

Un baromètre indépendant

Mettre en place un baromètre indépendant de la qualité des services publics

Un baromètre de la qualité des services publics existe et sa diffusion doit être amplifiée

Ce baromètre, piloté par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, est, pour les citoyens-usagers, un gage d'écoute, une preuve de la volonté de l'administration de s'améliorer et un gage de transparence de l'information puisqu'il permet aux citoyens d'être informés, à échéances régulières, de l'évolution de la qualité de service sous la forme d'informations simples, lisibles et immédiatement compréhensibles. Il comprend un nombre limité d'indicateurs autour de trois thèmes : l'accueil, le traitement des démarches de la vie quotidienne ou d'événements de vie jugés prioritaires par les Français et le traitement de réclamations. Pour chaque indicateur, 2 mesures sont effectuées : celle de la qualité de la prestation (service effectivement rendu par l'administration) et celle de la satisfaction de l'utilisateur (perception de l'utilisateur de la qualité de service).

Ce baromètre a été construit avec un double objectif : être un levier de modernisation de l'administration et un outil permettant de rendre compte de la qualité du service rendu. Ce baromètre mérite d'être élargi en intégrant notamment les services aux entreprises et aux associations.

Dès à présent, le Gouvernement publie les chiffres de la quatrième édition du baromètre de la qualité des services publics qui n'avaient pas été rendus publics au premier trimestre 2012 par le précédent Gouvernement (cf. B).

D'autres initiatives traduisent également la volonté de rendre transparents les résultats en matière d'amélioration de la qualité de service

Le baromètre de la qualité de l'accueil est un outil de suivi interne développé par les services de l'État qui rend compte, chaque année, de la manière dont ils améliorent l'accueil au sein de leurs organisations en répondant aux 19 engagements du référentiel Marianne. Ce baromètre mesure la qualité de l'accueil dans 616 services déconcentrés de l'État appartenant aux 4 réseaux à forts enjeux d'accueil (Intérieur, Justice, Education nationale/bibliothèques universitaires et Finances publiques).

Un baromètre mesurant l'action de simplification et d'amélioration de la qualité de service pour les entreprises est en cours d'élaboration, conformément aux conclusions du séminaire gouvernemental de compétitivité du 6 novembre dernier. Les indicateurs de ce baromètre seront définis en fonction des chantiers prioritaires, comme le démarrage d'activité, l'export, l'accès aux financements publics ou l'embauche et la formation, retenus en concertation avec les représentants des entreprises.

D'autres baromètres, publiés par des personnalités extérieures, mesurent également les évolutions de la qualité de service. Chaque année, par exemple, l'institut Paul Delouvrier publie le baromètre de la satisfaction des Français et des usagers/clients à l'égard des services publics. Il recense l'évolution de l'opinion des citoyens sur l'action publique en insistant sur l'évolution des attentes prioritaires des Français. Il mesure également l'évolution de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics.

Définir avec les parties prenantes un cadre unifié pour un baromètre global mettant en cohérence l'ensemble des initiatives de mesure de la qualité de service.

Le Premier ministre mandate la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique pour que soit élaboré, pour le CIMAP de mars 2013, un cadre unifié pour un baromètre global à destination des usagers, particuliers, associations et entreprises et prenant en compte les résultats obtenus dans le cadre du baromètre de la qualité de l'accueil.

Ce chantier sera conduit, en lien avec l'ensemble des ministères, selon les modalités et calendrier suivants :

- ▶ **Dès janvier 2013**, consultation de l'ensemble des parties prenantes : le défenseur des droits, les associations d'usagers particuliers et entreprises, des personnalités qualifiées impliquées dans l'amélioration de la qualité de service ;
- ▶ **Premier trimestre 2013**, élaboration du cadre unifié pour un baromètre mesurant le niveau du service rendu : identification des attentes prioritaires des usagers, choix des indicateurs et modalités de calcul ;
- ▶ **Second trimestre 2013**, organisation de la campagne de mesure : mesures objectives recueillies auprès des administrations et opérateurs et mesures de la perception à travers une enquête de satisfaction auprès d'un panel représentatif d'usagers.

Un comité de pilotage, composé de personnalités qualifiées, sera garant de la neutralité et de la fiabilité du recueil des indicateurs.

Le Premier ministre s'engage à ce que soit publiée, lors du CIMAP de juin 2013, la première édition de ce baromètre unifié.

Le baromètre de la qualité des services publics, méthodologie d'élaboration et résultats de la quatrième édition (mars 2012)

Le Gouvernement a décidé de publier les résultats de la quatrième édition du baromètre de la qualité des services publics qui n'avaient pas été rendus publics par le précédent Gouvernement.

Méthodologie

Les résultats du volet prestation de ce baromètre ont été recueillis auprès des ministères et opérateurs au dernier trimestre de l'année 2011. Les résultats du volet satisfaction ont été obtenus à partir d'enquêtes menées en décembre 2011 et janvier 2012.

Le volet prestation a été élaboré sur la base d'une logique par « événement de vie » et une structuration qui reprend les trois temps forts de la relation entre usagers et administration (accueil, traitement des démarches, possibilité de réclamer). La logique par « événements de vie » permet de s'inscrire dans la logique des usagers en proposant des situations concrètes qui génèrent des démarches administratives bien identifiées : « je me rends aux urgences », « je scolarise mon enfant »... Pour la partie « Accueil », les indicateurs ont été extraits des engagements du « Référentiel Marianne » mesurant la réactivité des administrations dans leurs réponses aux demandes des usagers via les différents canaux d'information (courrier, internet, téléphone, etc.). Pour la partie « Possibilité de réclamer », la mesure a porté sur le pourcentage d'administrations ayant mis en place un dispositif de recueil et de gestion des réclamations. Pour la partie « Traitement des démarches », les « événements de vie » retenus sont ceux jugés prioritaires par les usagers eux-mêmes (représentatifs en volumétrie ou complexes).

Des études auprès des usagers ayant vécu ces « événements de vie » ont permis de cerner les attentes, d'identifier les critères de la qualité de service et de proposer des indicateurs « vertueux » c'est-à-dire

générateurs de progrès pour l'administration et compréhensibles pour les usagers : clarté, fiabilité des informations, délais de traitement dont l'ordre et les priorités varient en fonction des événements de vie.

Le volet perception présente les indicateurs de satisfaction. Aux indicateurs de prestation sont associés des indicateurs de satisfaction qui mesurent la perception du service par les usagers. Ces indicateurs sont les miroirs des indicateurs de prestation. Ces indicateurs forment le volet "satisfaction" du baromètre. Cette évaluation est conduite auprès d'un échantillon de 7 063 Français représentatifs de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus. Seules les personnes ayant vécu, au cours des deux dernières années, les démarches administratives liées aux événements de vie du baromètre, ont été interrogées. Ce qui est mesuré est donc l'usage et non l'opinion des Français à l'égard du service public.

Résultats de la quatrième édition du baromètre de la qualité des services publics (mars 2012)

Accueil		Prestation	
	% de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés	50%	
	% de mails bénéficiant d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés	60%	
	% d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de 5 sonneries	60%	
	% d'usagers orientés vers le bon service et pris en charge	55%	
	% d'usagers bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables	70%	

Accueil		Satisfaction	
	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier	62%	
	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courriel	75%	
	des usagers sont satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par téléphone	57%	
	des usagers sont satisfaits de l'orientation vers le bon interlocuteur capable de prendre en charge leur demande, lors du dernier contact au guichet	69%	
	des usagers sont satisfaits de l'amabilité de l'interlocuteur et du caractère identifiable de leurs interlocuteurs, lors du dernier contact au guichet	64%	

Traitement des démarches		Prestation	
	Je me rends aux urgences % de patients ayant été pris en charge en moins de 4h	72%	
	% des durées moyennes de séjour dans les unités d'hospitalisation de courte durée inférieures à 1 jour	37%	
	Je me suis fait agresser Taux d'interventions effectuées, de jour comme de nuit, par les forces de sécurité intérieure, dans un délai de 12 minutes, à la suite d'un appel 17	59%	
	Je renouvelle mes papiers d'identité % d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines	85%	
	Je conduis un véhicule Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	82 jours	
	Je perds mon emploi % des inscriptions réalisées en moins de 5 jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi	90%	
	% de décisions sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 15 jours	95%	
	Je prépare ma retraite % de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé complet	76%	
	% de personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé juste	88%	
	Je déclare et paie mes impôts % de demandes de rectification sur les déclarations et les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)	95%	
	Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) % de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocations familiales, ...) traitées en 15 jours ou moins	80%	
	Je scolarise mon enfant % de remplacement des enseignants au premier jour d'absence pour le premier degré	92%	
	Je m'oriente à l'université % de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université	61%	
	Je poursuis des études supérieures % d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine	68%	
	Je prends soin de ma santé Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique	3,3 jours	
	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin papier	11,1 jours	

Traitement des démarches		Satisfaction	
	Je me rends aux urgences des usagers sont satisfaits du temps de passage aux urgences	51%	
	des usagers sont satisfaits de la rapidité de l'orientation vers le bon service	64%	
	Je me suis fait agresser des usagers sont satisfaits du délai d'intervention des forces de l'ordre	58%	
	Je renouvelle mes papiers d'identité des usagers sont satisfaits du délai de mise à disposition de leur passeport (ou celui de leur enfant) à la mairie	79%	
	Je conduis un véhicule des usagers sont satisfaits du délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	52%	
	Je perds mon emploi des usagers sont satisfaits du délai d'inscription depuis leur première tentative de contact avec Pôle emploi	50%	
	des usagers sont satisfaits du délai de versement de leur indemnisation de chômage	55%	
	Je déclare et paie mes impôts d'usagers sont satisfaits du délai de prise en compte de leur demande de rectification sur leur déclarations ou leurs paiements	68%	
	Je demande une aide (logement, familiale, solidarité) d'usagers sont satisfaits du délai de réponse à leur demande d'aide	63%	
	Je scolarise mon enfant d'usagers sont satisfaits du délai de remplacement des professeurs en cas d'absence	60%	
	Je m'oriente à l'université d'étudiants en université sont satisfaits du déroulement de leur démarche de pré-inscription sur admission-postbac	80%	
	Je poursuis des études supérieures d'étudiants en université fréquentant une bibliothèque universitaire sont satisfaits de l'amplitude des horaires d'ouverture	89%	
	Je prends soin de ma santé d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin électronique	85%	
	d'usagers sont satisfaits des délais de remboursement par l'assurance maladie d'une feuille de soin papier	64%	

Possibilité de réclamer		Prestation	
	% des organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations	73%	

Possibilité de réclamer		Satisfaction	
	d'usagers sont satisfaits du traitement de leur réclamation	45%	