

### 3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

#### Accessibilité, réactivité et qualité des services administratifs

Les services administratifs sont fournis par les organisations publiques et permettent aux entreprises et à la population de se conformer à la réglementation et à la législation, d'exercer leurs droits ou de solliciter les prestations auxquelles elles peuvent prétendre. Les services administratifs communément utilisés englobent par exemple le paiement des impôts, l'émission de documents d'identité et les demandes de prestations.

L'accessibilité des services administratifs reflète la capacité de l'administration à prendre toute la mesure de la diversité et de la nature des besoins de la population, et à adapter sa réponse en conséquence. Dans le cadre de l'Enquête 2021 de l'OCDE sur les déterminants de la confiance dans les institutions publiques, 65,1 % des personnes interrogées s'attendaient à ce que les informations relatives aux procédures administratives soient facilement accessibles dans leur pays (graphique 3.7). Des disparités considérables existent cependant entre les pays. C'est en Irlande (83,0 %) et aux Pays-Bas (78,9 %) que les citoyens perçoivent la plus grande facilité d'accès à l'information. Dans l'ensemble, les pays dont une large part de la population estime qu'il est facile d'accéder à l'information ont également tendance à afficher un taux plus élevé de satisfaction à l'égard des services administratifs (OCDE, 2022). Toutefois, l'accès à l'information n'est qu'un obstacle parmi tous ceux qui empêchent les citoyens d'accéder aux services administratifs : on peut citer aussi la distance géographique, l'inadéquation des aménagements mis à disposition des usagers, les défaillances des modes de prestation, la complexité des formulations utilisées ou encore la lourdeur des procédures.

Des biens et des services publics réactifs tiennent compte de la diversité des besoins de la population et s'y adaptent pour lui apporter un soutien. Plutôt que d'adopter une méthode universelle, des services administratifs réactifs prennent en considération les différentes perspectives des citoyens. En outre, l'assistance aux usagers implique l'existence de canaux de communication fonctionnant dans les deux sens, grâce auxquels les citoyens reçoivent des réponses concernant le traitement de leurs réclamations. Le graphique 3.8 montre le pourcentage d'usagers ayant accédé aux services administratifs en ligne qui ont pu bénéficier d'une assistance. En 2021, la Finlande, l'Italie et Türkiye ont atteint 1,0 point (score maximal possible sur une échelle de 0 à 1 de disponibilité de l'assistance aux usagers, contre 0,93 point en moyenne parmi les membres de l'OCDE et de l'UE. Étant donné que ces chiffres sont relativement élevés, 25 pays de l'OCDE sur 26 se trouvent dans un écart de 0,07 point de pourcentage par rapport à la moyenne.

Un autre aspect de la réactivité des services publics est leur capacité à répondre à la diversité des besoins en traitant tous les citoyens avec équité. Une grande partie des personnes interrogées (58,5 % dans les pays de l'OCDE) pensent que si elles devaient solliciter une prestation ou un service public générique, leur demande serait traitée de façon équitable. Le pourcentage de personnes interrogées qui s'attendent à un traitement équitable est supérieur à 50 % dans 18 des 21 pays de l'OCDE ayant participé à l'enquête, et à 70 % en Irlande et aux Pays-Bas (graphique 3.9). Dans la zone OCDE, la confiance concernant l'équité de traitement pour l'octroi de prestations ou de services publics est très corrélée, de façon significative, avec la confiance à l'égard des fonctionnaires (OCDE, 2022).

#### Méthodologie et définitions

L'OCDE analyse les perceptions de la gouvernance publique à partir de données nationales représentatives obtenues dans le cadre de son enquête sur la confiance, qui est menée dans 22 pays. La plupart des enquêtes se sont déroulées en novembre-décembre 2021, quelques-unes en 2020 et en janvier-mars 2022.

Les rapports *eGovernment Benchmark Insight Report* et *eGovernment Benchmark Background Report 2022* rassemblent plusieurs sources de données collectées grâce à différentes méthodes pour donner un aperçu global de la situation en matière d'administration en ligne dans les États membres de l'UE. Les données ont été collectées au cours de l'été 2021. La notion de centralité de l'utilisateur désigne le degré auquel les informations et les services sont disponibles en ligne, donnent lieu à une assistance en ligne et sont compatibles avec les appareils mobiles. Le principal indicateur permettant de mesurer cette dimension est l'assistance aux usagers, c'est-à-dire la disponibilité de l'assistance en ligne et des modalités d'aide en ligne, et la possibilité offerte aux usagers de donner leur avis.

#### Pour en savoir plus

- Baredes, B. (2022), « Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience », *Documents de travail de l'OCDE sur la gouvernance publique*, n° 52, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/65223af7-en>.
- Commission européenne (2022), *eGovernment Benchmark 2022: Synchronising digital governments: insight report*, Office des publications de l'Union européenne, <https://data.europa.eu/doi/10.2759/488218>.
- OCDE (2022), *Instaurer la confiance pour renforcer la démocratie : Principales conclusions de l'enquête 2021 de l'OCDE sur les déterminants de la confiance dans les institutions publiques*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/f6a31728-fr>.

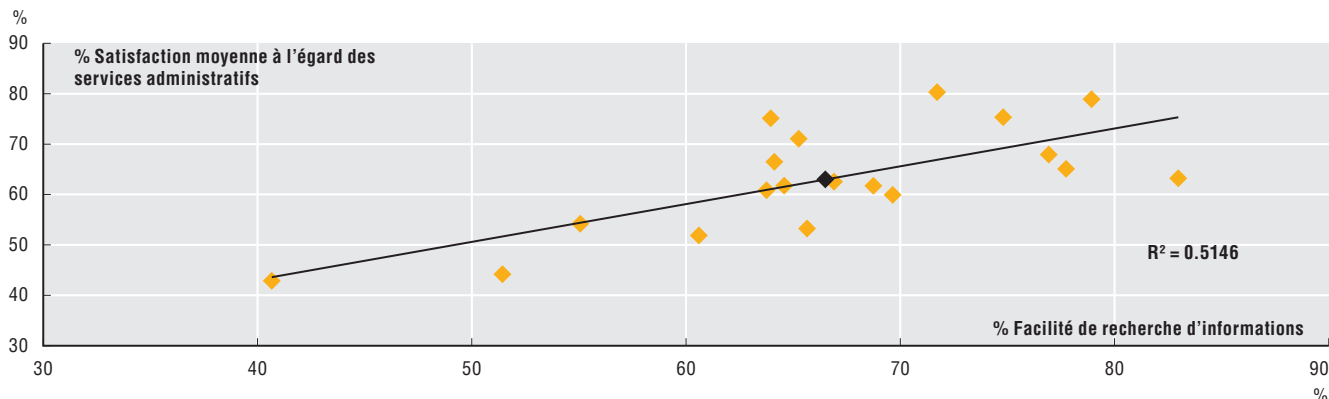
#### Notes relatives aux graphiques

- « OCDE » correspond à la moyenne non pondérée des réponses recueillies dans les pays de l'OCDE où l'Enquête sur la confiance de 2021 a été menée.
- 3.7 et 3.9. Les données relatives à l'équité de traitement en Finlande ne sont pas disponibles.
- 3.7. La facilité d'accès à l'information est exprimée par les réponses à la question : « Sur une échelle de 0 à 10, si vous avez besoin de renseignements sur une procédure administrative (obtention d'un passeport, demande de prestation, etc.), quelle est la probabilité, selon vous, que ces renseignements soient aisément disponibles ? ». La satisfaction est basée sur la part des réponses de 6 à 10 à la question « Dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait de la qualité des services administratifs (par exemple, demande d'une carte d'identité ou d'un certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce) », égale aux valeurs des réponses 6 à 10 sur l'échelle de réponse, sur l'axe des ordonnées.
- 3.9. Les pays sont recensés par ordre alphabétique en raison du nombre restreint de pays disponibles. L'équité de traitement est exprimée par les réponses à la question : « Sur une échelle de 0 à 10, si vous ou un membre de votre famille sollicitez une prestation ou un service public (par exemple, des allocations de chômage ou d'autres formes d'aide au revenu), quelle est la probabilité, selon vous, que votre demande soit traitée de façon équitable ? ».

### 3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

#### Accessibilité, réactivité et qualité des services administratifs

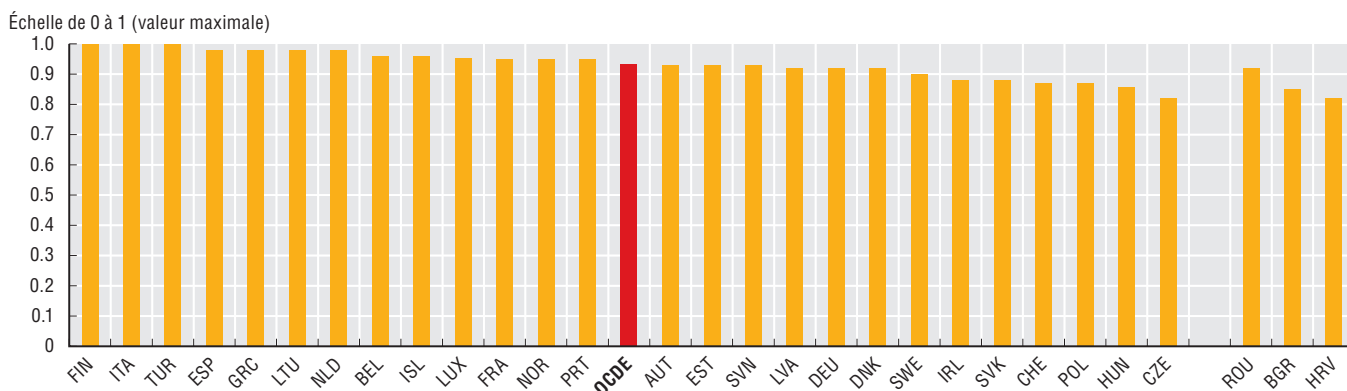
#### 3.7. Perception de la facilité à trouver des informations administratives et de la satisfaction à l'égard des services administratifs, 2021



Source : Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance ([www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/](http://www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/)).

StatLink <https://stat.link/kcd09t>

#### 3.8. Taux d'évaluation de l'aide apportée par les utilisateurs aux services en ligne, 2021

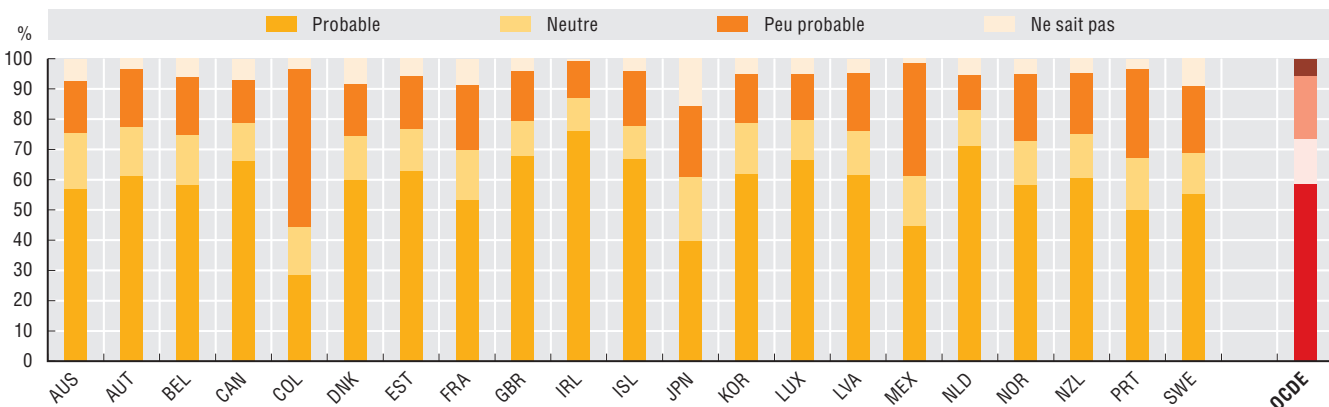


Source : Commission européenne (2022), eGovernment Benchmark 2022 – Synchronising Digital Governments: Insight Report, Office des publications de l'Union européenne, <https://data.europa.eu/doi/10.2759/488218>.

StatLink <https://stat.link/eh1y02>

#### 3.9. Satisfaction à l'égard de l'équité administrative, 2021

Proportion des personnes interrogées en fonction du degré de probabilité qu'elles accordent à la capacité de leurs pouvoirs publics à traiter de manière équitable leur demande de prestation ou de service



Source : Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance ([www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/](http://www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/)).

StatLink <https://stat.link/jpri7a>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2023**

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>

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

OCDE (2023), « Accessibilité, réactivité et qualité des services administratifs », dans *Government at a Glance 2023*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/57980e62-fr>

Ce document, ainsi que les données et cartes 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. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :  
<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.