

La réactivité des services publics : la rapidité d'exécution

Des biens et services publics réactifs tiennent explicitement compte de l'hétérogénéité des besoins des citoyens et s'y adaptent. Plutôt que d'adopter des solutions toutes faites, les prestataires de services réactifs mettent en place des stratégies de segmentation des usagers ainsi que des dispositifs proactifs permettant de recueillir et de prendre en compte leurs réactions ou leurs réclamations. De plus, des biens et services publics réactifs visent à s'adapter aux besoins, en y répondant aussi rapidement que possible et en évitant les retards. La rapidité d'exécution des services apparaît donc comme un indicateur de réactivité doté d'un impact particulièrement important sur la confiance des citoyens dans la capacité des services publics à répondre à leurs besoins.

Soins de santé

Le temps d'attente est l'un des critères qui permettent de mesurer la rapidité d'exécution des services. Des temps d'attente excessifs sont susceptibles d'affecter non seulement la perception de la qualité du service, mais également son impact probable. Par exemple, le fait de différer un traitement médical peut parfois entraîner une détérioration de la santé du patient et déboucher sur une hospitalisation qui aurait pu être évitée. Ces retards peuvent en outre compromettre la relation entre le médecin et le patient et amoindrir la confiance des citoyens dans le système de santé. Cependant, le délai d'attente peut également refléter le fait que, en l'absence d'autre critère de répartition, lorsque les services fournis sont entièrement gratuits, le temps peut devenir une variable d'ajustement en cas de ressources limitées. Parmi les pays de l'OCDE pour lesquels des données sont disponibles, en 2010, en moyenne près de 40 % des citoyens auxquels la consultation d'un spécialiste avait été conseillée ont dû patienter plus de quatre semaines pour le voir (graphique 9.8). Il existe cependant des différences importantes d'un pays à l'autre. La proportion de citoyens ayant dû attendre plus de quatre semaines s'élevait à près de 60 % au Canada, contre moins de 20 % en Allemagne.

Le pourcentage de citoyens ayant dû attendre plus de quatre mois pour une intervention chirurgicale non vitale était, en moyenne, moins élevé (environ 10 %). Environ 20 % des citoyens ont fait état de délais d'attente longs au Canada, en Suède, en Norvège et au Royaume-Uni. Aucun n'a rapporté de délai excédant quatre mois en Allemagne. Le manque de personnel, une mauvaise organisation ou une pénurie de lits d'hôpitaux représentent autant de facteurs susceptibles de contribuer à créer de longs délais d'attente pour les interventions chirurgicales.

Administration fiscale

Un certain nombre de pays membres de l'OCDE font figurer la rapidité d'exécution parmi les principaux indicateurs de performance de certains services publics, notamment en matière d'administration fiscale. Parmi les pays ayant fixé des délais de traitement des déclarations d'impôt, le délai de traitement moyen ne dépasse pas 40 jours pour les déclarations sur papier et 35 jours pour les déclarations électroniques (graphique 9.9). Dans deux pays – les Pays-Bas et la Pologne – les déclarations sont traitées dans les trois mois. Pour tous les autres pays, les délais de traitement des déclarations sur papier vont de 10 jours en Irlande à 42 jours en Australie, au Danemark et au Japon. Dans la majorité des pays, l'instauration de déclarations en ligne n'a pas débouché sur une réduction sensible des délais de traitement, excepté en Australie, au Canada et en Irlande.

Dans ces pays, les déclarations d'impôt remplies par les citoyens sous forme électronique bénéficient d'un traitement trois à quatre fois plus rapide que les déclarations sur papier.

Justice

La rapidité d'exécution peut également revêtir une importance cruciale pour déterminer la qualité des systèmes judiciaires. Les retards peuvent avoir des conséquences néfastes sur la capacité de ces derniers à faire respecter le droit et à créer des conditions réellement équitables de résolution des litiges économiques, sapant ainsi la confiance des citoyens dans les institutions judiciaires. Les retards peuvent également entraîner des coûts supplémentaires : quand une affaire reste en suspens, la situation économique demeure incertaine, ce qui entrave les investissements futurs. À l'inverse, un délai de traitement des affaires trop court peut porter atteinte aux garanties d'une procédure régulière.

La durée des procès est un indicateur courant de la rapidité d'exécution dans le domaine de la justice. Parmi les 31 pays membres de l'OCDE pour lesquels des données sont disponibles, la durée moyenne de traitement d'une affaire civile de première instance oscille entre plus de 550 jours en Italie et 100 jours environ au Japon, avec une moyenne OCDE s'établissant à 242 jours environ (graphique 9.10). Ce sont les pays dont le système juridique s'inspire du modèle français qui enregistrent les délais les plus longs. Cependant, au-delà des différences de fond et de procédure entre les systèmes juridiques, les modalités d'organisation des systèmes judiciaires – y compris les politiques de recrutement et de gestion des ressources humaines, le recours à l'informatique et les capacités d'absorption de la charge de travail – peuvent influencer sur les délais nécessaires à la résolution des affaires devant les tribunaux.

Méthodologie et définitions

Les données relatives aux délais d'attente pour la consultation de spécialistes et les interventions chirurgicales non vitales proviennent des *Statistiques de l'OCDE sur la santé 2011*. Pour la consultation d'un spécialiste ou une intervention chirurgicale non vitale, le délai d'attente désigne le temps s'écoulant entre le moment où il est conseillé au patient de se faire soigner et la date du rendez-vous. Seuls les répondants ayant consulté un spécialiste ou subi une intervention chirurgicale non vitale au cours des deux années précédentes ont été priés de renseigner les délais d'attente.

Les données relatives au délai de traitement des déclarations d'impôt des particuliers proviennent de l'étude *Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*. Le délai de traitement s'entend du délai s'écoulant entre le dépôt par un citoyen de sa déclaration de revenus et la décision de l'administration fiscale sur un remboursement éventuel. Les déclarations d'impôt sont les formulaires sur lesquels les citoyens déclarent leurs revenus imposables aux autorités compétentes. Les remboursements d'impôt désignent le remboursement reçu par les citoyens lorsque la somme qu'ils ont acquittée est plus élevée que celle dont ils sont redevables au titre de l'impôt.

Les données relatives à la durée moyenne des procès civils de première instance proviennent de l'étude de l'OCDE « Judicial Performance and its Determinants: A Cross-Country Perspective ». La durée des procès est estimée à l'aide d'une formule utilisée couramment dans les ouvrages sur cette question : $[(\text{affaires en suspens au cours de la période } t-1 + \text{affaires en suspens au cours de la période } t) / (\text{nouvelles affaires au cours de la période } t + \text{affaires résolues au cours de la période } t)] * 365$. Lorsqu'on ne disposait pas de renseignements sur le nombre d'affaires en suspens, mais que le pays était en mesure de fournir des renseignements sur la durée effective des procès, cette dernière information a été utilisée (Angleterre et pays de Galles, Mexique, Nouvelle-Zélande et Pays-Bas). S'agissant des pays pour lesquels on ne disposait de données ni sur la durée estimative des procès, ni sur leur durée effective, on a imputé la valeur prévue de la régression de la durée estimative des procédures telle qu'elle figure dans la Base de données Doing Business du Groupe de la Banque mondiale.

Pour en savoir plus

OCDE (2013a), *Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264200814-en>.

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

Palumbo, G. et al. (2013), « Judicial Performance and its Determinants: A Cross-Country Perspective », *OECD Economic Policy Papers*, n° 5, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k44x00md5\g8-0en>.

Notes relatives aux graphiques

9.9 : Ces chiffres ne portent que sur les pays dans lesquels une norme administrative est appliquée en pratique. S'agissant des Pays-Bas, le nombre de jours n'est pas indiqué, car il n'a pas pu être estimé de façon suffisamment précise. Données relatives à l'Autriche : la même norme s'applique aux déclarations sur papier et par voie électronique. Données relatives au Chili : pour les déclarations renvoyées entre le 1^{er} et le 19 avril, l'échéance des remboursements par virement est fixée au 10 mai et celle des remboursements par chèque au 30 mai ; pour les déclarations renvoyées entre le 20 et le 27 avril, l'échéance des remboursements par virement est fixée au 17 mai et celle des remboursements par chèque au 30 mai ; pour les déclarations présentées entre le 28 avril et le 9 mai, l'échéance des remboursements par virement est fixée au 26 mai et celle des remboursements par chèque au 30 mai. Les données relatives à la Hongrie reflètent la norme fixée par les autorités fiscales, et non les résultats effectifs. Données relatives aux États-Unis : la norme ne concerne que les déclarations individuelles sur papier. Aucune norme distincte ne s'applique aux déclarations remplies par voie électronique. S'agissant de ces dernières, l'objectif est d'émettre les remboursements dans un délai de 5 à 21 jours, et le fisc tient cet objectif dans la majorité des cas. L'Estonie et le Portugal ne sont pas concernés par les données relatives aux déclarations sur papier.

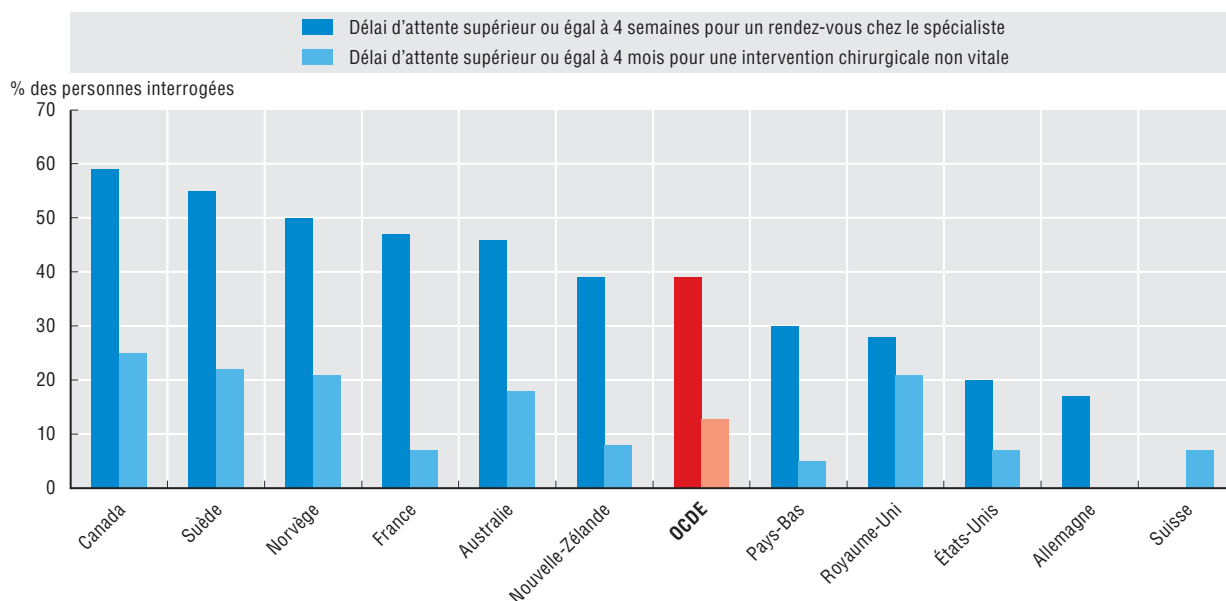
9.10 : Les données relatives au Royaume-Uni portent sur l'Angleterre et le pays de Galles.

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

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

La réactivité des services publics : la rapidité d'exécution

9.8. Délais d'attente pour un rendez-vous chez un spécialiste et une intervention chirurgicale non vitale (2010)

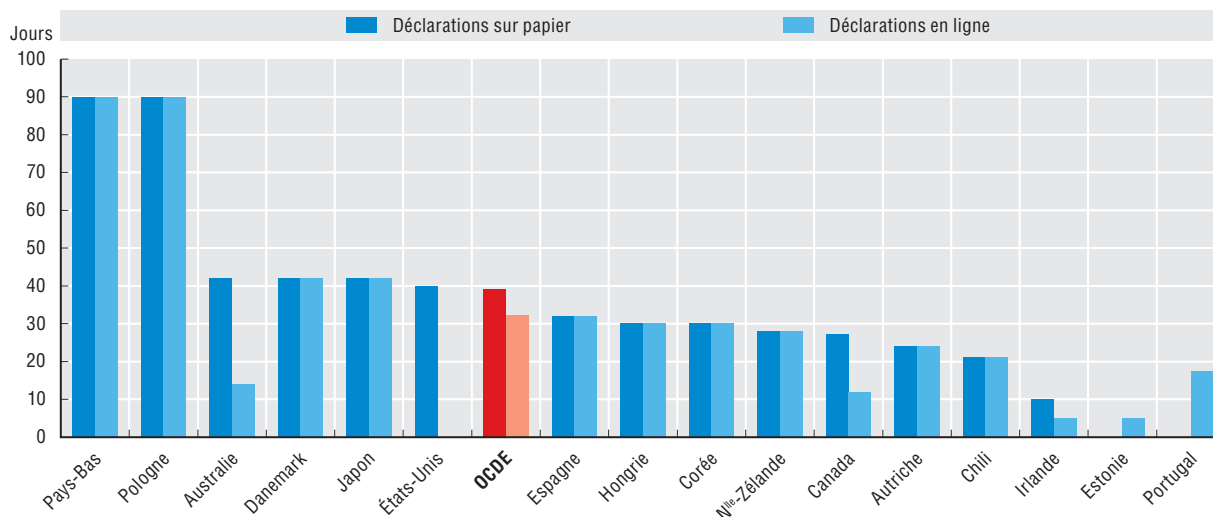


Source : Enquête internationale 2010 du Commonwealth Fund sur les politiques de santé.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933160010>

9.9. Délai de traitement des déclarations d'impôt individuelles lorsqu'un remboursement est attendu (2011)

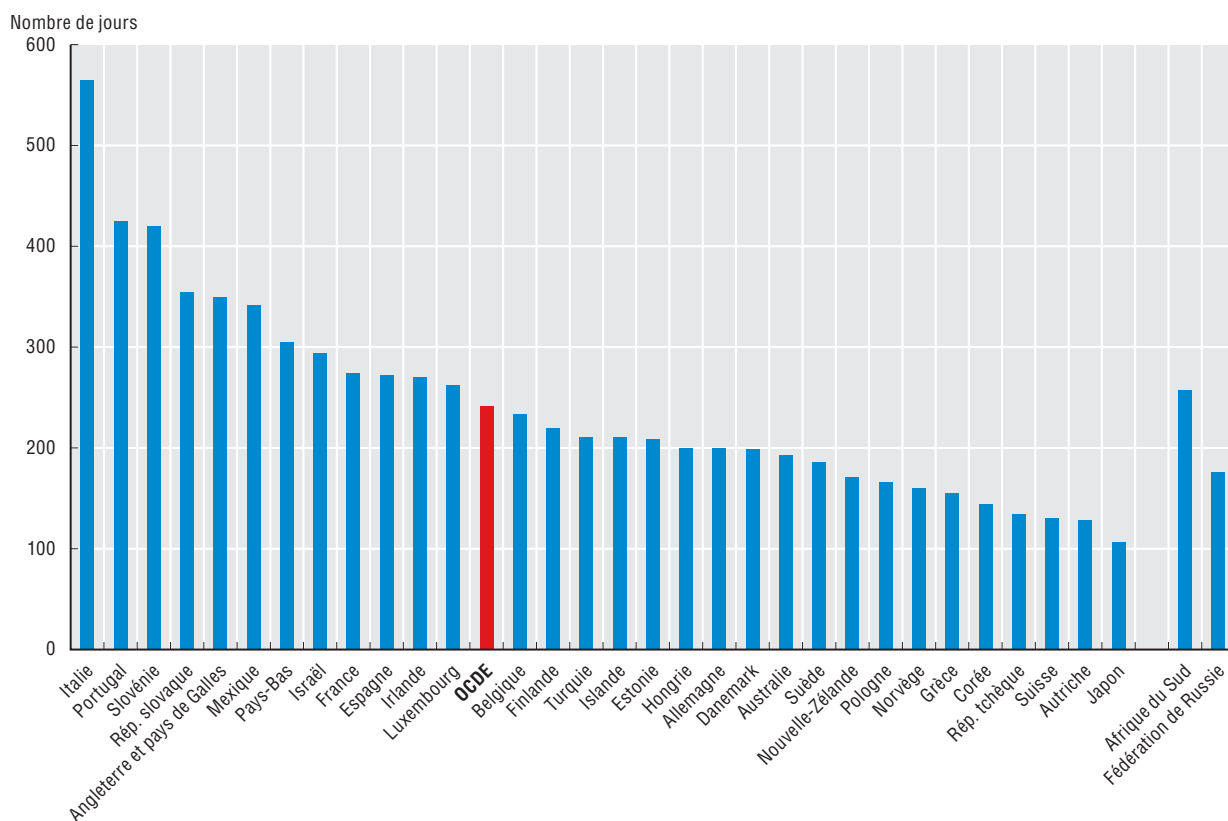
Nombre moyen de jours de traitement pour au moins 80 % des déclarations



Source : OCDE (2013), Tax Administration 2013: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264200814-en>.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933160022>

9.10. Durée des procès pour les affaires de première instance, en nombre de jours (2012)



Source : OCDE, CEPEJ, Banque mondiale ; et Palumbo, G. et al. (2013), « Judicial Performance and its Determinants: A Cross-Country Perspective », OECD Economic Policy Papers, n° 5, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/5k44x00md5\g8-0en>.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933160031>



Extrait de :

Government at a Glance 2013

Accéder à cette publication :

https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2015), « La réactivité des services publics : la rapidité d'exécution », dans *Government at a Glance 2013*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-54-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.