

Satisfaction à l'égard des services

Les services publics, comme la santé, l'éducation et la justice, ont été largement impactés par la pandémie de COVID-19. Dans la plupart des pays, le mode de fonctionnement des établissements d'enseignement, des tribunaux et des hôpitaux, qui sont des institutions dans le cadre desquelles la population est en contact direct avec les services publics, s'est considérablement modifié en raison des mesures de confinement. Du jour au lendemain, les enseignants, médecins et juges ont dû passer au travail à distance. Par ailleurs, les systèmes de santé à travers le monde ont été mis à rude épreuve en raison de l'amplitude de la crise sanitaire.

La plupart des pays de l'OCDE ont mis en place des enquêtes visant à suivre la satisfaction des utilisateurs à l'égard des services, même si elles peuvent couvrir différents services et poser différentes questions. L'enquête Gallup World Poll recueille régulièrement des données relatives au degré de satisfaction des citoyens en ce qui concerne un certain nombre de services publics à travers le monde. Bien que de nombreux facteurs contextuels et culturels puissent influencer les réponses aux enquêtes d'opinions, cet ensemble de données permet de comparer les perceptions des citoyens dans le temps et entre les différents pays de l'OCDE.

Le degré de satisfaction à l'égard des soins de santé s'est maintenu à 71 % en moyenne dans les pays de l'OCDE en 2020, des niveaux similaires à ceux de 2010. Il existe des variations importantes d'un pays à l'autre : les citoyens norvégiens (93 %), belges et néerlandais (92 % respectivement) ressortent comme les plus satisfaits, alors que la Pologne (26 %), la Grèce (38 %) et le Chili (39 %) affichent les niveaux de satisfaction les plus faibles. C'est la Finlande qui a enregistré la hausse la plus importante (19 points de pourcentage) du degré de satisfaction à l'égard des soins de santé. L'Estonie (17 points de pourcentage) et Israël (12 points de pourcentage) affichent également une forte augmentation de leur taux de satisfaction à l'égard des soins de santé par rapport à 2010. À l'inverse, la Pologne a enregistré la plus forte baisse (22 points de pourcentage) du degré de satisfaction vis-à-vis des soins de santé (Graphique 14.1).

En moyenne, en 2020, 68 % des citoyens se disaient satisfaits du système éducatif, ce qui représente une augmentation de 1 point de pourcentage par rapport à 2010. La Norvège (92 %), la Finlande (87 %) et la Slovaquie (86 %) étaient les pays qui affichaient le plus haut niveau de satisfaction à l'égard de l'éducation, et c'est en Turquie (27 %), en Grèce (36 %) et au Chili (43 %) que le niveau le plus faible était enregistré. C'est en Estonie (16 points de pourcentage) que la hausse du degré de satisfaction à l'égard de l'éducation a été la plus importante, et ce grâce aux efforts déployés en faveur de l'éducation numérique qui ont facilité la transition vers l'apprentissage en ligne au début de la pandémie (OCDE, 2020a). La Slovaquie (15 points de pourcentage) et la Norvège (14 points de pourcentage) ont également connu une augmentation importante du degré de satisfaction vis-à-vis de l'éducation. La Turquie a enregistré la plus forte baisse du niveau de satisfaction à l'égard du système éducatif (35 points de pourcentage par rapport à 2010). Tous les élèves turques n'ont pas bénéficié des mêmes opportunités en matière d'apprentissage à distance pendant la pandémie : en moyenne, en temps normal, il n'y a qu'un seul ordinateur pour quatre élèves dans les établissements d'enseignement, et une part importante des élèves issus de milieux socio-économiques défavorisés n'ont pas accès à un ordinateur (OCDE, 2020b) (Graphique 14.2).

Le niveau de confiance à l'égard du système judiciaire a atteint 57 % en moyenne dans les pays de l'OCDE en 2020, ce qui

représente une augmentation de 6 points de pourcentage par rapport à 2010. La Lituanie (35 points de pourcentage) a enregistré la plus forte augmentation du niveau de confiance dans le système judiciaire par rapport à 2010. Ce pays présente les délais de traitement des affaires civiles et commerciales les plus courts (voir la section consacrée à la rapidité des systèmes judiciaires). Le Portugal (23 points de pourcentage) et la République tchèque (21 points de pourcentage) ont également enregistré une hausse importante du niveau de confiance dans le système judiciaire. La Turquie est le pays où la baisse du niveau de confiance dans le système judiciaire a été la plus importante (22 points de pourcentage), suivie par le Chili (19 points de pourcentage) (Graphique 14.3).

Méthodologie et définitions

Ces données sont tirées de l'enquête Gallup World Poll, qui est généralement basée sur un échantillon représentatif de 1 000 citoyens dans chaque pays. Pour 2020, 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.

Les données relatives au degré de satisfaction à l'égard des soins de santé ou de l'éducation correspondent 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 ou au système éducatif ou aux établissements scolaires ? »

Pour ce qui est de la justice, les données correspondent au pourcentage de réponses positives à la question : « Dans ce pays, avez-vous confiance dans chacune des entités suivantes ? Qu'en est-il du système judiciaire et des tribunaux ? ». Les données sont l'expression de la proportion des personnes interrogées qui ont répondu « oui ».

Pour en savoir plus

OCDE (2020a), « Education Policy Outlook in Estonia », OECD Education Policy Perspectives, n° 13, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/9d472195-en>.

OCDE (2020b), PISA 2018 Results (Volume V): Effective Policies, Successful Schools, PISA, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/ca768d40-en>.

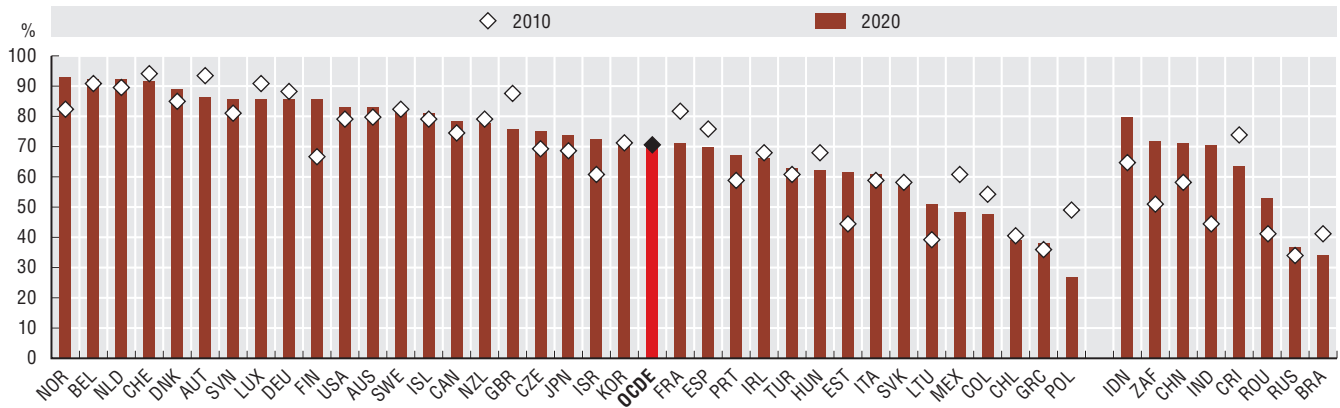
OCDE/Union européenne (2020), Health at a Glance: Europe 2020: State of Health in the EU Cycle, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/82129230-en>.

Notes relatives aux graphiques

Les données sur l'Estonie portent sur l'année 2011 et non 2010. Les données sur l'Islande, la Norvège et la Suisse portent sur l'année 2012 et non 2010. Les données sur la République tchèque portent sur l'année 2018 et non 2020. Les données sur la Hongrie, Israël, la Corée, la Lituanie, le Luxembourg, le Costa Rica, l'Inde, l'Indonésie et la Roumanie portent sur l'année 2019 et non 2020.

Le Graphique G.40. (Confiance des citoyens à l'égard de la police, 2010 et 2020) est disponible en ligne à l'Annexe G.

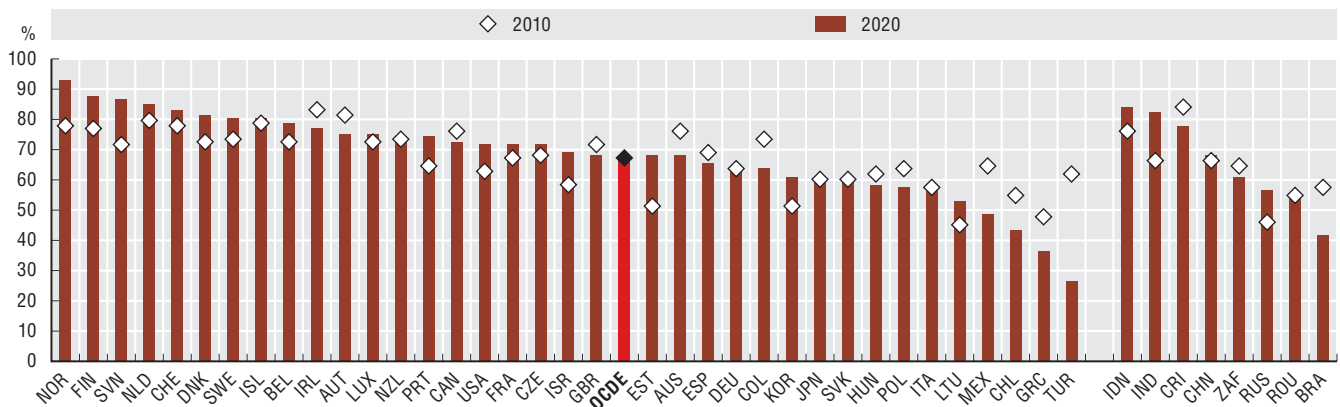
14.1. Satisfaction des citoyens à l'égard du système de santé, 2010 et 2020



Source : Gallup World Poll 2020 (base de données)

StatLink <https://doi.org/10.1787/888934265146>

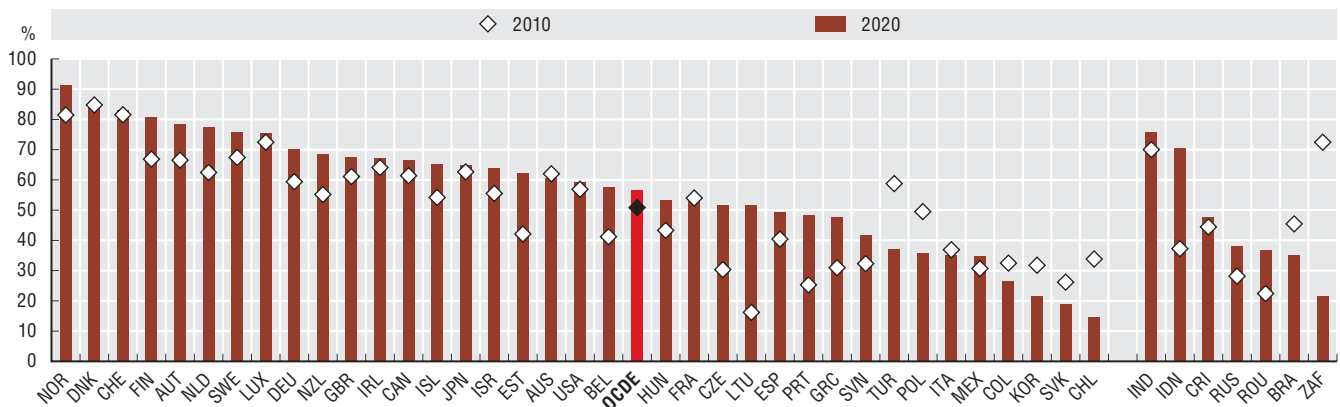
14.2. Satisfaction des citoyens à l'égard du système éducatif et des établissements d'enseignement, 2010 et 2020



Source : Gallup World Poll 2020 (base de données)

StatLink <https://doi.org/10.1787/888934265165>

14.3. Confiance des citoyens à l'égard du système judiciaire et des tribunaux, 2010 et 2020



Source : Gallup World Poll 2020 (base de données)

StatLink <https://doi.org/10.1787/888934265184>



Extrait de :
Government at a Glance 2021

Accéder à cette publication :
<https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2021), « Satisfaction à l'égard des services », dans *Government at a Glance 2021*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/60704354-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>.