

3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Satisfaction à l'égard des services parmi les différentes catégories de population

Les services publics jouent un rôle clé pour garantir que les citoyens ont accès à des possibilités et peuvent exploiter tout leur potentiel. La différence de degré de satisfaction entre les catégories socio-démographiques peut indiquer que l'accessibilité, la rapidité ou la qualité des services n'est pas identique indépendamment des différentes caractéristiques de la population. Ces différences peuvent causer ou aggraver des inégalités dans la société et réduire l'utilisation des services. La différence de niveau de satisfaction peut constituer un outil de diagnostic utile permettant aux pouvoirs publics de trouver des moyens d'améliorer la prestation des services publics ainsi que de veiller à ce que personne ne soit laissé de côté. Dans de nombreux pays de l'OCDE, les ministères, les services et les institutions surveillent la satisfaction à l'égard des services publics dans différentes catégories de population afin d'évaluer les effets des réformes engagées et de repérer les domaines dans lesquels des initiatives supplémentaires s'imposent.

Des écarts entre les genres se manifestent en matière de satisfaction à l'égard des soins de santé : en moyenne, dans les pays de l'OCDE, le taux de satisfaction des hommes dépasse celui des femmes de 6.1 points de pourcentage (graphique 3.4). C'est au Canada que cet écart est le plus important : 68 % d'hommes sont satisfaits des soins de santé, contre 55 % de femmes, ce qui représente une différence de 13 points de pourcentage. Viennent ensuite le Danemark, la Nouvelle-Zélande, qui présentent tous deux un écart de plus de 12 points de pourcentage, puis les Pays-Bas et le Portugal (plus de 11 points de pourcentage d'écart). La Norvège est le seul pays à afficher des niveaux de satisfaction statistiquement significatifs plus élevés chez les femmes (78 %) que chez les hommes (75 %).

La satisfaction à l'égard de l'éducation est très liée au niveau d'éducation. Dans les pays de l'OCDE, le taux de satisfaction moyen des personnes possédant un niveau d'éducation plus élevé est supérieur à celui des personnes avec un niveau plus bas (62 % contre 54 %, voir graphique 3.5). Les personnes possédant un haut niveau d'éducation ont davantage connaissance et ont généralement retiré plus d'avantages de leur participation au système éducatif que les personnes moins instruites. Au Canada, au Danemark, en Islande et en Norvège, les écarts de satisfaction entre les personnes en fonction de leur niveau d'éducation sont supérieurs à 20 points de pourcentage. Les citoyens ayant un faible niveau d'éducation sont plus satisfaits du système éducatif que les citoyens avec un haut niveau d'éducation dans 4 pays sur 21 seulement : en Corée (21 points de pourcentage), en Irlande (11 points), en Colombie (5 points) et en Finlande (2 points).

Dans l'ensemble, les jeunes sont moins satisfaits à l'égard des services administratifs que les personnes âgées. En moyenne, les citoyens âgés de 18 à 29 ans affichent un taux de satisfaction de 56 %, tandis que ce taux s'élève à 67 % chez les personnes âgées de 50 ans ou plus (graphique 3.6). Les personnes âgées sont plus satisfaites des services administratifs dans tous les pays qui ont participé à l'enquête. L'Irlande affiche l'écart le plus important entre les personnes âgées et les jeunes (32 points de pourcentage), suivie par le Japon (18 points), puis la Corée et la Nouvelle-Zélande (16 points chacune).

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.

On présente dans cette section une comparaison de la satisfaction de différentes catégories sociales à l'égard des services publics dans les pays de l'OCDE. Les données sont tirées de l'Enquête 2021 de l'OCDE sur les déterminants de la confiance dans les institutions publiques. Celle-ci homogénéise les instruments et les méthodes de mesure de la satisfaction dans les différents pays, ce qui permet d'établir une comparaison internationale fiable. Afin d'identifier les principaux contrastes existants entre les catégories sociales, les niveaux de satisfaction à l'égard de trois services publics (soins de santé, éducation et services administratifs) ont été calculés pour trois variables démographiques (âge, genre et niveau d'éducation). Les moyennes et valeurs démographiques obtenues par l'OCDE pour les services dans chaque pays de la zone sont présentées dans le tableau G.1.1 en ligne dans l'annexe G. Les graphiques ci-dessous illustrent le niveau de satisfaction à l'égard de chaque service en montrant la variable démographique pour laquelle le niveau de satisfaction diverge le plus entre les catégories.

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>.

Notes relatives aux graphiques

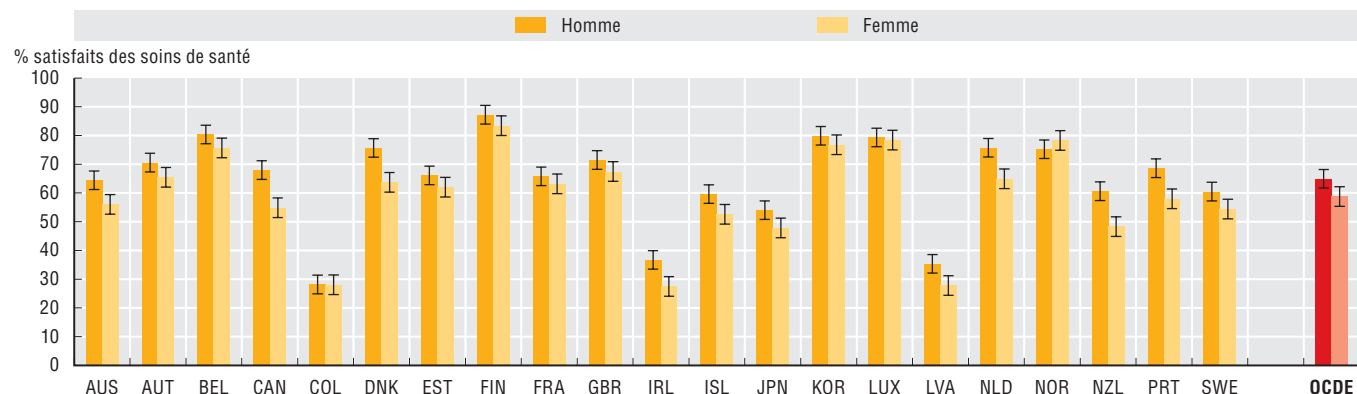
- 3.4, 3.5 et 3.6. La confiance à l'égard des soins de santé, du système éducatif et des services administratifs est exprimée par les réponses agrégées entre 6 et 10, sur une échelle de 0 à 10, à la question : « Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des soins de santé, du système éducatif et de la qualité des services administratifs (par exemple, demande de carte d'identité ou de certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce) sur tout le territoire de [pays] ? ».
- 3.5. L'enseignement « supérieur » correspond aux niveaux 5 à 8 de la CITE 2011, c'est-à-dire aux diplômes de niveau universitaire tels que la licence, la maîtrise ou le doctorat. L'expression « niveau d'éducation bas » désigne un niveau d'éducation inférieur au diplôme du deuxième cycle de l'enseignement secondaire.
- 3.6 et G.1.1. La question concernant la satisfaction à l'égard des services administratifs n'a pas été posée en Finlande et en Norvège.
- G.1.1 (Valeurs démographiques concernant la satisfaction à l'égard des services publics par genre, âge et niveau d'instruction, 2021) est disponible en ligne dans l'annexe G.

3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Satisfaction à l'égard des services parmi les différentes catégories de population

3.4. Satisfaction à l'égard des soins de santé, 2021

Pourcentage de personnes interrogées selon le genre masculin et féminin

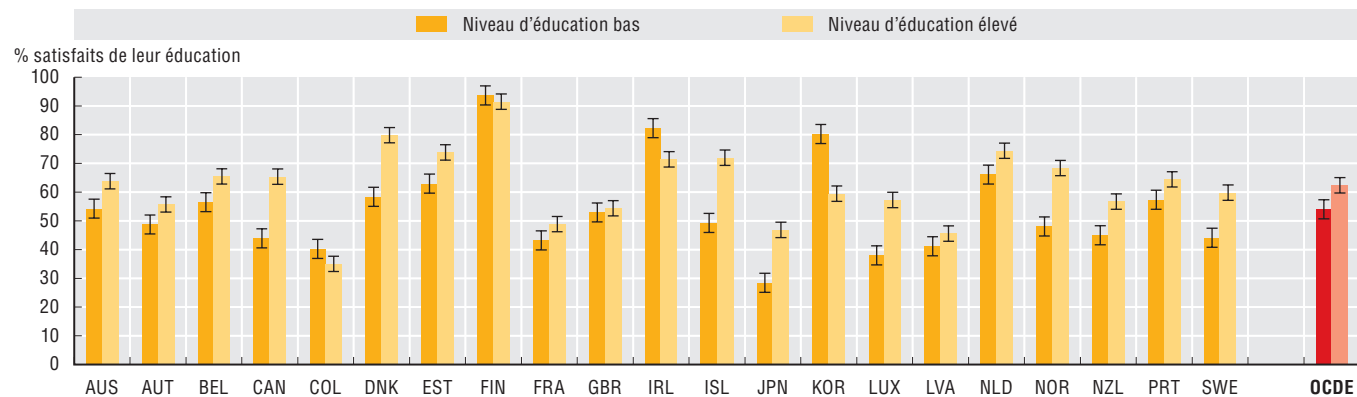


Source : Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance (www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/).

StatLink <https://stat.link/6gh2db>

3.5. Satisfaction à l'égard de l'éducation, 2021

Pourcentage de personnes interrogées selon leur niveau d'éducation bas ou élevé

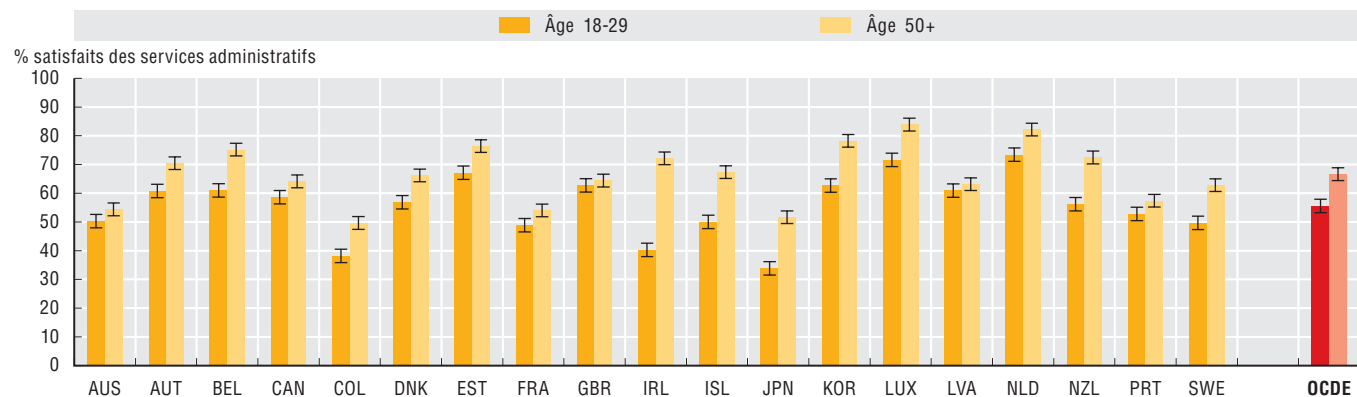


Source : Enquête 2021 de l'OCDE sur la confiance (www.oecd.org/fr/gouvernance/confiance-dans-les-pouvoirs-publics/).

StatLink <https://stat.link/sr87pu>

3.6. Satisfaction à l'égard des services administratifs, 2021

Pourcentage de jeunes personnes interrogées (18-29 ans) et plus âgées (50 ans et plus)



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

StatLink <https://stat.link/sy6gn9>



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), « Satisfaction à l'égard des services parmi les différentes catégories de population », dans *Government at a Glance 2023*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/bfe9722e-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>.