

3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Satisfaction à l'égard des services publics

Les services publics fournis par les hôpitaux, les écoles, les tribunaux ou les administrations publiques ont une incidence sur la vie d'une grande partie de la population et représentent un point de contact direct entre les citoyens et les institutions et pouvoirs publics. La satisfaction est un indicateur largement utilisé pour mesurer les performances des services publics du point de vue des citoyens. Même si la satisfaction à l'égard des services publics englobe des aspects très divers de ces services, tels que l'accessibilité physique et financière, la courtoisie, la rapidité et bien d'autres, ce critère peut constituer une synthèse générale des indicateurs objectifs des performances des services dans les différents pays (Baredes, 2022). La satisfaction à l'égard des services publics influe également sur la confiance envers l'administration et d'autres institutions publiques comme la fonction publique (OCDE, 2022).

Dans les pays de l'OCDE, la plupart des citoyens (68 %) se sont déclarés satisfaits du système de santé en 2022 (graphique 3.2). De grandes disparités existent cependant entre les pays. En Suisse, 92 % de la population était satisfaite du système de santé, ce qui est le chiffre le plus élevé parmi les pays de l'OCDE. Si l'on compare avec les autres pays, la Suisse obtient de bons résultats en matière d'accessibilité et de qualité des soins, malgré un reste à charge élevé, ce qui produit un haut niveau de satisfaction global.

La population est par ailleurs satisfaite du système éducatif dans 67 % des pays de l'OCDE. La Norvège (87 %), la Finlande (85 %), la Suisse (84 %) et l'Irlande (84 %) possèdent les taux de satisfaction à l'égard du système éducatif les plus élevés (graphique 3.2). Le taux de satisfaction à l'égard de l'éducation diverge davantage entre les pays qu'en matière de soins de santé et de justice : 66 points de pourcentage séparent la note la plus haute de la note la plus basse. Les faibles niveaux de satisfaction dans certains pays, comparés à d'autres, peuvent en partie s'expliquer par les besoins en matière de ressources et d'infrastructures adéquates, particulièrement flagrants pendant la pandémie de COVID-19, qui a temporairement transformé les services éducatifs dans de nombreux pays. Par exemple, tous les pays de l'OCDE n'ont pas pu offrir les mêmes possibilités d'apprentissage à distance à l'ensemble des élèves. Il était fréquent que les écoles ne disposent que d'un ordinateur pour quatre élèves, et nombre d'étudiants issus de milieux socio-économiques défavorisés n'avaient pas accès à un ordinateur à la maison (OCDE, 2020).

Les services de justice sont utilisés par une part plus petite de la population que la santé et l'éducation. Par conséquent, la confiance dans le système judiciaire et les tribunaux est moins susceptible d'être basée sur l'expérience qu'avec les soins de santé et l'éducation. Plus de la moitié (56 %) des citoyens des pays de l'OCDE ont déclaré avoir confiance dans le système judiciaire et les tribunaux de leur pays. Il existe des différences significatives entre les pays de l'OCDE, avec plus de 80 % des citoyens en Norvège, au Danemark, en Suisse et en Finlande déclarant avoir confiance dans le système judiciaire (graphique 3.2).

L'obtention d'un passeport, d'un certificat ou d'un permis représente une autre catégorie de services qui nécessitent une interaction entre les citoyens et l'administration. En moyenne, dans les 22 pays de l'OCDE où une enquête a été menée, 63 % de la population se déclarait très satisfaite des services administratifs, pourcentage qui s'élevait à 80 % au Luxembourg et aux Pays-Bas (graphique 3.3).

Méthodologie et définitions

Les données tirées de l'enquête *Gallup World Poll* sont généralement basées sur un échantillon représentatif de 1 000 citoyens dans chaque pays. Pour 2022, les données ont été collectées à partir du mois de juillet. On trouvera un complément d'information sur cette enquête à l'adresse suivante : www.gallup.com/home.aspx.

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.

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.

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 (2020), « Coronavirus special edition: Back to school », *Trends Shaping Education Spotlights*, n°21, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/339780fd-en>.

Notes relatives aux graphiques

3.2 et 3.3. « OCDE » correspond à la moyenne non pondérée des pays de l'OCDE ayant participé à l'enquête.

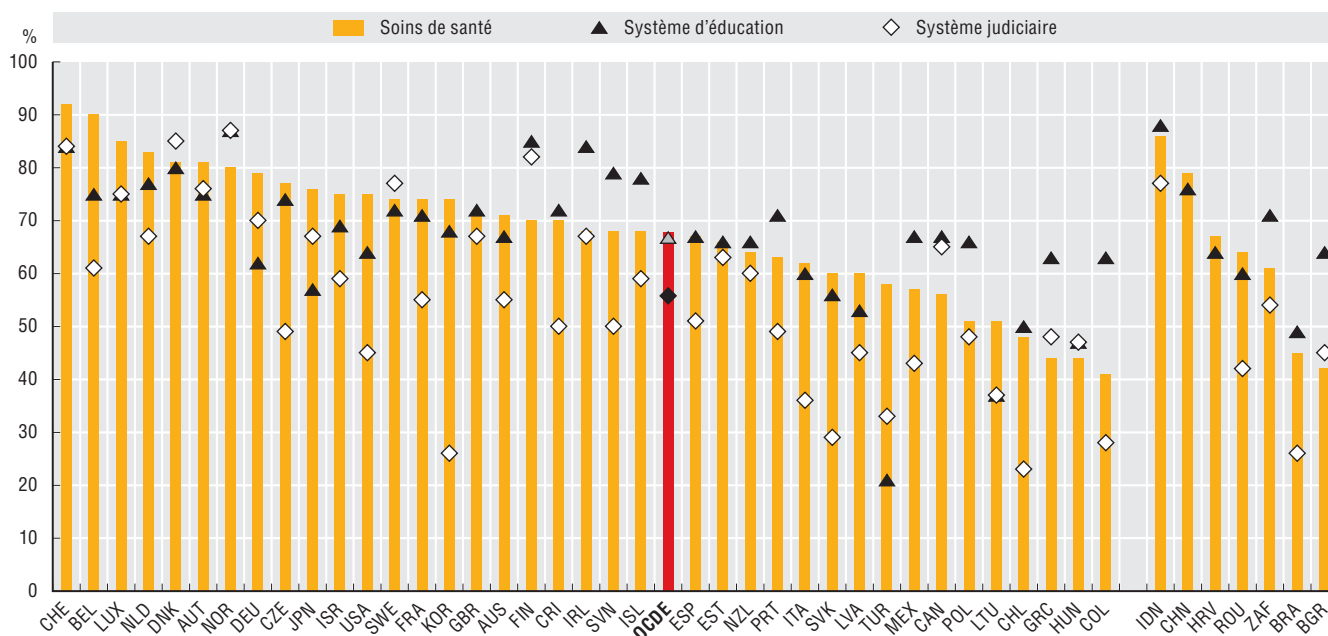
3.2. Les indicateurs généraux doivent être complétés par d'autres indicateurs relatifs à l'accessibilité, à la réactivité et à la qualité afin d'évaluer les performances globales d'un secteur. Les données pour le Luxembourg sont celles de 2019. Les données pour l'Allemagne, l'Autriche, le Chili, la Corée, l'Espagne, l'Estonie, la France, l'Irlande, Israël, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, la République slovaque, le Royaume-Uni, la Suisse et Türkiye sont celles de 2021. Les pays sont classés par ordre décroissant en fonction du taux de satisfaction à l'égard des soins de santé. Le degré de satisfaction à l'égard des soins de santé ou de l'éducation correspond au pourcentage de réponses « Satisfait » à la question : « Dans la ville ou la zone où vous habitez, êtes-vous satisfait ou insatisfait de l'accès à des soins de santé de qualité ou au système éducatif ou aux établissements scolaires ? ». Le niveau de confiance dans le système judiciaire correspond au pourcentage de réponses positives à la question : « Dans ce pays, avez-vous confiance dans chacune des institutions suivantes ? Qu'en est-il du système judiciaire et des tribunaux ? ». Les données relatives à la confiance dans le système judiciaire incluent les citoyens qui n'y ont pas eu recours.

3.3. Les données ne sont pas disponibles pour la Finlande et la Norvège. La satisfaction à l'égard des services publics est exprimée par le pourcentage de réponses entre 6 et 10 à la question : « Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait 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) dans le pays ? », les réponses étant agrégées.

3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Satisfaction à l'égard des services publics

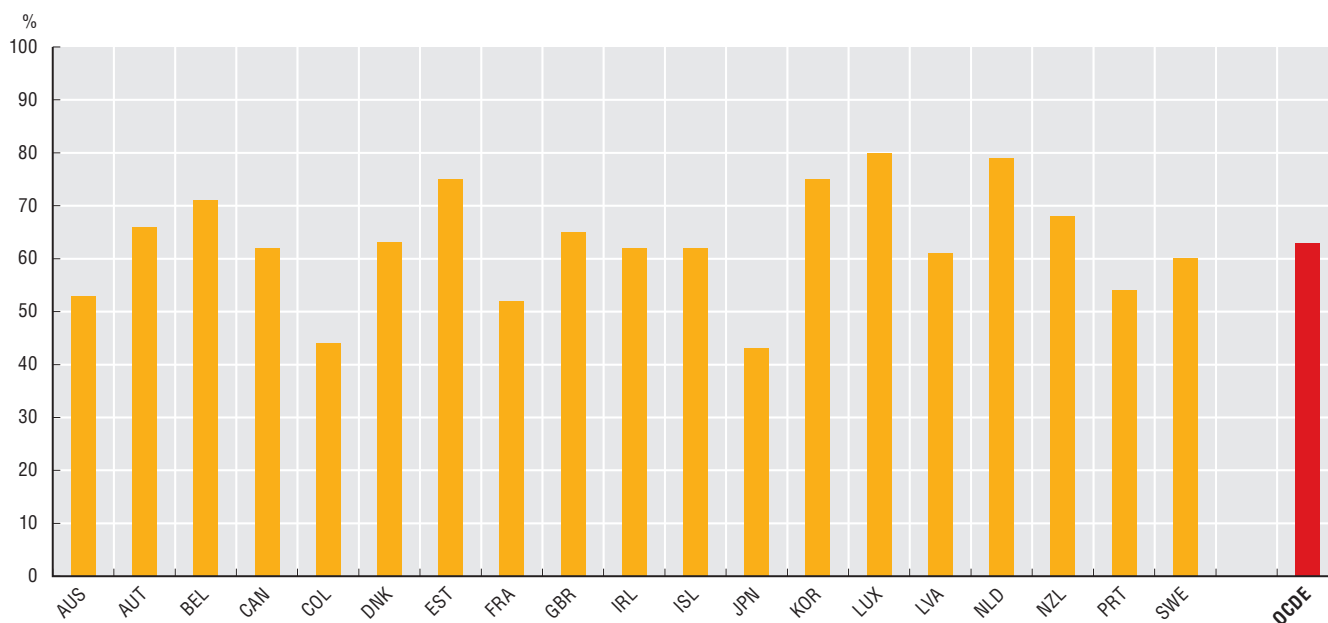
3.2. Satisfaction des citoyens à l'égard des soins de santé, de l'éducation et du système judiciaire, 2022



Source : Gallup World Poll 2022 (base de données).

StatLink <https://stat.link/m98cf7>

3.3. Satisfaction des citoyens 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/).

StatLink <https://stat.link/nr3u7h>



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 publics », dans *Government at a Glance 2023*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/892fb759-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>.