

Il appartient aux administrations publiques d'assurer un large éventail de services publics qui doivent satisfaire les attentes des citoyens en termes d'accessibilité, de réactivité et de fiabilité/qualité. L'expérience directe des citoyens face aux services publics de proximité dans les secteurs de la santé, de l'éducation, des transports, de la justice, de l'emploi et de la fiscalité, entre autres, a un impact considérable sur leur degré de satisfaction à l'égard de ces services et, de manière plus générale, sur leur confiance à l'égard des institutions publiques. Lorsque les citoyens ne peuvent pas s'offrir certains services essentiels, lorsqu'il leur est difficile d'accéder géographiquement ou électroniquement à des services et à des renseignements ou lorsque les services assurés ne répondent pas à leurs attentes et sont de piètre qualité, ils ont naturellement tendance à se déclarer moins satisfaits des services publics ainsi que des institutions et des autorités.

Conçu en étroite collaboration avec d'autres directions de l'OCDE, le présent chapitre propose un ensemble d'indicateurs sur les services publics dans trois domaines clés : la santé, l'éducation et la justice. À partir d'un cadre esquissé dans le *Panorama des administrations publiques 2013*, ce chapitre commence par fournir des données sur la satisfaction globale des citoyens à l'égard des services publics dans ces trois domaines ; il propose ensuite un

complément d'information sur le niveau d'accessibilité, de réactivité et de fiabilité/qualité de ces services, à la lumière de données administratives et de données d'enquête.

Dans de nombreux pays, les services de santé et d'éducation sont dispensés à la fois par des prestataires publics et par des prestataires privés, même s'il est fréquent qu'une grande partie des services assurés au sein des établissements hospitaliers ou scolaires privés soient financés par des fonds publics qui leur assurent ainsi une certaine accessibilité. Les données actuellement disponibles dans bon nombre de pays ne font pas toujours clairement la distinction entre les établissements hospitaliers ou scolaires publics et privés, ce qui limite les possibilités de comparaison entre les performances du secteur public et du secteur privé. Il s'agit là d'une piste importante en termes de données et de recherches, sur laquelle il conviendra de se pencher dans les années qui viennent.

Bien qu'il soit encore incomplet, l'ensemble d'indicateurs présenté pour chaque dimension du cadre est plus exhaustif que dans l'édition précédente, et propose un aperçu plus général du niveau d'accessibilité, de réactivité et de fiabilité/qualité des services assurés aux citoyens des pays de l'OCDE dans les trois domaines évoqués.

12.1. Cadre d'évaluation des services publics assurés aux citoyens

Avec des indicateurs clés dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la justice

ACCESSIBILITE	RÉACTIVITÉ	FIABILITÉ/QUALITÉ
Accessibilité financière	Approche axée sur les citoyens (courtoisie, traitement et services intégrés)	Prestation effective des services et réalisations
Besoins de soins non satisfaits pour des raisons financières, par niveau de revenu (santé) Poids des dépenses médicales à la charge des patients dans la consommation finale des ménages (santé) Part des dépenses privées dans les dépenses consacrées aux établissements d'enseignement (éducation) Taux d'accès à l'enseignement supérieur (éducation) Nombre d'affaires de première instance ayant bénéficié de l'aide judiciaire (justice)	Expérience des patients face aux soins ambulatoires (santé) Patients indiquant avoir contacté leur médecin/cabinet traitant par courrier électronique pour un problème médical (santé) Temps consacré aux parents ou aux responsables légaux des élèves par les chefs d'établissement (éducation) Chefs d'établissement faisant état d'une forte coopération avec les acteurs locaux (éducation) Utilisation des TIC dans les tribunaux pour gérer les affaires et communiquer avec les citoyens et les parties (justice)	Taux de survie au cancer (santé) Taux de létalité des IAM (crises cardiaques) (santé) Évolution du score PISA moyen (éducation) Mise en œuvre efficace des décisions de justice civile
Proximité géographique	Adaptation des services aux besoins particuliers	Cohérence dans la prestation des services et les réalisations
Densité de médecins dans les régions urbaines et rurales (santé)	Besoins des enseignants en formation continue pour la prise en charge des élèves à besoins particuliers (éducation) Mécanismes spécifiques dans les tribunaux pour les personnes vulnérables (par ex. : groupes ethniques, enfants, personnes handicapées) (justice)	Variance des scores PISA en mathématiques selon le milieu socioéconomique (éducation) Absence d'influence induite des pouvoirs publics sur la justice civile
Accessibilité des renseignements	Rapidité d'exécution	Sécurité (sûreté)
Accessibilité des renseignements d'ordre juridique relatifs aux procédures judiciaires pour les citoyens (justice)	Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous chez un spécialiste (santé) Délai d'attente pour obtenir un rendez-vous dans un cabinet médical ou infirmier (santé) Délai de traitement (en jours) des affaires civiles ou commerciales en première instance (justice)	Recours adapté aux antibiotiques (santé) Non-recours à la violence en cas de grief personnel (justice) Maîtrise effective de la délinquance (justice)



Extrait de :
Government at a Glance 2015

Accéder à cette publication :
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2016), « « Au service des citoyens » : le cadre de l'OCDE », dans *Government at a Glance 2015*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-55-fr

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à rights@oecd.org. Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) info@copyright.com ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) contact@cfcopies.com.