

Des groupes de volontaires qui s'associent à la police locale pour rendre leur quartier plus sûr ; des patients souffrant de maladies chroniques qui prennent en main leur santé avec l'appui de professionnels des soins ; de jeunes parents qui retrouvent des travailleurs sociaux sur les réseaux en ligne pour leur demander conseil et s'échanger des recommandations sur l'éducation des enfants. Ce sont autant d'exemples d'approches collaboratives de la production de service centrées sur les usagers (ou « coproduction »), dans lesquelles des citoyens ou usagers conçoivent, commandent, produisent ou évaluent un service public en partenariat avec des professionnels. Dans une logique de coproduction, et parce que les usagers peuvent parfois prendre la responsabilité de la conception d'un service, la ligne de partage entre production de services et prise de décisions peut parfois être floue.

Alors que les contraintes budgétaires durcissent et que la demande de services publics s'intensifie, cette démarche peut être la source d'innovations débouchant sur la dévolution de pouvoirs accrus aux particuliers comme aux communautés, une meilleure satisfaction des usagers et des coûts de revient plus bas. Une enquête de l'OCDE sur la production de services montre que, dans la plupart des pays membres recourant à la coproduction, les objectifs prioritaires (dans 60 % des cas) sont d'impliquer davantage les citoyens et d'améliorer la qualité du service rendu plutôt que de réduire les coûts (23 %).

Cependant, bien que les pays membres s'intéressent de plus en plus aux services centrés sur les usagers, la coproduction en tant que moyen de fournir des prestations demeure embryonnaire. En effet, la plupart l'ont déjà expérimentée pour un ou plusieurs types de services, mais peu d'entre eux (ex. : Canada, États-Unis, Finlande, Norvège et Royaume-Uni) sont allés au-delà d'un simple pilotage pour intégrer cette approche dans la production de certains services publics.

La coproduction se heurte à plusieurs obstacles. Le manque de moyens (42 %), la résistance des administrations au changement (36 %) et l'absence d'incitations financières (31 %) sont les plus fréquemment déplorés par les autorités. De plus, les administrations manquent de moyens de mesure et n'ont qu'une compréhension limitée des coûts et avantages de la coproduction ; 29 % des pays participant à l'enquête indiquent manquer de preuves tangibles des bienfaits éventuels de la coproduction.

Le rôle moteur et l'engagement de responsables de haut niveau et la volonté de dialoguer avec citoyens et usagers sont cités comme les deux principaux leviers permettant d'intégrer efficacement citoyens et usagers dans la production de services. Les facteurs clés du succès sont des responsabilités et un cadre financier clairement définis (73 % des réponses), en particulier pour les formes de coproduction complexes impliquant des transferts de ressources aux usagers. Enfin, comme la coproduction modifie le rôle et les responsabilités des prestataires de services traditionnels, les professionnels peuvent avoir besoin de nouveaux savoir-faire et de nouvelles compétences pour tous les services.

Méthodologie et définitions

On peut définir la coproduction comme un moyen de planifier, concevoir, fournir et évaluer des services publics en faisant directement appel aux citoyens et/ou aux organisations de la société civile. La coproduction va au-delà des simples formes de participation des citoyens (consultations et avis des citoyens, par exemple) pour aboutir à une association plus poussée et systématique des citoyens, des usagers et des organisations non gouvernementales. Ces acteurs sont invités à apporter leurs moyens propres (par exemple, du temps, des connaissances et des efforts) pour concevoir et fournir des services publics. La coproduction se distingue aussi des pratiques contractuelles ordinaires telles que la sous-traitance car elle se réfère à une invitation indéfinie et plutôt vague à contribuer à la fourniture des services, et non par un accord contractuel avec une entreprise donnée afin qu'elle exerce une activité pour le compte de l'État. L'analyse de la coproduction doit prendre en compte l'organisation interne de la production de services des divers pays, de même que les différentes règles régissant l'engagement de l'État.

Les données sont issues de l'Enquête 2010 de l'OCDE sur l'innovation dans les services publics, effectuée auprès de hauts fonctionnaires des administrations centrales, responsables de la production des services. Vingt pays membres ont répondu au questionnaire ainsi que le Brésil, l'Égypte, la Fédération de Russie et l'Ukraine.

De nombreux organismes et agences de l'administration centrale ont participé à l'enquête. Les chiffres en pourcentage renvoient au total des réponses affirmatives à chacune des questions qui émanent de toutes les personnes interrogées dans chaque pays divisé par le nombre total de réponses à la même question en provenance de tous les pays. Par conséquent, un pourcentage de 100 % indique que la totalité des personnes interrogées dans tous les pays a répondu par l'affirmative à cette question pour tous les types de services.

Lectures complémentaires

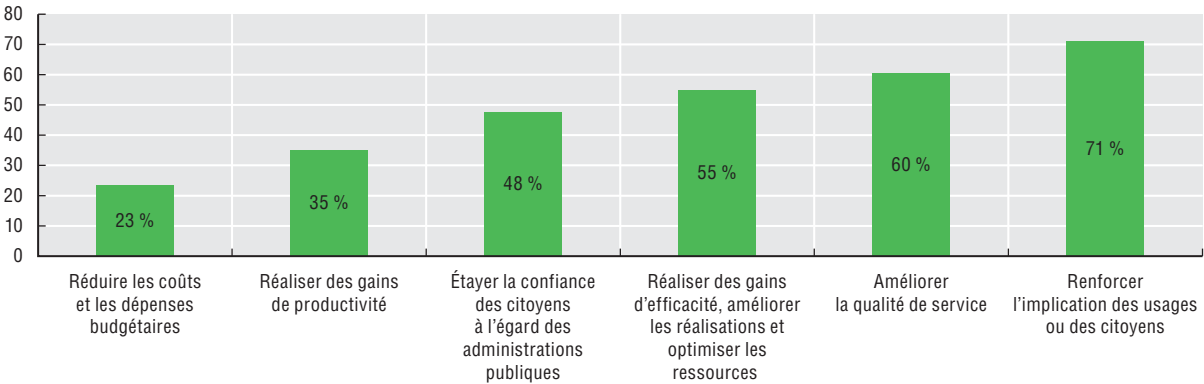
OCDE (2009), *Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policies and Services*, Éditions OCDE, Paris.

OCDE (à paraître), *Partnering with Citizens and Civil Society for Innovative Service Delivery*, Éditions OCDE, Paris.

50. Étude spécifique : Partenariats avec les citoyens pour la production des services publics

50.1 Motifs d'un partenariat avec les citoyens pour la production de services publics (2010)

% de l'ensemble des répondants pour toutes les catégories de services

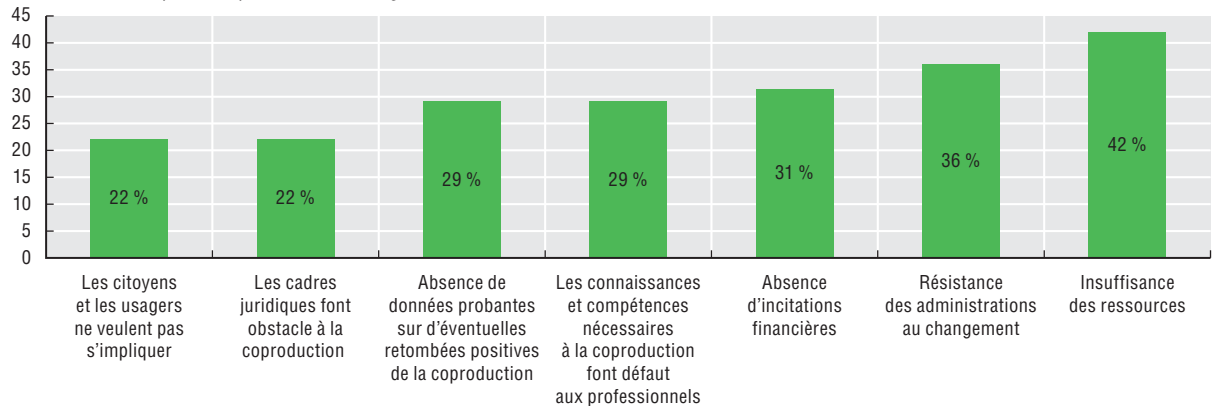


Source : Enquête de l'OCDE sur l'innovation dans les services publics (2010).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932574534>

50.2 Obstacles à la conclusion d'un partenariat avec les citoyens pour la production de services publics (2010)

% de l'ensemble des répondants pour toutes les catégories de services

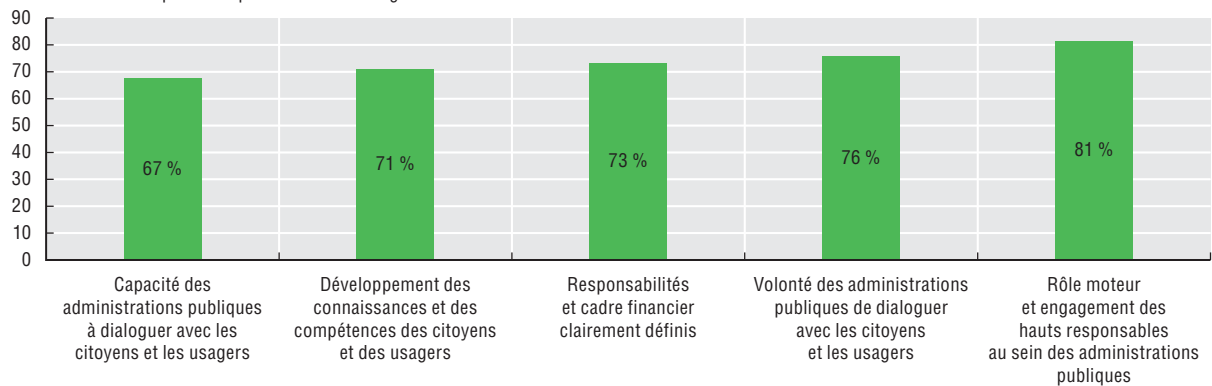


Source : Enquête de l'OCDE sur l'innovation dans les services publics (2010).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932574553>

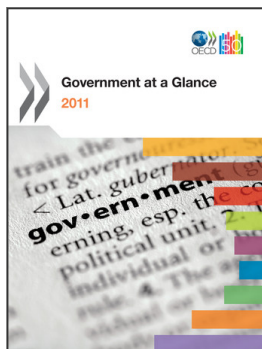
50.3 Facteurs permettant un partenariat efficace avec les citoyens pour la production de services publics (2010)

% de l'ensemble des répondants pour toutes les catégories de services



Source : Enquête de l'OCDE sur l'innovation dans les services publics (2010).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932574572>



Extrait de :
Government at a Glance 2011

Accéder à cette publication :
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2011-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2013), « Étude spécifique : Partenariats avec les citoyens pour la production des services publics », dans *Government at a Glance 2011*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2011-56-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.