

### Les déterminants de la confiance dans la fonction publique

Les principaux déterminants de la confiance exprimée par la population sont différents selon l'institution et le niveau d'administration pris en considération. L'analyse des résultats de l'Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance montre que les niveaux de confiance dans la fonction publique dépendent tout particulièrement de la perception de la fiabilité des institutions, ainsi que de la réactivité et de l'équité des services publics (OCDE, 2022).

La fiabilité - la mesure dans laquelle les gens sont satisfaits des services administratifs et sont convaincus que le gouvernement utilise les données personnelles de manière légitime et est prêt à faire face à une maladie contagieuse - a l'impact potentiel le plus important sur la confiance dans la fonction publique. Selon l'enquête de l'OCDE sur la confiance, 63,0 % des personnes interrogées sont satisfaites des services administratifs. Une légère augmentation (écart-type) de la satisfaction à l'égard de ces services, toutes les autres conditions restant inchangées, pourrait entraîner une augmentation de la confiance dans la fonction publique de 6 points de pourcentage (graphique 2.4). Parmi les autres facteurs ayant une influence positive et statistiquement significative sur la confiance dans la fonction publique, citons la perception que les riches et les pauvres sont traités équitablement lorsqu'ils demandent des prestations publiques, la perception que la fonction publique est prête à adopter des innovations et le sentiment d'avoir son mot à dire sur ce que fait le gouvernement. Si ces résultats montrent l'importance de ces facteurs de gouvernance dans la promotion de la confiance, les points de départ varient : les niveaux de satisfaction existants varient selon les facteurs. Dans tous les pays, seuls 30,2 % des personnes interrogées en moyenne estiment avoir leur mot à dire sur ce que fait le gouvernement, tandis que 58,5 % pensent que leur demande de prestations publiques sera traitée équitablement - ce qui indique que, même si ces deux facteurs entraîneraient des augmentations similaires de la confiance dans la fonction publique, les gouvernements ont une plus grande marge de manœuvre pour améliorer le premier (graphique 2.4).

L'information de la population sur la manière dont ses données personnelles sont collectées, traitées, stockées et utilisées est un aspect important des efforts déployés par le gouvernement pour améliorer la fiabilité perçue, qui a un impact positif sur la confiance dans la fonction publique (graphique 2.4). En moyenne, tous pays confondus, 51,1 % des personnes interrogées s'attendent à ce que leur administration utilise leurs données personnelles « à des fins légitimes ». Les personnes interrogées au Danemark, en Irlande, en Islande, aux Pays-Bas et en Norvège ont un niveau de confiance particulièrement élevé dans l'utilisation de leurs données par le gouvernement (graphique 2.5).

L'agilité dans l'adoption de nouvelles idées est un aspect clé de la réactivité et l'un des moteurs de la confiance dans la fonction publique. L'enquête de l'OCDE sur la confiance révèle qu'en moyenne, seuls 38 % des gens estiment qu'un organisme public serait susceptible d'adopter des idées novatrices pour améliorer un service public, même si les chiffres varient d'un pays à l'autre. Les personnes qui s'attendent à de telles innovations sont beaucoup plus susceptibles de faire confiance aux fonctionnaires (70 %) que celles qui ne s'y attendent pas (33 %). Dans tous les pays étudiés, la confiance dans la fonction publique est toujours plus élevée chez les personnes qui pensent qu'il y a de la place pour l'innovation dans le gouvernement, bien que l'ampleur de l'écart de confiance varie considérablement (graphique 2.6).

#### Méthodologie et définitions

La confiance se définit comme la conviction d'un individu qu'un autre individu ou une institution adoptera le comportement positif qu'il escompte (OCDE, 2017). L'OCDE étudie les opinions sur la gouvernance publique à partir de données nationales représentatives obtenues dans le cadre de son Enquête sur la confiance, qui est menée à bien dans 22 pays. Dans la plupart des pays, la population a été interrogée en novembre-décembre 2021, mais quelques enquêtes ont été réalisées en 2020 et de janvier à mars 2022. L'enquête de l'OCDE sur la confiance agrège les 11 points des échelles de réponse comme suit : 0-4 = faible / peu probable ; 5 = neutre ; 6-10 : élevée / probable. L'enquête de l'OCDE sur la confiance couvre un très grand nombre de pays (généralement 2 000 répondants par pays), ce qui permet l'analyse de sous-groupes et contribue à garantir la fiabilité des résultats. Pour une discussion détaillée de la méthode et de la mise en œuvre de l'enquête, vous trouverez un document de référence méthodologique détaillé à l'adresse suivante : [www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/](http://www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/).

#### Pour en savoir plus

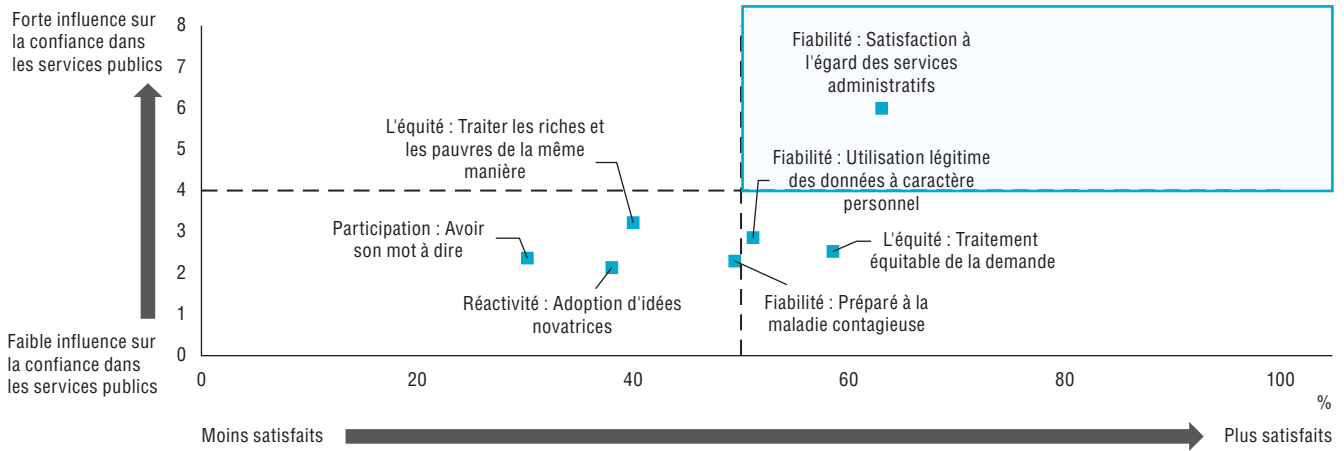
- OCDE (2022), *Instaurer la confiance pour renforcer la démocratie : Principales conclusions de l'enquête 2021 de l'OCDE sur les déterminants de la confiance dans les institutions publiques*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/f6a31728-fr>.
- OCDE (2021), *Panorama des administrations publiques 2021*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/9556b25a-fr>.
- OCDE (2017), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en>.

#### Notes relatives aux graphiques

- 2.4. Ce graphique montre les déterminants ayant la plus forte influence sur la confiance dans la fonction publique, selon une estimation logistique dans laquelle les caractéristiques individuelles, les niveaux de confiance interpersonnelle et les effets fixes par pays sont neutralisés. Le modèle utilisé couvre 18 pays, au sein desquels la Finlande, le Mexique, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni ne figurent pas en raison de l'indisponibilité de certaines variables. Seules les questions découlant du Cadre de l'OCDE pour l'analyse de la confiance, et celles qui sont associées aux coefficients les plus élevés, sont représentées, tandis que les caractéristiques individuelles telles que l'âge, le genre et le niveau d'instruction, qui peuvent également être statistiquement significatives, ne le sont pas.
- 2.5. Ce graphique rapporte à la question « Si vous partagiez vos données personnelles avec un organisme/service public, quel serait le degré de probabilité, selon vous, qu'elles soient utilisées exclusivement à des fins légitimes ? ». La mention « Probable » correspond aux réponses allant de 6 à 10, la mention « Neutre » à la réponse 5, et la mention « Peu probable » aux réponses allant de 0 à 4. La Finlande et la Nouvelle-Zélande ne figurent pas dans ce graphique, faute de données disponibles.
- 2.6. Se rapporte à la question « S'il existait une idée innovante en mesure d'améliorer un service public, selon vous, dans quelle mesure serait-elle susceptible ou non d'être adoptée par l'organisme public compétent ? ». La probabilité correspond aux réponses de 6 à 10 sur une échelle de 0 à 10. « OCDE » présente la moyenne non pondérée des pays. Les données pour le Mexique ne sont pas disponibles. La confiance élevée ou modérément élevée correspond aux réponses de 6 à 10 à la question « Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas du tout et 10 signifie tout à fait, dans quelle mesure faites-vous confiance à chacun des éléments suivants ? La fonction publique (les employés non élus du gouvernement au niveau central ou local) ».

#### 2.4. Déterminants de la confiance dans la fonction publique, 2021

Variation en points de pourcentage de la confiance dans la fonction publique en réponse à l'amélioration de certaines variables (axe des ordonnées) et part de la population satisfaite de la variable (axe des abscisses)

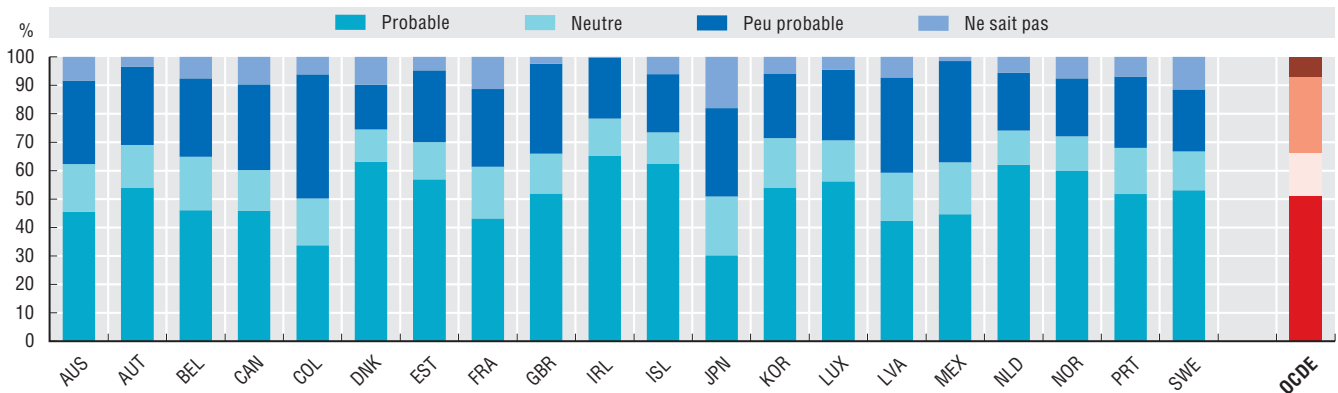


Source : Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance ([www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/](http://www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/)).

StatLink <https://stat.link/rxl8z2>

#### 2.5. Confiance dans l'utilisation des données personnelles par l'administration, 2021

Proportion des personnes interrogées en fonction du degré de probabilité qu'elles accordent à l'utilisation à des fins légitimes de leurs données personnelles par leurs pouvoirs publics

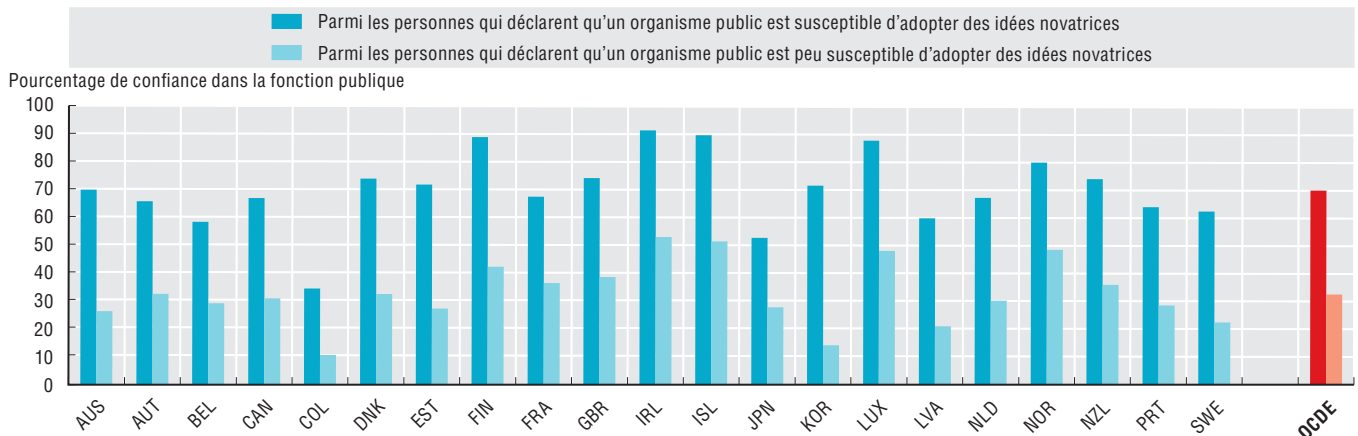


Source : Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance ([www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/](http://www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/)).

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

#### 2.6. Confiance dans la fonction publique et perception de la capacité d'innover des pouvoirs publics, 2021

Proportion des personnes interrogées indiquent avoir un niveau de confiance dans la fonction publique élevé ou modérément élevé, selon leur niveau de certitude quant à la possibilité qu'un organisme public puisse adopter une idée innovante



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/0zq3j7>



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), « Les déterminants de la confiance dans la fonction publique », dans *Government at a Glance 2023*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/b7c29f15-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>.