

### La satisfaction des citoyens à l'égard des institutions et des services publics

Dans un contexte de rigueur budgétaire, les organisations du secteur public s'appuient de plus en plus sur le retour d'information fourni par les usagers pour prendre des décisions efficaces et pertinentes quant aux services qu'elles assurent. Dans la plupart des pays de l'OCDE, les organisations, services et entités du secteur public procèdent à un suivi régulier de la satisfaction des usagers et des citoyens afin d'évaluer l'impact des réformes engagées et de repérer les domaines dans lesquels des initiatives supplémentaires s'imposent. Pour l'heure, il est difficile d'effectuer des comparaisons entre les niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard des services publics, car les instruments et les méthodologies des enquêtes ne sont pas normalisés, que ce soit à l'échelon national (entre les ministères et les entités d'un même pays) ou à l'échelon international.

Les données régulièrement recueillies dans le cadre de l'enquête Gallup World Poll permettent, dans une certaine mesure, d'effectuer une analyse comparative des niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard d'un éventail de services publics, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation et de la justice, pour la zone OCDE et les pays partenaires. Il faut néanmoins interpréter avec prudence toute comparaison internationale des niveaux de satisfaction des citoyens, car les perceptions peuvent être influencées par de nombreux facteurs n'ayant aucun rapport avec l'accessibilité ou la qualité des services publics, qu'il s'agisse de facteurs culturels ou de campagnes médiatiques, par exemple.

En 2016, en moyenne, 70 % des citoyens des pays de l'OCDE se déclaraient satisfaits s'agissant de l'accès à des soins de santé de qualité dans la ville ou la zone où ils résidaient. C'est comparable au taux de satisfaction qui était enregistré avant la crise financière et économique (71 %). C'est en Belgique, en Norvège et en Suisse que ce taux était le plus élevé, et en Chili et en Grèce qu'il était le plus faible, avec moins de 4 citoyens sur 10 satisfaits des services de santé. Sur la dernière décennie, c'est en Turquie que cette satisfaction a le plus progressé, et en Grèce, en Islande et au Japon qu'elle a le plus baissé.

La majorité des citoyens des pays de l'OCDE indiquent qu'ils sont satisfaits de leur système éducatif et de leurs établissements d'enseignement. En 2016, ils étaient 67 % à se déclarer satisfaits du système éducatif et des établissements d'enseignement de la ville ou de la zone où ils résidaient ; là encore, c'est comparable au taux qui était constaté avant la crise financière et économique. C'est en Irlande, en Norvège et en Suisse que le taux de satisfaction à l'égard du système éducatif était le plus élevé, et au Chili et en Grèce qu'il était le plus bas.

Sur la dernière décennie, c'est en Israël que la satisfaction à l'égard du système éducatif a le plus progressé ; à l'inverse, cette satisfaction a chuté au Chili, en Espagne, en Hongrie et au Mexique. Le gain enregistré en Israël coïncide avec une forte amélioration, sur la même période, des scores obtenus par les élèves à l'enquête PISA (Programme international pour le suivi des acquis des élèves), notamment en mathématiques et en sciences.

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 2016, en moyenne de la zone OCDE, 55 % des citoyens déclaraient faire confiance au système judiciaire et aux tribunaux, en légère augmentation (+2 p.p.) par rapport à 2007. Il est à noter que ce niveau de confiance tient sans doute moins à l'expérience personnelle des répondants, les citoyens étant moins nombreux à faire l'expérience des tribunaux que celle des soins de santé et du système éducatif.

En 2016, c'est au Danemark, en Norvège et en Suisse que la confiance à l'égard du système judiciaire et des tribunaux était la plus élevée, avec plus de 8 citoyens sur 10 se déclarant confiants. À l'inverse, c'est au Chili et en Italie que la confiance à l'égard du système judiciaire et des tribunaux était la plus faible, avec moins d'un quart des personnes interrogées se déclarant confiantes. Sur la dernière décennie, c'est en Allemagne, au Japon, en Irlande et en République tchèque que la confiance à l'égard du système judiciaire et des tribunaux a le plus progressé, et en Turquie qu'elle a le plus baissé.

#### 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).

**Soins de santé :** 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 ? ».

**Education :** 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 ? ».

**Justice :** 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 ? ».

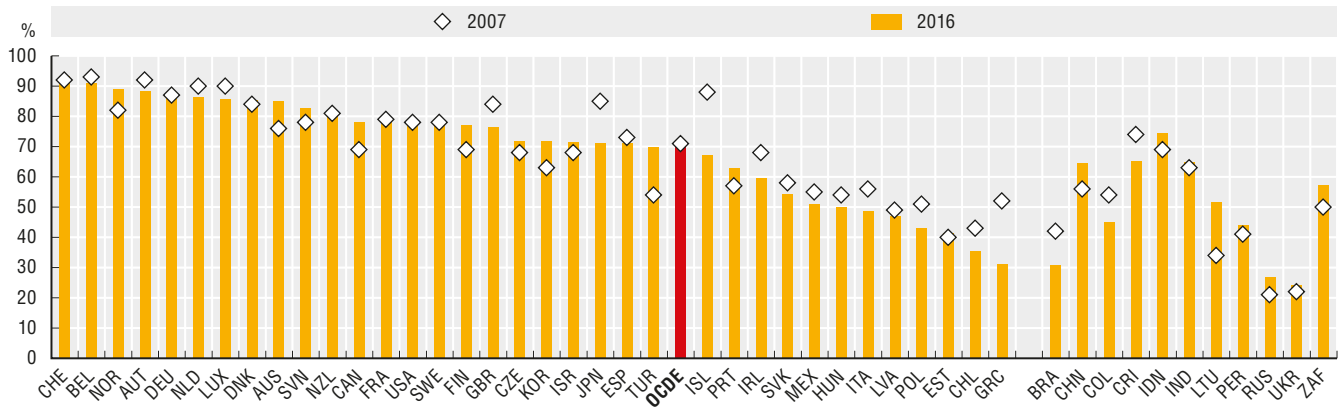
Les données relatives à la satisfaction des citoyens à l'égard de la police locale peuvent être consultées en ligne (voir Annexe F).

#### Notes relatives aux graphiques

Les notes relatives aux graphiques sont accessibles dans les Statslinks.

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

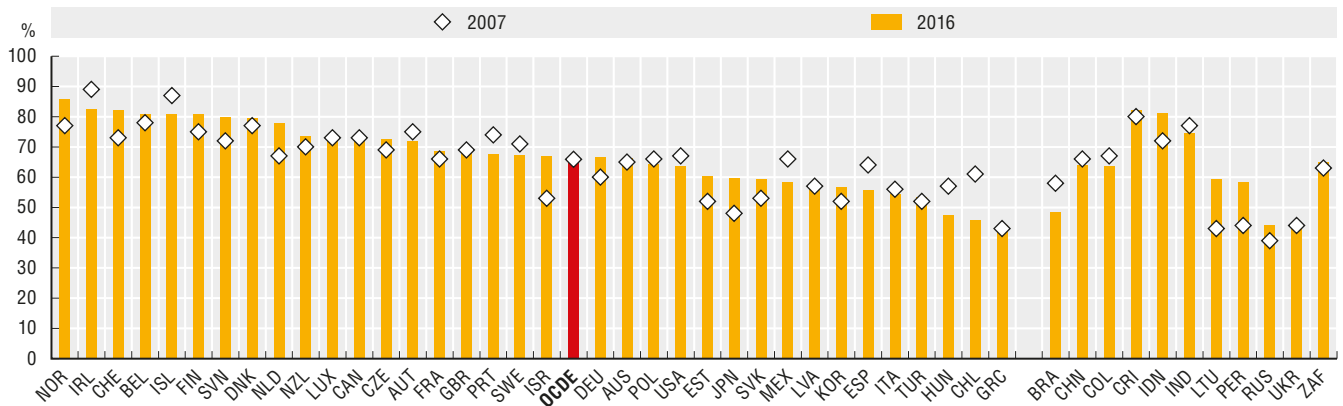
## 14.1. Satisfaction des citoyens à l'égard du système de santé (2007 et 2016)



Source : Gallup World Poll (base de données)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933540294>

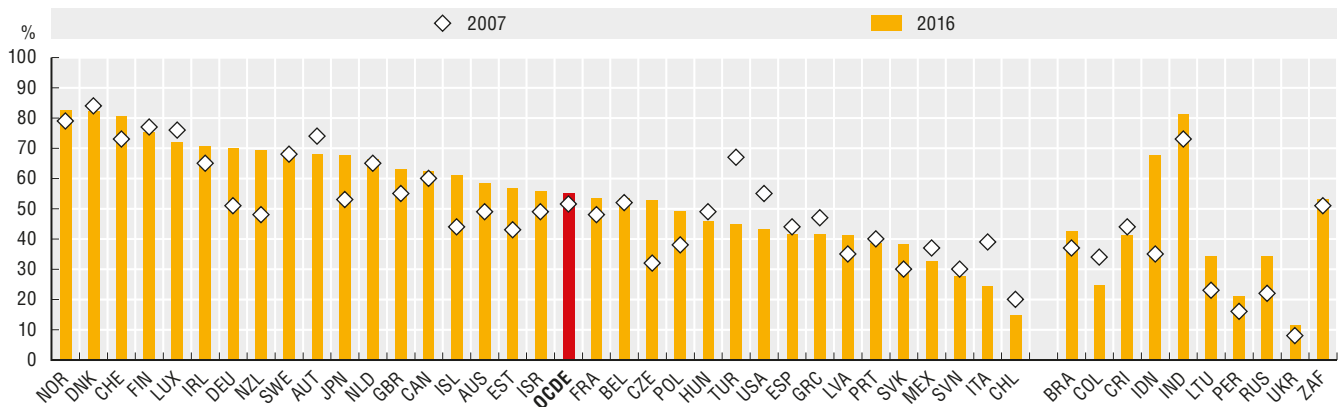
## 14.2 Satisfaction des citoyens à l'égard du système éducatif et des établissements d'enseignement (2007 et 2016)



Source : Gallup World Poll (base de données)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933540313>

## 14.3 Satisfaction des citoyens à l'égard du système judiciaire et des tribunaux (2007 et 2016)



Source : Gallup World Poll (base de données)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933540332>



Extrait de :

## Government at a Glance 2017

Accéder à cette publication :

[https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2017-en](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en)

### Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2017), « La satisfaction des citoyens à l'égard des institutions et des services publics », dans *Government at a Glance 2017*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: [https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2017-82-fr](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-82-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).