

### Satisfaction des citoyens à l'égard des services publics

Les données régulièrement recueillies par le truchement de l'enquête Gallup World Poll permettent une certaine analyse comparative du degré de satisfaction des citoyens à l'égard d'une gamme de services publics, notamment dans les domaines de la santé, de l'enseignement et de la justice, dans les pays membres et partenaires de l'OCDE.

Dans la plupart des pays de l'OCDE, la grande majorité des citoyens sont satisfaits du niveau de disponibilité de services de santé de qualité dans la région où ils vivent. En moyenne de la zone OCDE, 71 % des citoyens se déclaraient satisfaits de leur système de santé en 2014. De grandes disparités existent cependant entre les pays. En Autriche, en Belgique, au Luxembourg et en Suisse, environ 9 citoyens sur 10 se déclaraient satisfaits de leur système de santé, mais la proportion était bien plus faible au Chili et en Grèce, avec moins de 4 citoyens satisfaits sur 10. Dans ces deux pays, la satisfaction à l'égard du système de santé a nettement baissé par rapport à 2007. En Grèce, cette baisse a coïncidé avec des coupes sombres dans les dépenses publiques de santé, dans le sillage de la crise économique et de vagues successives de mesures d'austérité visant à réduire les déficits publics et la dette publique (OCDE, 2014). Les citoyens des autres grandes économies, notamment en Ukraine, au Brésil et en Fédération de Russie, tendent en général à être moins satisfaits de leur système de santé.

La majeure partie des citoyens des pays de l'OCDE sont également satisfaits de leur système éducatif. En moyenne de la zone OCDE, environ 67 % des citoyens se déclaraient satisfaits de leur système éducatif et de leurs écoles en 2014 ; c'était en Belgique, en Finlande, en Irlande, en Islande, en Norvège et en Suisse que les citoyens étaient les plus satisfaits (plus de 80 %). À l'inverse, moins de la moitié des Grecs se déclaraient satisfaits de leur système éducatif. Dans les autres grandes économies, la population était généralement plus satisfaite du système éducatif que du système de santé ; le degré de satisfaction était néanmoins assez faible au Brésil, en Colombie, en Fédération de Russie et en Ukraine, et il était d'ailleurs en baisse au Brésil et en Colombie.

Le niveau de confiance à l'égard du système judiciaire et des tribunaux est généralement inférieur au degré de satisfaction à l'égard du système de santé et du système éducatif. En moyenne de la zone OCDE, à peine plus de la moitié (54 %) des citoyens déclarent avoir confiance dans le système judiciaire et les tribunaux de leur pays. On constate des différences considérables entre les pays de l'OCDE : plus de 80 % des citoyens du Danemark, de la Norvège et de la Suisse déclarent avoir confiance dans leur système judiciaire et leurs tribunaux, alors que c'est le cas de moins de 20 % des citoyens du Chili. La

confiance à l'égard du système judiciaire a surtout baissé en Turquie et en Italie depuis 2007. Au sein des autres grandes économies, le niveau de confiance à l'égard du système judiciaire était, en 2014, particulièrement faible en Ukraine, mais aussi en Colombie et en Lettonie.

#### Méthodologie et définitions

Les données sont tirées de l'enquête Gallup World Poll, qui est généralement basée sur un échantillon représentatif de 1 000 citoyens dans chaque pays. On trouvera un complément d'information sur cette enquête à l'adresse suivante : [www.gallup.com/home.aspx](http://www.gallup.com/home.aspx).

Les données relatives au degré de satisfaction à l'égard des soins de santé correspondent au pourcentage de réponses « Satisfait(e) » à la question : « Dans la ville ou la zone que vous habitez, êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de l'accès à des soins de santé de qualité ? ».

En ce qui concerne l'éducation, les données correspondent au pourcentage de réponses « Satisfait(e) » à la question : « Dans la ville ou la zone que vous habitez, êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) du système éducatif ou des établissements d'enseignement ? ».

Pour ce qui est de la justice, les données correspondent au pourcentage de réponses positives à la question : « Dans ce pays, avez-vous confiance dans chacune des entités suivantes ? Et dans le système judiciaire et les tribunaux ? ».

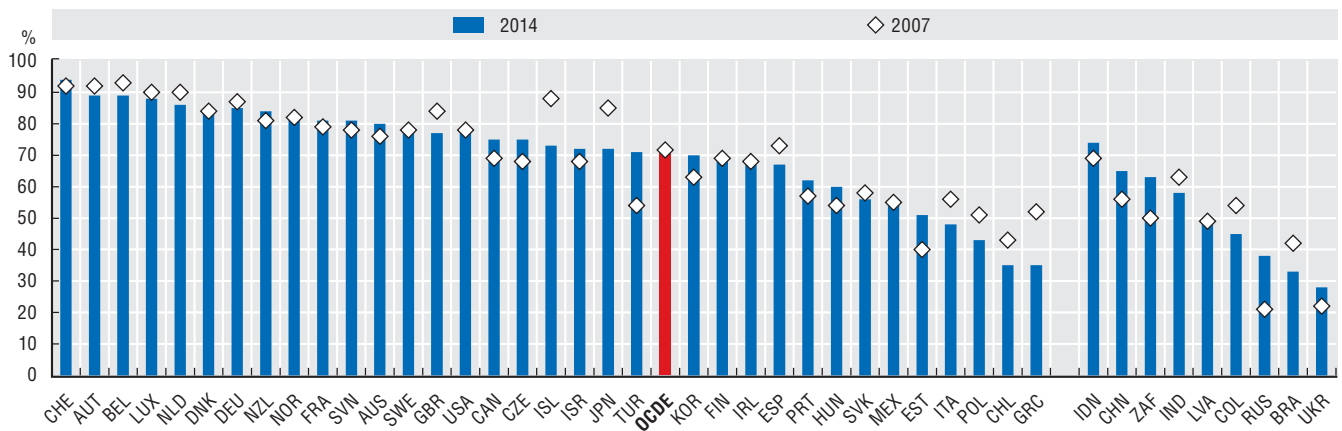
#### Notes relatives aux graphiques

Les données relatives à l'Autriche, à la Finlande, à l'Irlande, à la Norvège, au Portugal, à la République slovaque, à la Slovaquie et à la Suisse portent sur 2006 et non 2007. Les données relatives à l'Islande et au Luxembourg portent sur 2008 et non 2007. Les données relatives à l'Australie, au Canada, au Chili, à la Corée, à la Hongrie, à l'Islande et au Japon portent sur 2013 et non 2014. Les données relatives à l'Afrique du Sud, à la Chine et à la Lettonie portent sur 2013 et non 2014.

12.4. On ne dispose pas de données pour la Chine.

Informations sur les données concernant Israël : <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

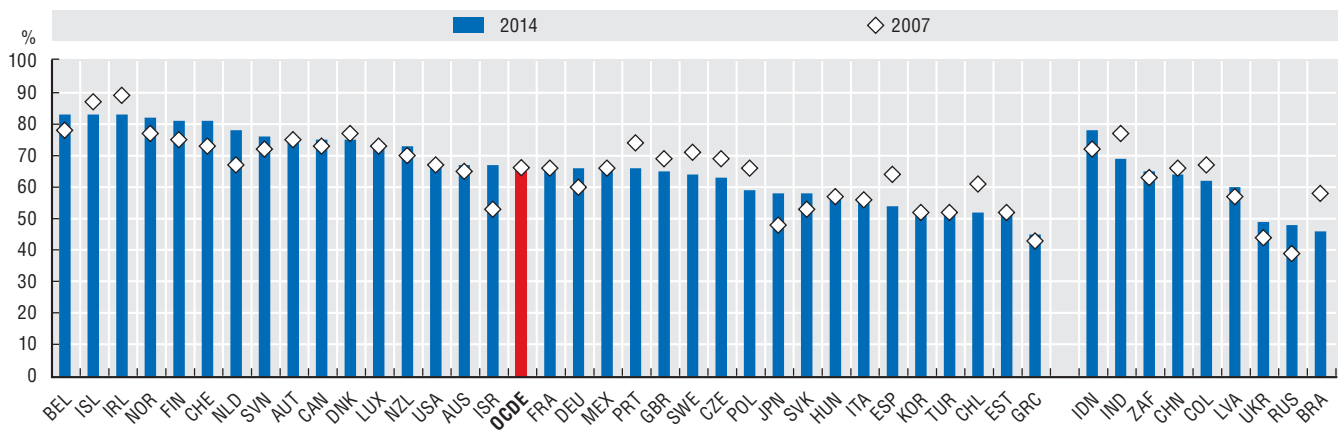
### 12.2. Satisfaction des citoyens à l'égard du système de santé (2007 et 2014)



Source : Gallup World Poll.

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

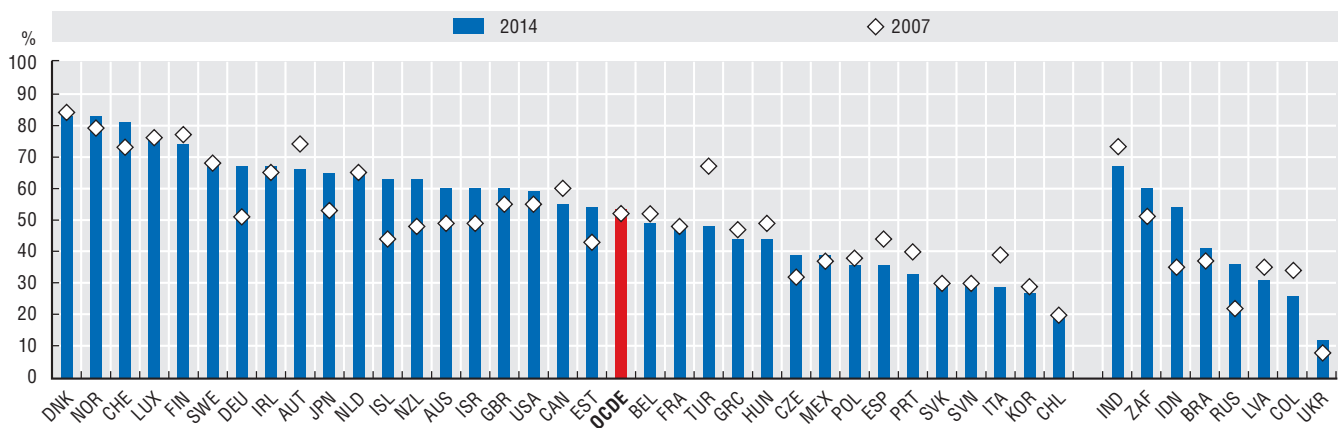
### 12.3. Satisfaction des citoyens à l'égard du système éducatif (2007 et 2014)



Source : Gallup World Poll.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933347883>

### 12.4. Satisfaction des citoyens à l'égard du système judiciaire (2007 et 2014)



Source : Gallup World Poll.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933347893>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2015**

Accéder à cette publication :  
[https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2015-en](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-en)

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2016), « Satisfaction des citoyens à l'égard des services publics », dans *Government at a Glance 2015*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: [https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2015-56-fr](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2015-56-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](mailto: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](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).