

La satisfaction des citoyens à l'égard des services publics

L'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des biens et des services publics est au cœur de toute démarche de service public axée sur le citoyen, et c'est aussi un volet important des stratégies d'amélioration continue de leurs performances mises en place par les administrations. On a généralement recours à des enquêtes d'opinion pour évaluer les expériences des citoyens dans leurs relations avec les administrations publiques et recueillir leur avis sur les prestations reçues. Les informations ainsi recueillies peuvent aider les gestionnaires publics à identifier les éléments qui, dans la fourniture des services, suscitent la satisfaction, ainsi qu'à contrôler l'impact des réformes sur les utilisateurs finals. Mesurer la satisfaction des citoyens est aussi un moyen de permettre aux responsables et gestionnaires publics de mieux comprendre leurs usagers, en contribuant à l'identification de sous-groupes d'usagers et de besoins ou d'inégalités en matière d'accessibilité. De plus, la satisfaction des citoyens peut constituer un important indicateur de réalisations permettant d'évaluer les performances globales des administrations publiques.

Dans le cadre des efforts consentis par les administrations publiques en vue d'améliorer la réactivité et la qualité des services publics, un nombre croissant d'entre elles prennent l'initiative de recueillir les réactions des citoyens et d'en tenir compte. L'« outil de mesure commune » du Canada et les « baromètres qualité » de la France et de l'Italie, par exemple, sont conçus de manière à permettre à différentes administrations publiques de mesurer et de suivre leur qualité de service dans le temps et de prendre en compte les données d'opinion recueillies auprès des citoyens. L'administration française dispose d'un panel de répondants fournissant en permanence un retour d'information sur les services dispensés, notamment pour les prestations correspondant aux événements importants de la vie.

De manière générale, dans les pays membres de l'OCDE, la majorité des citoyens se déclare satisfaite des services publics. Ainsi, en 2012, 72 % des citoyens de la zone OCDE, en moyenne, disaient faire confiance à leur police locale. Presque autant considéraient qu'ils avaient accès à des soins de qualité et 66 % jugeaient satisfaisants le système éducatif et les établissements d'enseignement de leur ville ou de leur zone d'habitation.

En moyenne, les niveaux de satisfaction sont restés relativement stables pendant et immédiatement après la crise économique et sociale. Entre 2007 et 2012, les taux de satisfaction des citoyens n'ont connu qu'une augmentation minime, de moins de 2 points de pourcentage, dans les trois secteurs analysés ici. De grandes disparités existent cependant entre les pays. Les pays de l'OCDE ayant enregistré une augmentation de la confiance dans la police locale (15 pays) sont moins nombreux que ceux faisant état d'une satisfaction accrue en matière d'éducation (19 pays) et de soins de santé (19 pays). C'est en Estonie (14 points de pourcentage) et en République slovaque (13 p.p.) que l'augmentation de la confiance dans la police locale a été la plus marquée, tandis que cet indicateur reculait nettement au Mexique (15 p.p.) et en Hongrie (7 p.p.). La satisfaction à l'égard du système éducatif a connu sa progression la plus forte en Israël et au Royaume-Uni (9 p.p. dans les deux cas) et son recul le plus sensible au Chili (17 p.p.) et au Mexique (11 p.p.). Tous les pays, à neuf exceptions près, ont enregistré des variations du niveau de satisfaction à l'égard des soins de santé situées dans une fourchette de 5 points de pourcentage. Ce sont la Hongrie (10 p.p.) et le Royaume-Uni (8 p.p.) qui ont connu les progressions les plus fortes, et la Grèce (23 p.p.) et le Japon (10 p.p.) qui ont enregistré les reculs les plus nets.

De manière générale, la satisfaction à l'égard des services publics est supérieure à la confiance dans les autorités natio-

nales. En 2012, en moyenne de la zone OCDE, la confiance dans la police locale et la satisfaction à l'égard des soins de santé étaient supérieures de 30 points de pourcentage à la confiance dans les pouvoirs publics, et la satisfaction à l'égard du système éducatif lui était supérieure de 26 points de pourcentage.

Méthodologie et définitions

Les données sont tirées de l'enquête Gallup World Poll, qui est réalisée dans environ 140 pays au moyen d'un questionnaire commun traduit dans les principales langues de chaque pays. À quelques exceptions près, tous les échantillons sont établis selon la méthode probabiliste et sont représentatifs de la population résidente âgée de 15 ans et plus de l'ensemble du pays (y compris les zones rurales). Néanmoins, les résultats peuvent être entachés d'erreurs d'échantillonnage ou autres. La taille des échantillons est au minimum de 1 000 personnes par pays. Voir le chapitre 1 pour une analyse plus complète de l'évaluation de la confiance dans les pouvoirs publics.

Les données relatives à la confiance dans la police locale correspondent au pourcentage de réponses positives à la question « Dans la ville ou la zone que vous habitez, avez-vous confiance dans la police locale ? ».

Les données relatives à la satisfaction à l'égard du système éducatif et des établissements d'enseignement correspondent au pourcentage de réponses « Satisfait(e) » à la question « Dans la ville ou la zone que vous habitez, êtes-vous satisfait(e) du système éducatif ou des établissements d'enseignement ? ».

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

Le graphique 9.14, « Comparaison entre les niveaux de satisfaction et de confiance pour une sélection de services publics et la confiance dans les autorités nationales (2012) », peut être consulté en ligne à l'adresse <http://dx.doi.org/10.1787/888932943153>.

Pour en savoir plus

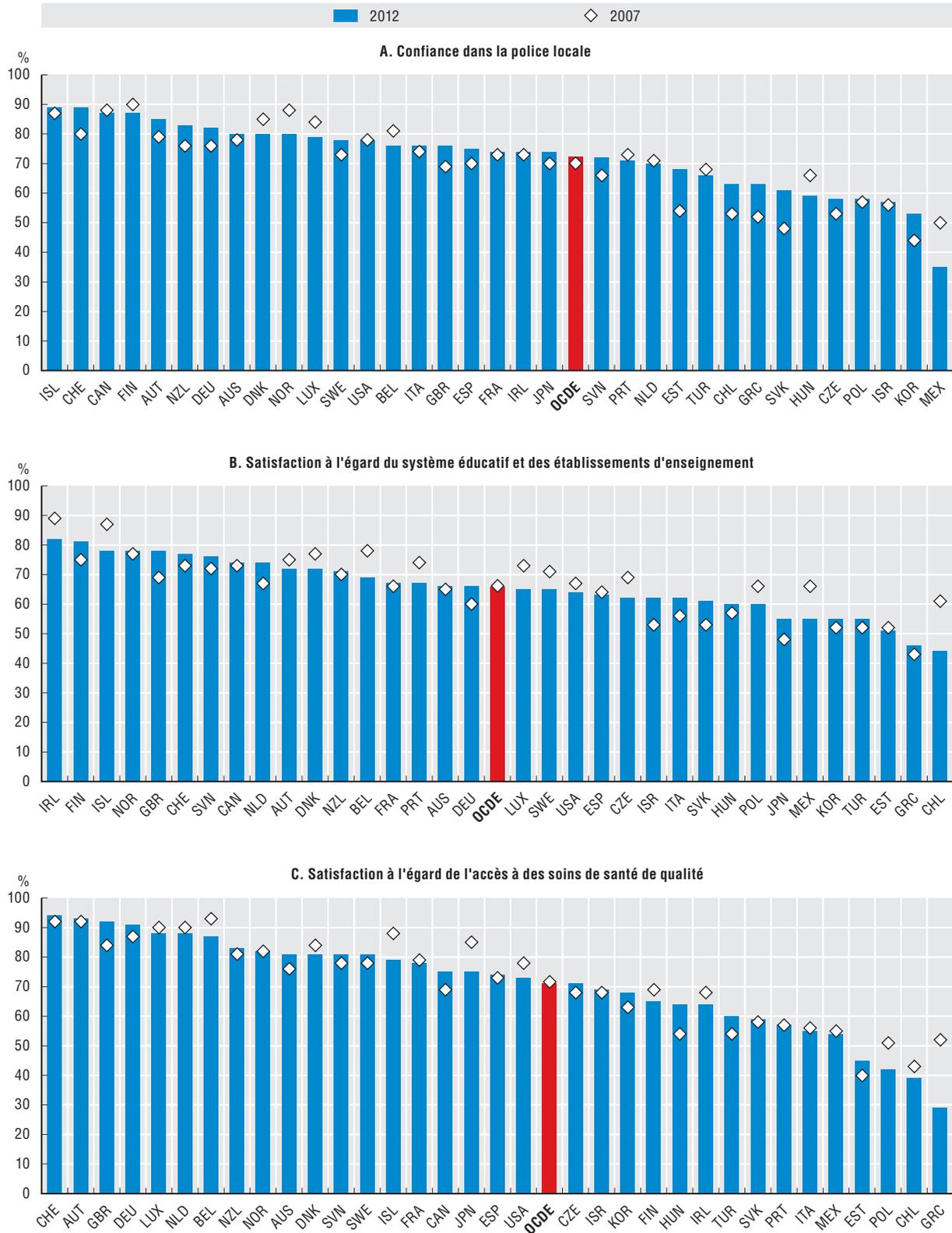
OCDE (2012), *Measuring Regulatory Performance: A Practitioner's Guide to Perception Surveys*, Éditions OCDE, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264167179-en>.

Notes relatives aux graphiques

Les données relatives à l'Autriche, à la Finlande, à la France, à l'Irlande, au Portugal, à la République slovaque, à la Slovaquie et à la Suisse portent sur 2006 et non 2007. Les données relatives à l'Allemagne, au Chili et au Royaume-Uni portent sur 2011 et non 2012. S'agissant de la confiance dans la police locale et de la satisfaction à l'égard des soins de santé, les données relatives à la Corée, au Japon et au Mexique portent sur 2011 et non 2012.

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

9.13. Niveaux de satisfaction et de confiance pour une sélection de services publics (2007 et 2012)



Source : Gallup World Poll.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933160065>



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 satisfaction des citoyens à l'égard des services publics », dans *Government at a Glance 2013*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-56-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.