

### L'accès aux services publics : l'accessibilité financière

L'impact des biens et services publics de base tels que l'éducation, les soins de santé ou la justice sur la vie des citoyens dépend largement de la mesure dans laquelle les destinataires de ces services peuvent y avoir accès et en bénéficier effectivement. L'accessibilité des services publics peut être considérée comme un critère de performance des administrations publiques, car elle reflète leur capacité à prendre en compte la diversité et la nature des différents besoins, à concevoir des modes de prestation et de communication adaptés et à garantir l'équité et l'impartialité au niveau de la fourniture et de la répartition des prestations assurées.

Les obstacles entravant l'accès aux services publics peuvent prendre différentes formes : éloignement géographique, installations inadaptées aux usagers ayant besoin d'arrangements spéciaux, choix trop restreint de modes de prestation des services (Internet, téléphone, face-à-face, etc.), insuffisance des informations disponibles ou emploi d'un langage complexe, manque d'interprètes ou de traducteurs pour les usagers ne maîtrisant pas la langue du pays, heures d'ouverture peu pratiques ou encore formalités administratives excessives. De tels obstacles peuvent empêcher les usagers de savoir qu'ils ont droit à certains services ou que ces services existent, ou encore les dissuader d'essayer d'en bénéficier. L'accessibilité financière, c'est-à-dire les coûts économiques de l'acquisition d'un bien ou d'un service par rapport aux revenus des personnes concernées, peut par ailleurs représenter un obstacle majeur à l'accès aux services. Ce critère financier peut non seulement déterminer si un bien ou un service sera consommé, mais aussi avoir un impact sur la confiance des citoyens dans le caractère équitable des institutions publiques.

Si les administrations ont tout intérêt à ce que les citoyens, en particulier les personnes à faibles revenus ou d'autres groupes vulnérables, puissent s'offrir les services de base, elles doivent aussi trouver le juste équilibre entre les préoccupations relatives à l'équité et au bien-être et la volonté de laisser des choix à l'usager et d'inciter les prestataires de services publics à améliorer leurs performances. En effet, subventionner ou fournir des services à des prix inférieurs à ceux du marché peut avoir pour effet d'inciter les usagers à consommer des biens dont ils n'ont pas besoin ou encore d'affaiblir la concurrence, réduisant ainsi le nombre de fournisseurs et les incitations à améliorer la qualité.

#### Services de santé

Si la plupart des pays membres de l'OCDE offrent une couverture maladie universelle pour un panier de services essentiels, il se peut que les citoyens doivent payer certains services ou médicaments. Ces coûts peuvent conduire certains d'entre eux à renoncer à consulter ou à entreprendre un traitement, ou à tarder à le faire, ce qui a pour effet de limiter de manière générale l'accès aux soins de santé et peut entraîner des coûts accrus liés à une hospitalisation ultérieure. En outre, les citoyens ayant davantage besoin des services de santé peuvent voir peser sur eux une part plus lourde de ces coûts s'ils ne sont pas exemptés de certains d'entre eux ou en l'absence de plafonnement des dépenses restant à leur charge. Au sein de la zone OCDE, il existe de forts écarts au niveau de la part des dépenses de santé à la charge des patients dans la consommation finale des ménages. Ces dépenses représentent 1.5 % de la consommation finale des ménages en France, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Turquie, mais plus de 4 % au Chili, en Corée, au Mexique et au Portugal (graphique 9.1). Il est surtout

important de s'intéresser à la répartition de ces dépenses selon les niveaux de revenus. Ainsi, de nombreux pays prévoient des exemptions et des plafonnements des dépenses à la charge des patients ayant les revenus les plus faibles, de manière à préserver leur accès aux soins.

#### Justice

Les citoyens subissent également des délais et des coûts lorsqu'ils doivent faire appel à la justice. Dans des cas où ils sont défendeurs ou accusés, ils doivent en outre supporter des frais d'avocat. La fourniture d'une aide judiciaire peut faciliter l'accès à la justice, en permettant même à ceux qui n'auraient pas les ressources financières nécessaires d'exercer leur droit à un procès équitable. L'aide judiciaire telle qu'elle est entendue ici peut prendre la forme d'une représentation légale gratuite ou subventionnée, de conseils juridiques et d'exemptions de frais. La proportion des affaires dans lesquelles l'aide judiciaire est accordée peut donner une idée de l'ampleur des soutiens financiers publics mis à la disposition des citoyens. Sur les 11 pays membres de l'OCDE pour lesquels des données sont disponibles, quatre – la Finlande, la France, la Norvège et les Pays-Bas – assurent aux citoyens une aide judiciaire dans plus de 10 % des affaires de première instance. Dans les autres pays, l'aide judiciaire est accordée pour un pourcentage inférieur ou égal à 6 % des affaires de première instance (graphique 9.2). Dans certains pays, tels que l'Autriche, les affaires de première instance sans contestation sur l'objet du litige ne donnent pas toujours lieu à l'octroi de l'aide judiciaire, ce qui peut fausser les chiffres relatifs à la proportion d'affaires bénéficiant du soutien de l'État.

#### Éducation

En plus des coûts directs, les citoyens doivent quelquefois faire face à des frais indirects pour accéder aux services publics. Par exemple, en sus des droits universitaires, ils devront prendre en considération les frais de subsistance, ainsi que les revenus potentiels auxquels ils renoncent en décidant d'entamer des études supérieures. Dans cinq pays – le Chili, les États-Unis, le Japon, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni – les frais de scolarité exigés par les établissements publics d'enseignement supérieur représentent au moins 14 % du revenu disponible par personne (graphique 9.3). Dans cinq autres pays – l'Autriche, l'Espagne, l'Italie, les Pays-Bas et la Suisse – ces frais pèsent beaucoup moins sur le revenu des citoyens, puisqu'ils représentent de 3 % à 7 % du revenu disponible par personne. Enfin, dans cinq autres pays – le Danemark, la Finlande, le Mexique, la Norvège et la Suède – les établissements publics d'enseignement supérieur n'exigent pas de frais de scolarité.

Dans dix pays, la moitié des étudiants au moins bénéficie d'un soutien financier. Parmi ces pays, on retrouve cinq des six pays pratiquant des frais de scolarité supérieurs à la moyenne (Australie, Chili, États-Unis, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni), un pays où les frais de scolarité rapportés au revenu disponible par personne sont relativement modérés (Pays-Bas) et la majorité des pays n'exigeant pas de frais de scolarité (Danemark, Finlande, Norvège et Suède). Dans ces pays, en moyenne, environ 71 % des citoyens de la classe d'âge concernée entreprennent des études supérieures, alors qu'ils ne sont que 45 % environ, en moyenne, dans les pays où moins de la moitié des étudiants bénéficie d'un soutien financier.

### Méthodologie et définitions

Les données sur les dépenses de santé à la charge des patients proviennent des *Statistiques de l'OCDE sur la santé* 2013. Les dépenses de santé à la charge des patients sont celles supportées directement par les patients lorsque les systèmes d'assurance publics et privés ne couvrent pas en totalité le coût d'un produit ou d'un service de santé. Elles incluent la participation des patients aux coûts et les autres dépenses payées directement par les ménages, et englobent également, pour certains pays, les estimations des paiements informels aux prestataires de soins. Seules les dépenses médicales (à savoir les dépenses en soins de santé, moins les dépenses pour le volet sanitaire des soins de longue durée) sont présentées ici, car la capacité des pays à évaluer les dépenses privées afférentes aux soins de longue durée est très variable.

Les données sur l'aide judiciaire et les affaires de première instance proviennent de l'évaluation des systèmes judiciaires menée par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ). L'aide judiciaire consiste en l'affectation de fonds publics visant à subventionner ou à financer les frais d'avocat. Elle peut aussi consister en la fourniture de conseils juridiques gratuits ou en l'exemption de certains frais. Les critères d'octroi de l'aide judiciaire varient selon les pays et peuvent aussi bien porter sur les caractéristiques du justiciable concerné que sur celles de son affaire. Les données sur les coûts estimatifs des affaires proviennent de la base de données *Doing Business* du Groupe de la Banque mondiale. Les coûts sont rapportés au montant du litige, considéré comme équivalant à 200 % du revenu par habitant. La corruption n'est pas prise en compte. Trois types de coûts sont pris en compte : les frais de justice, les frais d'exécution et les honoraires moyens des avocats.

Les données relatives aux frais de scolarité, aux aides financières et aux taux d'accès à l'enseignement supérieur de type A proviennent de *Regards sur l'éducation 2013 : Les indicateurs de l'OCDE* (OCDE, 2013). Les frais de scolarité ne concernent que les programmes de type A du premier degré des établissements publics (en équivalents USD convertis sur la base des PPA) pour l'année universitaire 2010-2011. Le revenu disponible ajusté désigne le montant maximal qu'une unité peut se permettre de dépenser pour l'acquisition de biens ou de services de consommation sans avoir à entamer ses actifs financiers ou non financiers ni à accroître son endettement, ajusté pour tenir compte des transferts publics. Les taux d'accès désignent le pourcentage estimé des individus appartenant à une classe d'âge accédant pour la première fois à l'enseignement supérieur de type A.

### Pour en savoir plus

CEPEJ (2012), *Systèmes judiciaires européens – Édition 2012. Efficacité et qualité de la justice*, Éditions du Conseil de l'Europe, Strasbourg.

OCDE (2013a), *Regards sur l'éducation 2013 : Les indicateurs de l'OCDE*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/eag-2013-fr>.

OCDE (2013b, à paraître), *Panorama de la santé 2013 : Les indicateurs de l'OCDE*, Éditions OCDE, Paris.

### Notes relatives aux graphiques

9.1 : Les données relatives à l'Australie, à l'Autriche, au Canada, au Japon, au Mexique, à la Norvège et à la Nouvelle-Zélande portent sur 2010. Les données relatives à Israël portent sur 2009. Les données relatives à la Turquie portent sur 2008.

9.2 : Affaires pénales et autres que pénales confondues pour tous les pays, à l'exception de l'Autriche et de la France, pour lesquelles les données concernent uniquement les affaires autres que pénales.

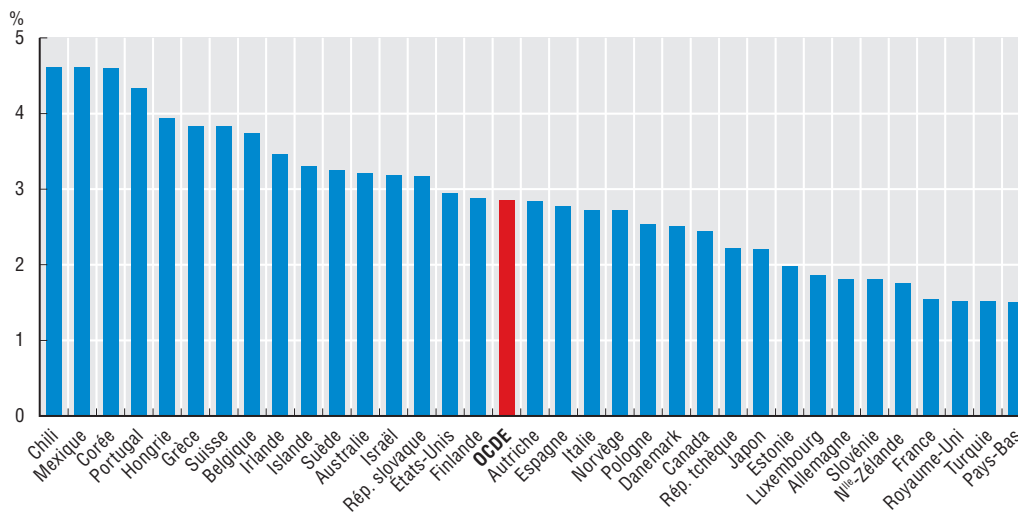
9.3 : Pour les États-Unis, le taux d'accès à l'enseignement et le pourcentage des étudiants bénéficiant de prêts ou de bourses publics concernent tous les étudiants (ressortissants nationaux scolarisés à temps plein et étudiants non ressortissants nationaux/étrangers scolarisés à temps plein), et les données relatives aux taux d'accès concernent tant les programmes de type A que les programmes de type B. Pour la France, les frais de scolarité moyens, qui vont de 200 à 1 402 USD selon les programmes universitaires, dépendent du ministère de l'Éducation. Pour le Japon, les frais de scolarité indiqués concernent les établissements publics ; or, plus des deux tiers des étudiants sont inscrits dans des établissements privés. Pour le Chili, si seuls les établissements publics sont pris en compte, la proportion des étudiants bénéficiant de prêts et/ou bourses/allocations publics s'élève à 68 %. Données sur les prêts/bourses : les données relatives à l'Australie ne tiennent pas compte des étudiants étrangers. Les données relatives au Mexique et au Royaume-Uni portent sur l'année universitaire 2008-2009. Les données relatives au Danemark, aux États-Unis, à la France, au Mexique et aux Pays-Bas ne concernent que les universités publiques, y compris l'enseignement supérieur de type B en France. Voir l'annexe 3 de *Regards sur l'éducation 2013 : Les indicateurs de l'OCDE* (OCDE, 2013) pour de plus amples informations ([www.oecd.org/fr/edu/rse.htm](http://www.oecd.org/fr/edu/rse.htm)).

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

## 9. ÉCLAIRAGE – AU SERVICE DES CITOYENS : L'ACCESSIBILITÉ ET LA QUALITÉ

### L'accès aux services publics : l'accessibilité financière

#### 9.1. Dépenses de santé à la charge des patients, en pourcentage de la consommation finale des ménages (2011 ou dernière année disponible)

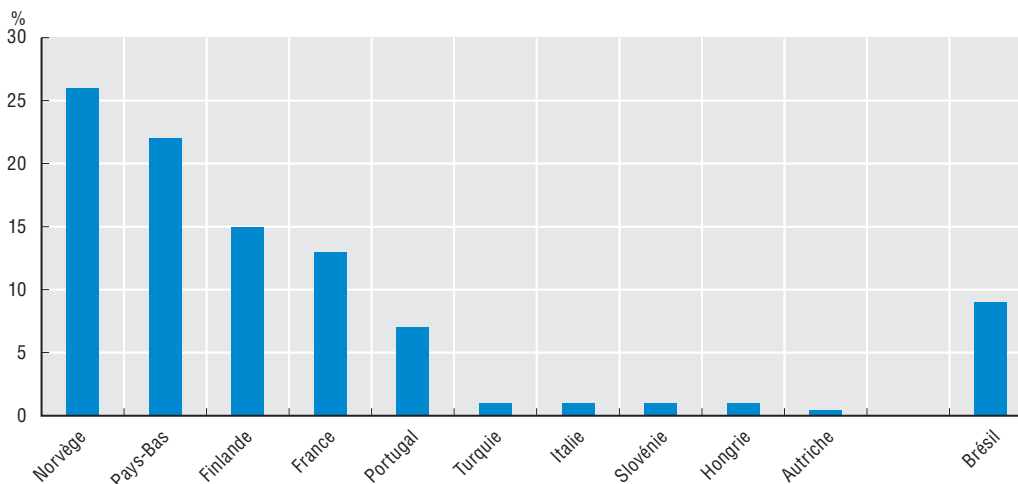


Source : Statistiques de l'OCDE sur la santé 2013.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933159948>

#### 9.2. Affaires ayant bénéficié de l'aide judiciaire (2010)

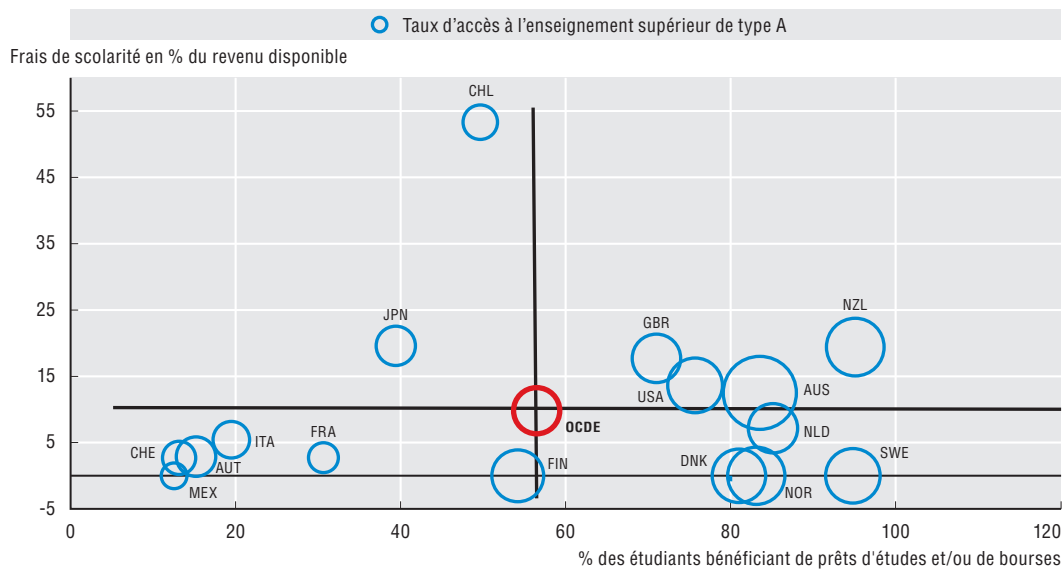
En pourcentage des affaires de première instance




Source : CEPEJ (2012), *Systèmes judiciaires européens* (base de données). Calculs de l'OCDE basés sur les questions 91, 94, 97, 98, 99 et 100. Les données relatives au Brésil ont été fournies par les autorités nationales.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933159953>

### 9.3. Frais de scolarité et aides financières (2010-11)



Source : OCDE (2013), *Regards sur l'éducation 2013 : Les indicateurs de l'OCDE*, Éditions OCDE, <http://dx.doi.org/10.1787/eag-2013-fr> (tableaux B5.1, B5.2 et C3.1a) et OCDE (2013), *Panorama des comptes nationaux 2013*, Éditions OCDE, [http://dx.doi.org/10.1787/na\\_glance-2013-fr](http://dx.doi.org/10.1787/na_glance-2013-fr).

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933159968>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2013**

Accéder à cette publication :  
[https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2013-en](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en)

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

OCDE (2015), « L'accès aux services publics : l'accessibilité financière », dans *Government at a Glance 2013*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: [https://doi.org/10.1787/gov\\_glance-2013-52-fr](https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-52-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).