 19 ans ont 1,08 fois plus de chance d'être satisfaites par la provision de services publics que celles ayant étudié jusqu'à 18 ans ou moins (graphique 2). Présente dans 22 des 28 pays étudiés, cette tendance est particulièrement marquée en Irlande, Roumanie et Italie.

Certains pays font toutefois figure d'exception. Il en est ainsi de la Slovénie ou du Luxembourg où le niveau d'éducation n'a pas d'effet sur la satisfaction relative à la provision de services publics. En outre, les personnes éduquées se déclarent moins satisfaites en Belgique, à Malte et en Espagne.

Graphique 2 : En Europe, les personnes éduquées ont 1,08 fois plus de chance d'être satisfaites

Ratio de la part des personnes ayant fini leurs études à 19 ans ou plus et déclarant être satisfaites des services publics sur celle des personnes ayant arrêté leurs études à 18 ans ou moins, 2017



Note : Le graphique représente le ratio de la part des personnes ayant fini leurs études à 19 ans ou plus sur celle des personnes ayant fait des études jusqu'à 18 ans ou moins et qui ont répondu « très bonne » ou « plutôt bonne » à la question suivante : « Comment jugez-vous la situation actuelle concernant la fourniture de services publics ». Le champ couvre les personnes âgées de 15 ans et plus qui ont fini leurs études. Europe 28 est la moyenne arithmétique simple. La ligne noire est fixée à 1, soit la valeur pour laquelle le taux de satisfaction est identique pour les différents groupes

Lecture : En France en 2017, les personnes ayant fait des études pendant 19 ans ou plus ont 1,14 fois plus de chance d'être satisfaites par la provision de services publics que les personnes ayant fait au maximum 18 ans d'étude.

Source : European DataLab, Eurobarometer 88.3.

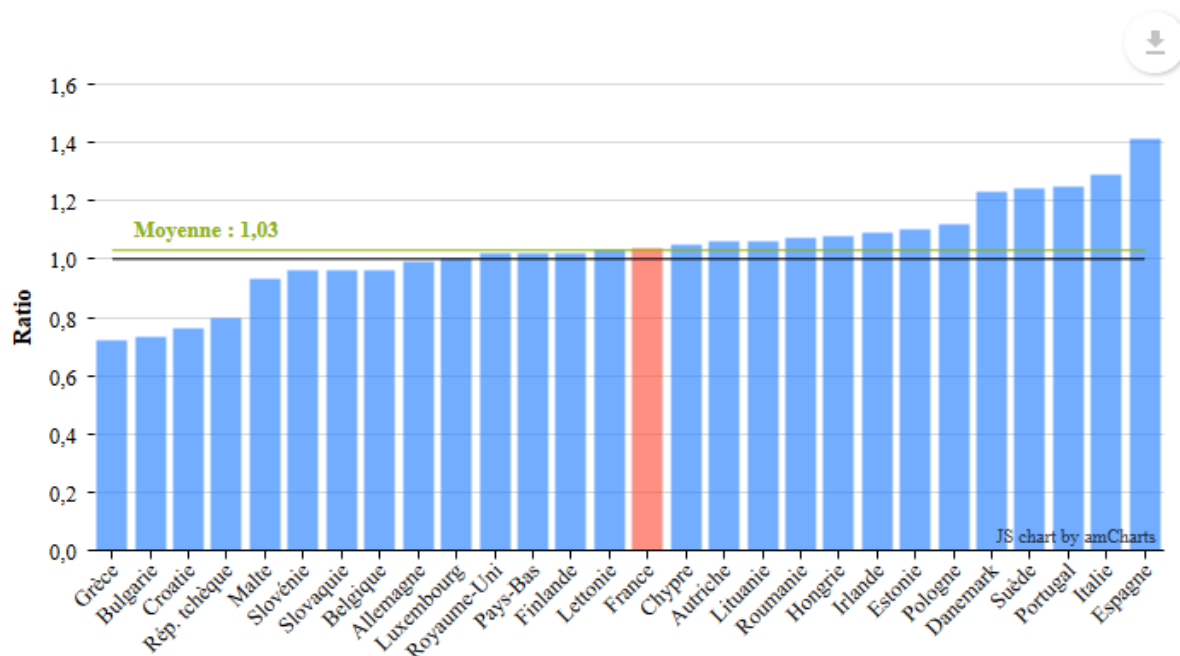
Un effet limité du lieu de résidence sur la satisfaction des services publics

Le lieu de résidence des personnes peut être un élément important dans la satisfaction envers la provision de services publics. Par exemple, l'accès aux services publics dans les zones rurales peut s'avérer plus difficile que dans les villes. En effet, fournir des services publics dans les zones rurales est souvent onéreux et les gouvernements peuvent décider de les réduire pour faire des économies budgétaires.

Pourtant le lieu de résidence a un effet limité à l'échelle du continent. En moyenne, les personnes vivant en ville ont 1,03 fois plus de chance de déclarer être satisfaites par la provision de services publics. Toutefois, certains pays connaissent de fortes inégalités d'accès à ces services au sein de leur population. Ainsi, les citadins sont nettement plus satisfaits par la provision de services publics que les ruraux en Espagne, en Italie, au Portugal, en Suède et au Danemark. Le phénomène inverse s'observe en Grèce, en Bulgarie, Croatie et en République tchèque où les ruraux sont plus satisfaits que les citadins.

Graphique 3 : Les citadins sont légèrement plus satisfaits que les ruraux

Ratio de la part des personnes vivant dans une ville et déclarant être satisfaites des services publics sur celle des personnes vivant en zone rurale, 2017



Note : Le graphique représente le ratio de la part des personnes vivant dans une ville sur celle des personnes vivant en zone rurale et qui ont répondu « très bonne » ou « plutôt bonne » à la question suivante : « Comment jugez-vous la situation actuelle concernant la fourniture de services publics ». Le champ couvre les personnes âgées de 15 ans et plus qui ont fini leurs études. Europe 28 est la moyenne arithmétique simple. La ligne noire est fixée à 1, soit la valeur pour laquelle le taux de satisfaction est identique pour les différents groupes.

Lecture : En France en 2017, les personnes vivant dans une ville ont 1,04 fois plus de chance d’être satisfaites par la provision de services publics que les personnes en zone rurale.

Source : European DataLab, Eurobarometer 88.3.