

Un baromètre indépendant pour mesurer la qualité de service

Mesurer la qualité du service public, une décision du premier CIMAP

Lors du premier comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) qui s'est tenu le 18 décembre 2012, le SGMAP a été mandaté pour proposer un baromètre global à destination des usagers, particuliers et entreprises, et prenant en compte les résultats obtenus dans le cadre du baromètre de la qualité de l'accueil¹.

La première édition de ce baromètre de la qualité de service doit être publiée lors du 3^{ème} CIMAP du 17 juillet 2013.

I. Trois principes structurent le baromètre de la qualité de service

- ❖ Le baromètre mesure les résultats des priorités d'action ou des actions entreprises par les ministères et opérateurs pour améliorer la qualité du service rendu (programmes ministériels de modernisation et de simplifications, respect des engagements du référentiel Marianne ...).
- ❖ Le baromètre mesure la qualité du service rendu par les administrations (indicateurs de prestation mesurés auprès des administrations) et la perception qu'en ont les usagers (indicateurs de satisfaction mesurés auprès des usagers).
- ❖ Les indicateurs du baromètre sont :
 - **concrets**
 - **immédiatement compréhensibles par les usagers**
 - **vertueux** parce qu'adosés à des politiques d'amélioration de la qualité de service

II. Le baromètre de la qualité de service rend compte de la manière dont les services publics² répondent aux attentes des usagers

Il entend répondre à deux préoccupations fortes des usagers : bénéficier d'une bonne relation avec les services publics et de services de qualité. Ces deux préoccupations se traduisent en deux volets du baromètre : « Qualité de la relation avec les services publics » et « Qualité du service rendu ».

¹ Le baromètre de la qualité de l'accueil mesure la qualité de l'accueil dans 592 services déconcentrés de l'État appartenant aux 5 réseaux à forts enjeux d'accueil (Intérieur, Justice, Education nationale/Enseignement supérieur et Finances publiques). Ce baromètre s'attache à mesurer le respect, par les services de l'État, des engagements du référentiel Marianne.

² Principalement les services de l'État, Pôle emploi et les opérateurs sociaux

1. Qualité de la relation entre usagers et services publics

Les trois composantes essentielles de la qualité de la relation sont la qualité de l'accueil, l'efficacité de l'échange dès le premier contact et la possibilité de réclamer en cas d'insatisfaction.

Le premier contact d'un usager avec l'administration se fait au moment de l'accueil, qu'il s'agisse d'un accueil physique, d'Internet, d'un appel téléphonique, d'un courrier ou d'un courriel. La qualité de ce premier contact constitue un enjeu fort pour les services publics. Cette exigence de qualité est aujourd'hui doublée d'une attente forte des usagers qui souhaitent obtenir des informations plus claires et cohérentes et qui attendent une relation humanisée et personnalisée avec les services publics.

Le volet **qualité de la relation avec les services publics** est composé de neuf indicateurs.

- Sept d'entre eux correspondent à des engagements du référentiel Marianne. Ils mesurent la qualité de l'accueil et du traitement sur différents canaux d'accès à l'administration (accueil physique, téléphone, courrier, courriel et internet) mais aussi sur la qualité de la relation entre les usagers et les services auxquels ils s'adressent (courtoisie, prise en charge des personnes handicapées, orientation vers le bon service, qualité de l'information...) ;
- Un indicateur permet de mesurer la prise en compte des réclamations. Un usager mécontent communique, en moyenne, son insatisfaction à 10 personnes de son entourage. La gestion des réclamations est donc l'un des leviers essentiels de l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers. Un engagement sur le délai de traitement des réclamations est un atout essentiel pour améliorer l'image et la confiance dans les services publics ;
- Enfin, un indicateur permet de mesurer le taux de contacts efficaces dès le premier échange avec les administrations, qui n'entraîne pas de réitération de la part des usagers. En effet, la réitération des échanges lors de la réalisation des démarches engendre de l'insatisfaction et génère des surcoûts pour l'administration.

Qualité de la relation avec les usagers des services publics

Mesurée auprès des administrations	Valeur de l'indicateur	Mesurée auprès des usagers	Valeur de l'indicateur
% des services de l'Etat* qui informent les usagers des conditions d'accueil et d'accès de façon efficace**	77%	% d'usagers satisfaits de l'information sur les conditions d'accueil et d'accès au service	66%
% des services de l'Etat* qui orientent les usagers vers le bon service et les prennent en charge de façon efficace**	55%	% d'usagers satisfaits de l'orientation vers le bon interlocuteur capable de prendre en charge leur demande lors du dernier contact au guichet	72%
% des services de l'Etat* qui facilitent l'accès aux personnes handicapées de façon efficace**	77%	% de personnes handicapées satisfaites de l'accès au service	57%
% des services de l'Etat* qui reçoivent les usagers avec courtoisie par des agents identifiables de façon efficace**	75%	% d'usagers satisfaits de l'amabilité de l'interlocuteur et du caractère identifiable des interlocuteurs lors du dernier contact au guichet	63%
% de courriers adressés aux services de l'Etat* reçoivent une réponse en moins de 3 semaines	41%	% d'usagers satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier	59%
% de courriels adressés aux services de l'Etat* reçoivent une réponse en moins d'une semaine	45%	% d'usagers satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par mail	72%
% d'appels reçus par les services de l'Etat* sont traités et pris en charge en moins de 5 sonneries	63%	% d'usagers satisfaits du délai de mise en relation avec un interlocuteur lors du dernier contact téléphonique	55%
% de réclamations traitées en moins de trois semaines	78% ³	% d'usagers satisfaits du traitement de leur réclamation	39%
Taux de premier contact efficace***	-	% d'usagers ayant obtenu une réponse satisfaisante à leur demande lors du premier contact	72%

* l'évaluation est réalisée dans 592 services de l'Etat sur la base d'enquêtes mystères

** la note de 6/10 est la note minimale pour qu'un service soit jugé efficace à très efficace

*** Pour cette première édition, le taux de premier contact efficace a été mesuré par sondage, les services n'étant pas en mesure de communiquer la valeur de l'indicateur. Le résultat n'est donc présenté que dans la partie « mesurée auprès des usagers ».

2. Qualité du service rendu : le baromètre mesure la qualité du service rendu aux usagers « particuliers » et aux usagers « entreprises »

Ce volet du baromètre est **construit sur la base des attentes des usagers** (particuliers et entreprises). Il est constitué des événements de vie jugés prioritaires par les usagers eux-mêmes (c'est-à-dire représentatifs en volume d'usagers concernés ou en complexité perçue).

La qualité du service rendu pour les particuliers

Une étude, menée en 2008 et rééditée deux fois (en 2010 et en 2012) auprès de 3 000 usagers, a permis d'identifier les moments de la vie de nos concitoyens qui donnent lieu à des démarches avec l'administration jugées particulièrement complexes. Des études qualitatives ont précisé les principales insatisfactions, identifié les attentes prioritaires et défini les critères de qualité de service pour chaque événement de vie : délais de traitement, personnalisation du service ou encore fiabilité des informations communiquées aux usagers.

³ Ce résultat est la moyenne des résultats obtenus par la CNAMTS, la CNAVTS et le RSI

Des travaux engagés avec les ministères et opérateurs concernés ont permis d'identifier les indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du baromètre et qui recouvrent les grands domaines de préoccupation des Français.

Qualité du service rendu pour les usagers particuliers

Mesurer auprès des administrations		Valeur de l'indicateur	Mesurée auprès des usagers	Valeur de l'indicateur
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	63%	% d'usagers satisfaits du délai d'intervention des forces de l'ordre	60%
Je renouvelle mes papiers d'identité	% des usagers ayant eu leur passeport (ou celui de leur enfant) à disposition en mairie en moins de deux semaines	82%	% d'usagers satisfaits du délai de mise à disposition de leur passeport (ou celui de leur enfant) à la mairie)	80%
Je conduis un véhicule	Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	91 jours	% d'usagers satisfaits du délai entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire	57%
Je perds mon emploi	Taux d'entretiens uniques d'inscription et de diagnostic réalisés dans les dix jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi	77%	% d'usagers satisfaits du délai de réalisation de leur 1er entretien (entretien unique d'inscription et de diagnostic)	49%
	Taux de premiers paiements (indemnisations) réalisés dans les délais	89%	% d'usagers satisfaits du délai de paiement de leur première indemnisation	45%
Je prépare ma retraite	% de relevés de carrière et d'estimations indicatives globales reçus par les assurés concernés ⁴	81%	% des personnes trouvant utiles les documents reçus	54%
Je demande une aide (logement, familiale, solidarité)	% de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocation familiale, ...) traitées en 15 jours ou moins	86%	% d'usagers satisfaits du délai de réponse à leur demande d'aide (logement, rentrée scolaire, allocations familiales...)	60%
Je scolarise mon enfant (1er degré)	% de remplacement des enseignants ou de prise en charge des enfants au premier jour d'absence pour le 1 ^{er} degré	92%	% de parents satisfaits du délai de remplacement des professeurs en cas d'absence dans le 1 ^{er} degré	62%
			% de parents satisfaits des modalités de prise en charge proposées par l'école en cas de non remplacement du professeur dans le 1 ^{er} degré	57%
Je m'oriente dans le cadre d'études supérieures	% de candidats dont l'un des trois premiers vœux a été satisfait lors de leur préinscription pour une formation de l'enseignement supérieur	87%	% d'étudiants satisfaits du déroulement de leur démarche de préinscription sur admission-postbac.com (réalisé au cours des deux dernières années)	84%
Je poursuis des études supérieures	% d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine	84%	% d'étudiants en universités fréquentant une bibliothèque universitaire et satisfaits de l'amplitude des horaires d'ouverture	88%
Je prends soin de ma santé	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique	3,2 jours	% d'usagers satisfaits des délais de remboursement par l'Assurance maladie d'une feuille de soin électronique	80%

⁴ Il s'agit des assurés sélectionnés pour la campagne annuelle d'envoi.

Mesurer auprès des administrations		Valeur de l'indicateur	Mesurée auprès des usagers	Valeur de l'indicateur
Je suis hospitalisé	-Un indicateur correspondant aux attentes prioritaires des usagers est en cours d'élaboration	-	Satisfaction globale des patients hospitalisés (concernant leur prise en charge)	72%

Un indicateur portant sur l'événement de vie « Je déclare et paie mes impôts » est à l'étude et sera proposé lors de la prochaine édition du baromètre.

La qualité du service rendu pour les entreprises

Ce volet du baromètre mesure la qualité du service en s'attachant aux événements de vie et aux critères jugés prioritaires pour les entreprises.

Il prend cependant également en compte l'avancée des chantiers de simplification prioritaires⁵ qui ont été identifiés dans le Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi du 6 novembre 2012. Ces chantiers concentrent une part importante des enjeux de simplification des procédures réglementaires et des démarches administratives et sont donc des chantiers sur lesquels le Gouvernement souhaite rendre compte aux entreprises.

Les indicateurs du baromètre à destination des entreprises sont ainsi définis en fonction de ces sept chantiers tout en prenant en compte les principales attentes des entreprises telles qu'elles ressortent des études menées auprès de ces usagers.

Les indicateurs de qualité de service ont été élaborés avec les acteurs et recouvrent les grands domaines de préoccupation des entreprises en France.

Qualité du service rendu pour les usagers « Entreprises »

Mesurer auprès des administrations		Valeur de l'indicateur	Mesurée auprès des usagers	Valeur de l'indicateur
Je remplis mes obligations déclaratives (DLNUF / DSN)	Taux de suppression de la redondance des informations demandées aux entreprises	3%	% d'entreprises déclarant fournir moins souvent leurs informations de base (n° de Siret, CA, nombre de salariés, etc.) aux différentes administrations	12%
	% de champs / données / rubriques simplifiées ou supprimées par la DSN	2%	% d'entreprises jugeant que le nombre d'informations à déclarer en matière sociale a diminué	4%
Je crée mon entreprise (création et accompagnement d'entreprises)	% de créations d'entreprises effectuées via le site guichet entreprises (sur le nombre total de créations d'entreprise)	2%	% d'entreprises concernées par la création d'entreprises ayant déjà utilisé ou connaissant la démarche dématérialisée de création d'entreprise sur le site guichet entreprise	23%

⁵ Il s'agit de la décision n°11 du CIMAP du 18 décembre 2012.

Mesurer auprès des administrations		Valeur de l'indicateur	Mesurée auprès des usagers	Valeur de l'indicateur
Je demande des financements publics (aides publiques aux entreprises)	% de dispositifs d'aides publiques accessibles depuis le répertoire des aides publiques aux entreprises	25%	% d'entreprises ayant demandé un financement public et ayant déjà utilisé ou connaissant le répertoire des aides publiques aux entreprises ⁶	17%
Je dois appliquer ou prendre en compte de nouvelles réglementations (surtransposition / test PME)	Nombre de démarches administratives surtransposées simplifiées	30	% d'entreprises jugeant simples de mettre en application les réglementations qui s'appliquent à leur(s) activité(s)	51%
	nombre de tests PME réalisés (correspond au nombre de textes ayant fait l'objet d'un test PME)	2		
J'exporte (simplifications des procédures et démarches à l'export)	% d'autorisations dont le contrôle est automatisé au moment des formalités douanières à l'exportation	12%	% d'entreprises exportatrices jugeant simple la soumission d'une autorisation aux douanes à l'exportation	55%

⁶ La campagne de mesure de l'indicateur s'est effectuée entre avril et juin 2013. Depuis mi-juin, le répertoire des aides publiques a été fusionné avec le guichet entreprises.

Mettre en place un réseau d'observateurs de la qualité de service vue par les usagers

Le baromètre de la qualité de service a pour principal objectif de rendre compte de la façon dont les services publics répondent aux attentes prioritaires des usagers.

D'autres outils complémentaires permettent d'enrichir la compréhension de la perception de la qualité de service :

- l'étude par événement de vie, réalisée tous les deux ans par le SGMAP, mesure l'évolution de la complexité perçue par les usagers particuliers et entreprises. Elle rend compte de la complexité des démarches, ressentie par les usagers dans leurs interactions avec les services publics, événement de vie par événement de vie.
- le baromètre de la satisfaction des Français et des usagers à l'égard des services publics, publié par l'Institut Paul Delouvrier⁷, mesure l'évolution de l'opinion et de la satisfaction des usagers à l'égard des différents services publics.

Pour permettre ainsi une meilleure prise en compte de ces données dans le pilotage de l'action publique, il est nécessaire de rendre lisible et fiable la communication des résultats du baromètre de la qualité de service et de rendre cohérentes les différentes mesures de la perception qu'ont les usagers de la qualité de service.

Il est nécessaire pour cela de mobiliser des partenaires à travers la mise en place d'un réseau d'observateurs de la qualité de service vue par les usagers, composé d'experts reconnus compétents dans le domaine de la qualité, de représentants de la société civile en y associant notamment les bénéficiaires du service.

Les missions du réseau d'observateurs de la qualité de service vue par les usagers et sa composition

Ce réseau, en rendant audibles, fiables et cohérentes les mesures de la qualité de service vue par les usagers, soutiendra l'orientation que souhaite prendre le Gouvernement en faveur d'une plus grande transparence, favorisant la confiance des usagers et des citoyens dans les services publics et les pouvoirs publics.

À ce titre, le réseau :

- sera le garant de la crédibilité des résultats en les commentant et en relayant la communication ;
- analysera les résultats et assurera la cohérence de l'ensemble des mesures de la qualité de service vue par les usagers, en remettant, une fois par an, à la Ministre de la Réforme de l'État (ou au Premier ministre) un rapport d'activités ;
- proposera éventuellement des approfondissements voire des passerelles entre les différents dispositifs (à l'image des travaux déjà réalisés entre le SGMAP et

⁷ Ce baromètre est soutenu par le SGMAP qui subventionne l'action de l'Institut Paul Delouvrier.

l'institut Paul Delouvrier sur des domaines d'action publique : emploi et éducation nationale).

Parmi les membres pressentis pourront figurer :

- le défenseur des droits, partie prenante à l'amélioration de la relation entre usagers et administrations ;
- des parlementaires ;
- une personnalité issue du monde de la recherche ;
- une personnalité issue du monde des médias ;
- des représentants des usagers appartenant au panel d'usagers du SGMAP ;
- d'autres personnalités qualifiées (associations d'usagers, entreprises et particuliers).



mesurée
auprès des
administrations

Qualité du service rendu : particuliers



mesurée
auprès des
usagers

Je me suis fait agresser		
63%	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	% d'usagers satisfaits du délai d'intervention des forces de l'ordre
Je renouvelle mes papiers d'identité		
82%	% des usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de 2 semaines	% d'usagers satisfaits du délai de mise à disposition de leur passeport (ou celui de leur enfant) à la mairie
Je conduis un véhicule		
91	Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire (en jours)	% d'usagers satisfaits du délai entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire
Je perds mon emploi		
77%	Taux d'entretiens uniques d'inscription et de diagnostic réalisés dans les 10 jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi	% d'usagers satisfaits du délai de réalisation de leur 1er entretien (entretien unique d'inscription et de diagnostic) (12 derniers mois)
89%	Taux de premiers paiements (indemnités) réalisés dans les délais	% d'usagers satisfaits du délai de paiement de leur indemnisation (24 derniers mois)
Je prépare ma retraite		
81%	% de relevés de carrière et d'estimations indicatives globales reçus par les assurés concernés* *réélectionnés pour la campagne d'envoi annuelle	% des personnes trouvant utiles les documents reçus
Je demande une aide (logement, familiale, solidarité)		
86%	% de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocation familiale, ...) traitées en 15 jours ou moins	% d'usagers satisfaits du délai de réponse à leur demande d'aide (logement, rentrée scolaire, allocations familiales...)
Je scolarise mon enfant (1^{er} degré)		
92%	% de remplacement des enseignants ou de prise en charge des enfants au premier jour d'absence pour le 1^{er} degré	% de parents satisfaits du délai de remplacement des professeurs en cas d'absence dans le 1^{er} degré
Je m'oriente dans le cadre d'études supérieures		
87%	% de candidats dont l'un des trois premiers vœux a été satisfait lors de leur préinscription pour une formation de l'enseignement supérieur	% d'étudiants satisfaits du déroulement de leur démarche de pré-inscription sur admission-postbac.com (réalisé au cours des deux dernières années)
Je poursuis des études supérieures		
84%	% d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine	% d'étudiants en universités fréquentant une bibliothèque universitaire et satisfaits de l'amplitude des horaires d'ouverture
Je prends soin de ma santé		
3,2	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique (en jours)	% d'usagers satisfaits des délais de remboursement par l'Assurance maladie d'une feuille de soin électronique
Je suis hospitalisé		
		Satisfaction globale des patients hospitalisés (concernant leur prise en charge)



mesurée
auprès des
administrations

Qualité du service rendu : entreprises



mesurée
auprès des
usagers

Je remplis mes obligations déclaratives (DLNUF / DSN)

3%

- Taux de suppression de la redondance des informations demandées aux entreprises



- % d'entreprises déclarant fournir les mêmes informations de base (N° de SIRET, nbr de salariés, etc.) aux différentes administrations

12%

2%

- % de champs / données / rubriques simplifiées ou supprimées

- % d'entreprises jugeant que le nombre d'informations à déclarer en matière sociale a diminué

4%

Je crée mon entreprise (création et accompagnement d'entreprises)

2%

- % de créations d'entreprises effectuées via le site guichet entreprises (sur le nombre total de création d'entreprise)



- % d'entreprises concernées par la création d'entreprises ayant déjà utilisé ou connaissant la démarche dématérialisée de création d'entreprise sur le site guichet entreprise

23%

Je demande des financements publics (aides publiques aux entreprises)

25%

- % de dispositifs d'aides publiques accessibles depuis le portail



- % d'entreprises ayant demandé un financement public et ayant déjà utilisé ou connaissant le répertoire des aides publiques aux entreprises sur le site economie.gouv.fr

17%

Je dois appliquer ou prendre en compte de nouvelles réglementations (surtransposition / test PME)

30

2

- nombre de démarches administratives surtransposées simplifiées
- nombre de tests PME réalisés (correspond au nombre de textes ayant fait l'objet d'un test PME)



- % d'entreprises jugeant simples de mettre en application les réglementations qui s'appliquent à leur(s) activité(s) en matière sanitaire, sociale, fiscale et environnementale (moyenne entre ces 4 champs)

51%

J'exporte (simplifications des procédures et démarches à l'export)

12%

- % d'autorisations dont le contrôle est automatisé au moment des formalités douanières à l'exportation



- % d'entreprises exportatrices jugeant simple la soumission d'une autorisation aux douanes à l'exportation

55%



mesurée
auprès des
administrations

Qualité de la relation et des contacts entre usagers et services publics



mesurée
auprès des
usagers

77%

- % des services de l'Etat¹ qui informent les usagers des conditions d'accueil et d'accès de façon efficace²



- % d'usagers satisfaits de l'information sur les conditions d'accueil et d'accès au service

66%

55%

- % des services de l'Etat* qui orientent les usagers vers le bon service et les prenant en charge de façon efficace²



- % d'usagers satisfaits de l'orientation vers le bon interlocuteur capable de prendre en charge leur demande lors du dernier contact au guichet

72%

77%

- % des services de l'Etat¹ qui facilitent l'accès aux personnes handicapées de façon efficace²



- % de personnes handicapées satisfaites de l'accès au service

57%

75%

- % des services de l'Etat¹ recevant les usagers avec courtoisie par des agents identifiables de façon efficace²



- % d'usagers satisfaits de l'amabilité de l'interlocuteur et du caractère identifiable des interlocuteurs lors du dernier contact au guichet

63%

41%

- % de courriers adressés aux services de l'Etat¹ recevant une réponse en moins de 3 semaines



- % d'usagers satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par courrier

59%

45%

- % de courriels adressés aux services de l'Etat¹ recevant une réponse en moins d'une semaine



- % d'usagers satisfaits du délai de réponse lors du dernier contact par mail

72%

63%

- % d'appels reçus par les services de l'Etat¹ traités et pris en charge en moins de 5 sonneries



- % d'usagers satisfaits du délai de mise en relation avec un interlocuteur lors du dernier contact téléphonique

55%

78%

- % de réclamations traitées en moins de 3 semaines



- % d'usagers satisfaits du traitement de leur réclamation

39%

72%

- Taux de premier contact efficace



- % d'usagers ayant obtenu une réponse satisfaisante à leur demande lors du premier contact

72%

¹ l'évaluation est réalisée dans 592 services de l'Etat sur la base d'enquêtes mystères

² la note de 6/10 est la note minimale pour qu'un service soit jugé efficace à très efficace