

Tableaux de bord des services rendus aux citoyens

Ce chapitre décrit les performances des pays de l'OCDE sur le plan de l'accessibilité, de la réactivité et de la qualité des services publics et se fonde pour cela sur le cadre d'analyse « Au service des citoyens » de l'OCDE, dont l'objectif est d'aborder les principaux déterminants de la satisfaction à l'égard des services. Les tableaux de bord proposent une synthèse des performances du système national (accessibilité, réactivité et qualité) par le biais d'une sélection d'indicateurs sectoriels portant sur l'éducation, la santé et la justice. Les indicateurs retenus illustrent la manière dont la performance des services publics peut être comparée, même lorsqu'ils sont organisés de manière distincte et abordent différents aspects de la vie sociale et individuelle. Bien que les classements par pays soient fournis, ceux-ci sont calculés pour comparer des indicateurs qui diffèrent en termes d'unités de mesure et de phénomènes sous-jacents mesurés. Par conséquent, les tableaux de bord ne donnent pas une image unifiée des pays qui offrent les meilleurs services globaux et ne sont pas prévus à cet effet.

Les tableaux de bord des services rendus aux citoyens ont été introduits dans l'édition 2017 du Panorama des administrations publiques et les indicateurs ont été sélectionnés par des experts de l'OCDE sur chaque sujet. Les critères étaient les suivants : 1) adéquation (l'indicateur représente le concept à mesurer), 2) pertinence politique, 3) disponibilité et couverture des données, et 4) interprétabilité des données (c'est-à-dire qu'il n'existe aucune corrélation entre la mesure d'une valeur plus élevée ou plus basse et une performance meilleure ou plus mauvaise). Les indicateurs sélectionnés ont pour but de donner un aperçu des aspects pertinents pour chaque service. C'est pour cette raison que le choix des mesures diffère d'un service à l'autre (par exemple, la scolarisation pour l'éducation et la couverture des soins de santé pour la santé sont des mesures d'accès).

Tableau 14.1. Cadre OCDE « Au service des citoyens »

Accessibilité	Réactivité	Qualité
Caractère abordable - Couverture des soins de santé - Paielements directs en proportion des dépenses de santé totales - Pourcentage de la population n'ayant pas eu accès à des soins de santé nécessaires depuis le début de la pandémie - Dépenses privées consacrées à l'éducation en proportion des dépenses totales consacrées à l'éducation (de l'enseignement primaire au supérieur) - Taux de scolarisation des enfants de trois et quatre ans dans une structure d'éducation de la petite enfance et dans l'enseignement préprimaire - Taux de première inscription dans l'enseignement supérieur avant 25 ans - La justice civile est accessible et abordable	Courtoisie et traitement Le médecin explique toujours ou souvent les choses d'une manière facile à comprendre	Efficacité de la prestation des services et des réalisations - Cabinets de médecins de soins primaires et de médecins spécialistes recourant aux dossiers médicaux électroniques - Hospitalisations pour diabète parmi la population adulte - Taux de mortalité dans les 30 jours suivant une hospitalisation pour accident ischémique - Taux de survie au cancer du sein à cinq ans - Score moyen en compréhension de l'écrit - Indice d'adaptabilité cognitive - Indice d'efficacité personnelle face aux enjeux mondiaux - Bonne mise en application de la justice civile - Absence d'influence induite des autorités sur la justice civile - Le système de justice pénale est rapide et efficace - Les personnes ne recourent pas à la violence pour régler leurs griefs personnels
Proximité géographique - Population ayant bénéficié de services de soins de santé en ligne et par téléphone depuis le début de la pandémie - Pourcentage d'élèves disposant d'un ordinateur pour faire leurs devoirs à la maison	Correspondance entre les services et les besoins spécifiques - Jeunes (âgés de 15 à 29 ans) sans emploi et qui ne suivent ni études ni formation (NEET) - Établissements scolaires dans lesquels une aide à l'apprentissage est proposée (aide du personnel éducatif et salles) - Indices de pénurie de personnel éducatif et de matériel pédagogique	Cohérence de la prestation des services et des réalisations - Proportion des élèves dont les compétences en compréhension de l'écrit sont inférieures au niveau 2 - Pourcentage de variance du score en compréhension de l'écrit expliquée par le milieu socio-économique
Accès à l'information Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges sont accessibles, impartiaux et efficaces	Rapidité - Obtention d'un rendez-vous le jour même ou le lendemain avec un médecin ou un membre du personnel infirmier la dernière fois que des soins ont été nécessaires - Temps d'attente médian pour une opération de la cataracte, de l'évaluation du spécialiste jusqu'au traitement - Délai de traitement des affaires civiles et commerciales non contentieuses en première instance - Délai de traitement des affaires civiles et commerciales contentieuses en première instance - Délai de traitement des affaires civiles et commerciales contentieuses en première instance	Sécurité/sûreté Maîtrise de la délinquance

Note : les indicateurs en italique sont inclus dans les tableaux de bord.

Interprétation des tableaux de bord

Chaque tableau de bord se concentre sur une dimension du cadre (accessibilité, réactivité ou qualité) et compare tous les services (éducation, santé et justice). Pour chaque indicateur, les pays sont classés en trois groupes : 1) vert pour les valeurs supérieures (ou inférieures, en fonction de l'indicateur) à un écart-type par rapport à la moyenne, 2) rouge pour les valeurs inférieures (ou supérieures, en fonction de l'indicateur) à un écart-type par rapport à la moyenne, 3) orange pour les valeurs situées dans un écart-type de la moyenne.

De plus, chaque pays est classé parmi les pays pour lesquels des données sont disponibles, afin de fournir des informations supplémentaires sur les performances (le pays avec la meilleure performance est classé numéro 1). Si plusieurs pays affichent la même valeur pour un indicateur, ils se voient attribuer le même rang.

Quand on dispose d'indications sur l'évolution du score, des flèches indiquent si le bilan du pays s'est amélioré (↑), s'est dégradé (↓) ou est resté stable (→). Sauf indication contraire, le critère pour afficher une amélioration (dégradation) est une augmentation (baisse) d'un point de pourcentage (si l'indicateur est exprimé en pourcentage) ou de 1 %.

La dernière ligne du tableau indique l'année de base et l'année de référence, à des fins de comparaison.

Accessibilité des services

La plupart des pays de l'OCDE ont mis en place une couverture des soins de santé universelle, dans le cadre de régimes d'assurance privés ou publics. Par rapport à 2014, le taux de couverture est resté stable dans la plupart des pays de la tête du classement. En Grèce, du fait de dernière la crise économique, environ 30 % de la population a perdu l'accès aux soins ; toutefois, en 2018, le pays a de nouveau mis en place une couverture universelle, car il avait adopté en 2016 une loi réparatrice destinée à assurer le financement du régime et à rétablir la couverture universelle. En Lituanie, la couverture des soins de santé a augmenté de 6 points de pourcentage entre 2014 et 2018. Le Fonds national d'assurance santé offre une couverture à l'ensemble des résidents du pays, sous réserve de confirmation du statut d'assurance ; par conséquent, les 2 % de personnes qui ne sont pas couvertes peuvent être des personnes ayant perdu leur emploi et qui ne se sont pas acquittées des contributions obligatoires au système de santé, ou encore des personnes vivant à l'étranger et enregistrées en tant que résidents (OCDE/Observatoire européen, 2019). À l'inverse, le Mexique a enregistré une diminution de son taux de couverture des soins de santé, qui est passé de 93 % en 2014 à 88 % en 2018, parallèlement à une baisse des dépenses consacrées à la santé en proportion du PIB (OCDE, 2021).

L'éventail des services couverts par les régimes d'assurance maladie et le poids des frais de santé supportés in fine par le patient (le « reste à charge ») varient selon les pays de l'OCDE. Au Mexique par exemple, compte tenu de la couverture limitée des soins de santé, une part importante des dépenses de santé est supportée par les citoyens. Néanmoins, le poids du reste à charge dans la consommation des ménages n'indique pas, en soi, si les citoyens ont accès aux soins. Pendant la pandémie de COVID-19, une grande partie des citoyens ont dû renoncer à des soins en raison du confinement et de l'indisponibilité de solutions à distance telles que la télémedecine. Par exemple, en Allemagne, le reste à charge dans les dépenses de santé est conforme à la moyenne des pays de l'OCDE, mais une plus grande proportion de citoyens que dans d'autres pays ont pu honorer leurs rendez-vous chez le médecin.

Dans tous les pays de l'OCDE, les systèmes éducatifs assurent un accès universel à la scolarité pour les enfants en âge de scolarisation obligatoire, un âge qui varie toutefois selon les pays. L'accès aux établissements d'éducation de la petite enfance et d'enseignement supérieur dépend en partie des ressources publiques mises à disposition pour leur financement. En Colombie par exemple, une part importante des dépenses consacrées à l'éducation (de l'enseignement primaire au supérieur) provient de sources privées, ce qui se traduit par des taux d'inscription plus faibles des enfants de quatre ans dans l'enseignement préprimaire et primaire d'une part, et des jeunes de moins de 25 ans dans l'enseignement supérieur d'autre part. Dans d'autres cas, comme en Finlande où il existe un système de suivi (c'est-à-dire que les étudiants se voient attribuer des classes ou des cursus éducatifs spécifiques dans l'enseignement secondaire selon leurs progrès), les relations entre le financement public et les taux d'inscription aux deux extrémités du cycle de l'éducation ne sont pas linéaires.

La part élevée du financement privé dans certains pays est due aux bourses et transferts aux individus ou aux établissements privés. Le Royaume-Uni, par exemple, affiche un taux de scolarisation de 100 % dans l'enseignement préélémentaire car tous les enfants ont droit, dès l'âge de quatre ans, à quinze heures d'accueil gratuit dans un établissement public ou privé. En 2018, le Chili a adopté une loi qui établit que l'enseignement supérieur est un droit, et qu'il doit donc être accessible à tous sans discrimination. Pour mettre en application cette loi, les universités peuvent faire une demande de financement auprès des autorités publiques afin d'être en mesure de fournir un enseignement supérieur gratuit, mais elles n'y sont pas obligées. Le Chili a atteint le taux de scolarisation des moins de 25 ans le plus élevé de l'OCDE, qui a également progressé entre 2013 et 2018. Le taux de première inscription dans l'enseignement supérieur avant 25 ans y a également progressé entre 2013 et 2018.

Afin d'accéder à la justice, les citoyens doivent à la fois être informés de leurs droits et des mécanismes existant pour régler leurs litiges et être en mesure d'assumer les coûts liés aux procédures. Selon les données du World Justice Project (WJP), c'est au Danemark, en Allemagne et aux Pays-Bas que la justice civile est la plus abordable et la plus accessible pour les citoyens. Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges (MARL) représentent un moyen pour régler les différends sans recourir aux tribunaux. L'enquête menée par le WJP auprès d'experts porte sur l'intégrité des arbitres, les coûts et les délais des MARL et la mise à exécution des accords amiables conclus à la suite de contentieux commerciaux. Selon ces données, c'est en Estonie, au Japon, en Corée et en Norvège que les MARL sont les plus accessibles, impartiaux et efficaces.

Réactivité des services

La communication entre les prestataires de soins et les patients contribue à améliorer l'implication des patients dans leur propre santé, en leur permettant de prendre des décisions éclairées quant aux soins qu'ils reçoivent. Tandis que la plupart des

Tableaux de bord des services rendus aux citoyens

patients des pays de l'OCDE pour lesquels des informations sont disponibles rapportent que leur médecin explique toujours ou souvent les choses d'une manière compréhensible pour eux, en Australie et Nouvelle-Zélande, c'est le cas de pratiquement tous les patients.

De longs délais d'attente peuvent conduire à une aggravation des symptômes des patients et réduire leur satisfaction à l'égard des soins de santé. Dans la majorité des pays pour lesquels des informations sont disponibles, entre 2016 et 2020, on constate une augmentation de la proportion de citoyens qui n'ont pas pu obtenir un rendez-vous le jour même ou le lendemain la dernière fois qu'ils ont eu besoin de soins. L'Allemagne est le seul pays à avoir observé des améliorations pendant cette période, et c'est également celui qui a obtenu les meilleures performances. Certains pays, comme la Suède, sont plus prompts à intervenir dans le cas d'une chirurgie électorale (comme la cataracte) qu'ils ne le sont pour donner des rendez-vous avec des praticiens généralistes. Dans d'autres pays, comme en Australie, la situation est inverse.

Les systèmes d'éducation réactifs sont ceux qui parviennent à maintenir les étudiants dans le système éducatif jusqu'à ce qu'ils aient acquis les compétences nécessaires pour réussir sur le marché du travail. Dans l'ensemble de l'OCDE, l'âge de fin de la scolarité obligatoire varie entre 16 ans pour la Colombie et 19 ans pour l'Islande et la Suisse. Ces deux derniers pays sont, avec le Luxembourg, les Pays-Bas et la Suède, ceux qui présentent la plus petite proportion de jeunes âgés de 15 à 29 ans qui ne sont ni en emploi, ni scolarisés, ni en formation (NEET), et la situation s'améliore dans presque tous ces pays. La plupart de ces pays ont en commun les efforts qu'ils déploient pour s'assurer que tous élèves ont accès aux ressources nécessaires à l'apprentissage. Les directeurs d'établissement d'enseignement rapportent que ces pays leur apportent les ressources matérielles nécessaires (de l'infrastructure aux manuels scolaires) pour dispenser l'enseignement, et dans le cas de la Suède, le personnel éducatif aide les élèves à faire leurs devoirs en cas de besoin. Dans le cas du Chili, par exemple, le système scolaire n'est pas très réactif aux besoins des élèves : même si le pays présente les taux de scolarisation les plus élevés dans l'enseignement supérieur, il affiche l'un des taux de NEET les plus élevés.

Les retards dans la résolution des affaires judiciaires peuvent amener les plaignants à renoncer à leurs démarches, ou encore entraîner des coûts inutiles et les dissuader de recourir à la voie légale pour résoudre leurs futurs problèmes. Le temps nécessaire pour résoudre une affaire dépend des procédures suivies pour l'attribution et la résolution des affaires, de la complexité de l'affaire, du nombre d'agents travaillant pour le système judiciaire, du nombre d'affaires entrantes et du recours à la technologie pour réduire le travail administratif, entre autres facteurs. Parmi les pays pour lesquels on dispose de données, la Hongrie, la Lituanie et les Pays-Bas affichent le temps de résolution le moins élevé pour les affaires civiles et commerciales (contentieuses et non contentieuses) traitées par les tribunaux de première instance ainsi que pour les affaires administratives.

Qualité des services

La prestation de services publics vise à améliorer la qualité de vie et le bien-être des citoyens dans différents domaines. Les systèmes de santé sont par exemple chargés de protéger les citoyens des risques sanitaires, tandis que le système judiciaire remplit pour sa part une fonction importante en garantissant l'état de droit et le respect des droits humains, ce qui donne à la population un sentiment de sécurité. Les systèmes scolaires ont pour mission de doter les élèves des connaissances, compétences et outils dont ils auront besoin pour évoluer tout au long de leur vie.

Il appartient au système de santé d'éviter les problèmes de santé (prévention) et de traiter les problèmes aigus ou chroniques lorsqu'ils surgissent (traitement). Par exemple, le diabète est une pathologie chronique pour laquelle il existe des traitements éprouvés qui, pour la plupart, peuvent être dispensés au niveau des soins primaires dans le but d'éviter les hospitalisations inutiles. D'autres pathologies, comme l'accident ischémique et le cancer du sein, peuvent être traitées une fois détectées. Le système de santé japonais est efficace pour traiter l'accident ischémique et le cancer du sein, et le taux de mortalité dans les 30 jours suivant une hospitalisation pour accident vasculaire cérébral s'est amélioré entre 2007 et 2017. D'autres pays, comme la Lituanie et la Pologne, sont moins efficaces pour prévenir et traiter les problèmes de santé, même si la situation s'améliore. Certains pays, comme la Corée, obtiennent de meilleurs résultats pour un ou deux de ces indicateurs que pour les autres.

Les systèmes éducatifs les plus performants sont ceux qui combinent qualité et équité, comme c'est le cas du Canada et de l'Estonie qui affichent les meilleures performances globales en ce qui concerne la compréhension de l'écrit dans le cadre de l'enquête PISA, ainsi que les plus faibles proportions d'élèves se situant en dessous du niveau 2 de compétences (ce qui signifie que les élèves sont capables d'identifier l'idée principale d'un texte, de trouver des informations en se basant sur des critères explicites et de réfléchir à la finalité et à la forme de textes lorsqu'on leur demande de le faire) et la plus faible variance des scores expliquée par le milieu socio-économique des élèves. Au contraire, la République slovaque présente l'une des pires performances pour tous ces indicateurs.

S'agissant du système judiciaire, le WJP recueille des données sur la mise en application du droit dans le monde entier au travers d'enquêtes menées auprès d'experts et auprès du grand public. Les questions portent sur la probabilité que les individus se fassent eux-mêmes justice ; que les autorités influencent un juge dans le cadre d'une action contre l'État ; et que les décisions de justice soient exécutées. Au Danemark et en Norvège, les systèmes judiciaires sont efficaces et impartiaux, et les litiges sont résolus de façon pacifique.

Références

Baredes, B. (à venir), « Serving Citizens: framework and data to measure service delivery », *OECD Working Papers on Public Governance*, Éditions OCDE, Paris.

OCDE (2021), *Dépenses de santé* (indicateur), <https://doi.org/10.1787/1ae0af3d-fr> (consulté le 5 mars 2021).

OCDE/EOHSP (2019), *Lithuania: Country Health Profile 2019, State of Health in the EU*, Éditions OCDE, Paris/Observatoire européen des systèmes et des politiques de santé, Bruxelles, <https://doi.org/10.1787/35913deb-en>.

Tableaux de bord des services rendus aux citoyens

Tableau de bord 1. Accessibilité des services

	Performance un écart-type au-dessus de (sous) la moyenne
	Performance dans un écart-type de la moyenne
	Performance un écart-type sous (au-dessus de) la moyenne

Les pays sont recensés par ordre alphabétique. Le chiffre dans la cellule indique la position du pays par rapport à l'ensemble des pays pour lesquels on dispose de données. Les flèches indiquent si le bilan s'est amélioré (↑), s'est dégradé (↓) ou est resté stable (→).

	Soins de santé					Éducation					Justice				
	Couverture des soins de santé		Reste à charge en proportion des dépenses de santé totales		Besoins de soins non satisfaits pendant la pandémie de COVID-19	Dépenses privées consacrées à l'éducation (de l'enseignement primaire au supérieur)		Taux de scolarisation des enfants de quatre ans (dans l'enseignement préélémentaire et primaire)		Taux de première inscription dans l'enseignement supérieur avant 25 ans		La justice civile est accessible et abordable		Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges sont accessibles, impartiaux et efficaces	
Allemagne	2	→	7	→	1	17	→	11	↓	17	→	2	↑	8	→
Australie	1	→	19	↑	s.o.	34	↓	24	↑	s.o.		22	↑	11	→
Autriche	2	→	20	→	4	7	↓	15	↑	15	→	9	↑	23	→
Belgique	3	→	23	→	16	8	→	4	→	7	↑	7	↑	10	→
Canada	1	→	14	→	s.o.	26	→	s.o.		s.o.		23	↑	20	→
Chili	9	→	34	↑	s.o.	35	↑	27	↑	1	↑	16	↓	21	→
Colombie	6	↓	15	↑	s.o.	31	↑	30	↑	26	↑	24	↑	25	→
Corée	1	→	33	↑	s.o.	29	↑	16		s.o.		15	↓	4	→
Danemark	1	→	10	→	3	2	↑	2	↑	12	↓	3	↑	5	→
Espagne	1	→	26	→	15	24	↓	5	→	5	↑	5	↑	13	→
Estonie	8	→	28	↓	7	9	→	20	→	22	↑	8	↑	2	→
États-Unis	12	↑	4	→	s.o.	32	→	31	↑	19	↓	28	↑	24	→
Finlande	1	→	21	→	2	1	→	28	↑	20	↑	13	↑	17	→
France	2	→	1	→	9	16	→	1	→	s.o.		17	↑	6	→
Grèce	1	↑	35	→	6	s.o.		s.o.		s.o.		19	↑	22	→
Hongrie	10	↓	29	↑	21	19	↑	10	↑	s.o.		26	↑	28	→
Islande	1	→	16	↑	s.o.	6	→	7	→	21	↓	s.o.		s.o.	
Irlande	1	→	6	↑	10	20	↓	1	↑	s.o.		s.o.		s.o.	
Israël	1	→	25	↑	s.o.	25	↑	3	↓	s.o.		s.o.		s.o.	
Italie	1	→	27	↓	15	14	↓	13	↓	16	↑	21	↑	26	→
Japon	1	→	8	→	s.o.	30	↓	9	→	s.o.		10	↑	3	→
Lettonie	1	↑	36	→	18	13	↓	17	↑	s.o.		s.o.		s.o.	
Lituanie	5	↑	32	→	20	15	→	26		6	↑	s.o.		s.o.	
Luxembourg	s.o.		2	→	12	4		8	↓	27	↓	s.o.		s.o.	
Mexique	13	↓	37	→	s.o.	22	↑	22	↑	18	↑	29	↓	29	→
Norvège	1	→	13	→	s.o.	3	↓	6	→	8	↑	12	↑	1	→
Nouvelle-Zélande	1	→	9	→	s.o.	28	→	18	↓	14	↓	6	→	14	→
Pays-Bas	2	→	3	→	11	23	→	12	↓	11	↑	1	→	7	→
Pologne	11	↑	24	↑	17	11	→	25	↑	3	↓	20	→	18	→
Portugal	1	→	31	↓	19	21	↑	19	↑	9	→	14	↑	12	→
République slovaque	7	→	22	→	5	18	↑	29	↑	24	↓	s.o.		s.o.	
République tchèque	1	→	12	→	8	12	↑	23	↑	13	↓	18	→	9	→
Royaume-Uni	1	→	17	↓	s.o.	33	↓	1	↑	10	↑	27	↓	16	→
Slovénie	1	→	5	↑	14	10	→	21	↑	4	↓	11	↑	19	→
Suède	1	→	11	↑	13	5	→	14	→	23	↑	4	↑	15	→
Suisse	1	→	30	↓	s.o.	s.o.		32	↑	25	↑	s.o.		s.o.	
Turquie	4	→	18	→	s.o.	27	↓	33	↑	2	↑	25	↑	27	→
Année	2018	2014	2018	2014	2020	2017	2013	2017	2013	2018	2013	2020	2016	2020	2016

Notes : les pays sont recensés par ordre alphabétique. Le chiffre dans la cellule indique la position du pays par rapport à l'ensemble des pays pour lesquels on dispose de données. S'agissant de la couverture des soins de santé, le groupement a été effectué comme suit – en vert : couverture comprise entre 95 % et 100 % ; en orange : couverture comprise entre 90 % et 95 % ; et en rouge : couverture inférieure à 90 %. Les données sur la couverture des soins de santé pour le Japon et la République slovaque sont celles de 2017 et non de 2018. Les données sur la Grèce portent sur l'année 2015 et non 2014. « Besoins de soins non satisfaits pendant la pandémie de COVID-19 » se réfère à la proportion de population ayant rapporté qu'ils ont dû renoncer à des rendez-vous médicaux ou des traitements depuis le début de la pandémie. En Australie, en Nouvelle-Zélande, au Royaume-Uni et aux États-Unis, la part relativement élevée des dépenses privées consacrées à l'éducation est associée à une proportion importante des étudiants bénéficiant de prêts et de bourses. Les données sur les dépenses privées consacrées à l'éducation en Grèce datent de 2015. Pour « La justice civile est accessible et abordable » et « Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges sont accessibles, impartiaux et efficaces », l'amélioration (la dégradation) entraîne une augmentation (baisse) de 0.1 point dans l'indice. Pour les autres indicateurs, les détails relatifs aux données seront fournis dans les rubriques correspondantes.

Les pays sont classés par ordre ascendant, excepté le pour le reste à charge en proportion des dépenses de santé totales, les besoins de soins non satisfaits pendant la pandémie de COVID-19 et les dépenses privées consacrées à l'éducation, pour lesquels les pays sont classés par ordre descendant. Source : OCDE (2020), statistiques de l'OCDE sur la santé (base de données) ; Eurofund, 2020 ; OCDE (2020), Regards sur l'éducation (base de données) ; World Justice Project (2020), Indice de l'état de droit 2020.

14. AU SERVICE DES CITOYENS

Tableaux de bord des services rendus aux citoyens

Tableau de bord 2. Réactivité des services

	Performance un écart-type au-dessus de (sous) la moyenne
	Performance dans un écart-type de la moyenne
	Performance un écart-type sous (au-dessus de) la moyenne

Les pays sont recensés par ordre alphabétique. Le chiffre dans la cellule indique la position du pays par rapport à l'ensemble des pays pour lesquels on dispose de données. Les flèches indiquent si le bilan s'est amélioré (↑), s'est dégradé (↓) ou est resté stable (→).

	Soins de santé					Éducation						Justice					
	Le médecin explique toujours ou souvent les choses d'une manière facile à comprendre	Obtention d'un rendez-vous le jour même ou le lendemain avec un médecin la dernière fois que des soins ont été nécessaires		Temps d'attente moyen pour une opération de la cataracte		Jeunes « NEET » âgés de 15 à 29 ans		Indice de pénurie de matériel pédagogique		Le personnel scolaire assure une aide aux devoirs		Délai de traitement des affaires civiles et commerciales contentieuses		Temps disponible lors d'affaires civiles et commerciales non contentieuses		Temps disponible lors d'affaires administratives	
Allemagne	5	1	↑	s.o.		7	↑	27	↓	25	↑	13	↓	n.a.		18	↓
Australie	1	3	↓	11	↑	14	↑	3	→	3	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Autriche	s.o.	s.o.		s.o.		8	↑	16	↓	35	↑	5	↓	7	↑	19	
Belgique	s.o.	s.o.		s.o.		16	↑	20	↑	19	↑	n.a.		n.a.		14	↑
Canada	4	9	↓	7	↓	21	↑	2	→	5	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Chili	s.o.	s.o.		12	↓	30	↑	13	↓	31	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Colombie	s.o.	s.o.		s.o.		34	↓	37	→	36	→	n.a.		n.a.		n.a.	
Corée	s.o.	s.o.		s.o.		n.a.		30	→	34	↓	n.a.		n.a.		n.a.	
Danemark	s.o.	s.o.		3	↑	10	→	8	↑	8	↓	12	↓	9	↓	n.a.	
Espagne	s.o.	s.o.		8	↑	28	↑	26	→	29	↑	20	↓	15	↓	13	↑
Estonie	s.o.	s.o.		15	↓	17	↑	22	↓	21	↑	6	↓	10	↓	4	↑
États-Unis	3	7	↓	s.o.		27	↑	4	↑	4	→	n.a.		n.a.		n.a.	
Finlande	s.o.	s.o.		12	↑	11	↑	23	→	11	↑	16	↑	8	↑	10	↑
France	2	5	↓	s.o.		25	↑	10	↑	14	↑	21	↓	16	↓	12	↑
Grèce	s.o.	s.o.		s.o.		31	↓	35	↓	28	↓	23	↓	n.a.		21	
Hongrie	s.o.	s.o.		2	↑	26	↑	32	↑	16	↑	8	↓	2	↑	2	↑
Islande	s.o.	s.o.		s.o.		23	↑	11	↓	10	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Irlande	s.o.	s.o.		s.o.		6	↑	25	↑	23	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Israël	s.o.	s.o.		9		24	↑	28	↑	15	↑	19		n.a.		1	
Italie	s.o.	s.o.		1	↓	33	↓	29	↑	32	↑	22	→	18	↓	22	↑
Japon	s.o.	s.o.		s.o.		n.a.		36	→	s.o.		n.a.		n.a.		n.a.	
Lettonie	s.o.	s.o.		s.o.		13	↑	15	↓	13	↑	15	↑	3	↑	11	↓
Lituanie	s.o.	s.o.		s.o.		20	→	21	↑	7	↑	1	↑	1	↓	5	↑
Luxembourg	s.o.	s.o.		s.o.		3	↑	5	↑	9	↓	2	↑	n.a.		n.a.	
Mexique	s.o.	s.o.		s.o.		32	↑	33	→	30	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Norvège	5	8	↓	14	↓	5	↑	18	→	24	↑	11	→	17	↓	n.a.	
Nouvelle-Zélande	1	4	↓	10	↓	19	↑	12	↑	6	↑	n.a.		n.a.		n.a.	
Pays-Bas	4	2	↓	5		2	↑	9	↑	18	↑	3	↑	5		8	↓
Pologne	s.o.	s.o.		16	↑	22	↑	14	↓	12	↑	16	↓	4	↓	3	↑
Portugal	s.o.	s.o.		13	↓	12	↑	34	↓	17	↓	14		n.a.		23	
République slovaque	s.o.	s.o.		s.o.		29	→	31	↓	27	↓	9	↑	13	↑	15	↓
République tchèque	s.o.	s.o.		s.o.		18	↑	24	↓	22	↓	7	↑	12	↑	17	→
Royaume-Uni	6	6	↓	6	↓	15	↑	19	→	2	→	n.a.		n.a.		20	↓
Slovénie	s.o.	s.o.		s.o.		9	→	17	↓	26	↑	17	↓	11	↑	16	↓
Suède	7	10	↓	4		4	↑	6	↑	1	↑	10	↓	14	↓	6	↓
Suisse	3	5	↓	s.o.		1	↑	7	↓	20	↑	4	↑	n.a.		9	↑
Turquie	s.o.	s.o.		s.o.		35	↑	1	↑	33	→	18	↓	6		7	↑
Année	2017	2020	2016	2019	2014	2020	2009	2018	2015	2018	2015	2018	2014	2018	2014	2018	2014

Note : L'indice de pénurie de matériel pédagogique est basé sur la perception des chefs d'établissement. Pour l'indice de pénurie de matériel pédagogique, une amélioration signifie que le pays a gagné deux places dans le classement, et une dégradation signifie que le pays en a perdu deux. Pour les autres indicateurs, les détails relatifs aux données seront fournis dans les rubriques correspondantes.

Les pays sont classés par ordre ascendant, excepté pour le temps d'attente moyen pour une opération de la cataracte, les jeunes « NEET » âgés de 15 à 29 ans, l'indice de pénurie de matériel pédagogique, le délai de traitement des affaires civiles et commerciales contentieuses, le délai de traitement des affaires civiles et commerciales non contentieuses, et le délai de traitement des affaires administratives, pour lesquels les pays sont classés par ordre descendant.

Source : Enquête Health Policy Survey, Commonwealth Fund (2016 et 2020) ; OCDE (2020), Statistiques de l'OCDE sur la santé (base de données) ; OCDE (2020), Regards sur l'éducation (base de données) ; Base de données PISA de l'OCDE (2015 et 2018) ; CEPEJ 2020 (base de données)

Tableaux de bord des services rendus aux citoyens

Tableau de bord 3. Qualité des services

	Performance un écart-type au-dessus de (sous) la moyenne
	Performance dans un écart-type de la moyenne
	Performance un écart-type sous (au-dessus de) la moyenne

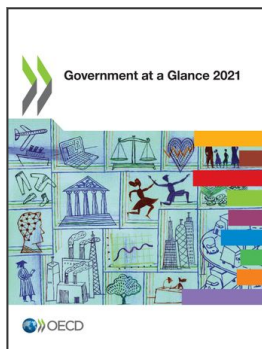
Les pays sont recensés par ordre alphabétique. Le chiffre dans la cellule indique la position du pays par rapport à l'ensemble des pays pour lesquels on dispose de données. Les flèches indiquent si le bilan s'est amélioré (↑), s'est dégradé (↓) ou est resté stable (→).

	Soins de santé					Éducation					Justice					
	Hospitalisation pour diabète		Taux de mortalité dans les 30 jours suivant une hospitalisation pour accident vasculaire cérébral	Taux de survie au cancer du sein à 5 ans (tous les stades)	Score moyen en compréhension de l'écrit à l'enquête PISA	Proportion des élèves dont les compétences en compréhension de l'écrit sont inférieures au niveau 2	Pourcentage de variance des performances en compréhension de l'écrit expliquée par le milieu socio-économique	Bonne mise en application de la justice civile	Absence d'influence induite des autorités sur la justice civile	Les personnes ne recourent pas à la violence pour régler leurs griefs personnels						
Allemagne	28	↑	12	↑	13	15	→	17	↓	31	4	→	3	→	8	→
Australie	21	↓	13	↑	2	12	→	15	→	12	12	→	3	→	8	→
Autriche	25	↑	15	↑	16	22	→	23	→	23	7	→	6	→	5	→
Belgique	20	↑	22	↑	10	17	→	20	→	32	8	→	6	→	10	→
Canada	13	→	19	↑	5	2	→	4	↓	3	10	→	4	→	6	→
Chili	18	↑	23	↑	s.o.	34	→	34	→	21	20	→	15	→	16	→
Colombie	6	↑	14	↓	s.o.	36	↓	36	↓	27	26	→	18	→	17	→
Corée	33	↑	2	↑	s.o.	5	→	6	→	7	9	→	13	→	6	→
Danemark	14	↑	7	↑	12	13	→	7	→	11	6	→	2	→	2	→
Espagne	3	↑	27	↑	15	s.o.		s.o.		s.o.	22	→	15	→	9	→
Estonie	16	↑	25		21	1	→	1	→	1	14	→	8	→	7	→
États-Unis	27	↑	6		1	9	→	13	→	19	17	→	14	→	11	→
Finlande	17	↑	21	↑	6	3	→	3	↓	9	3	→	3	→	4	→
France	23	↑	17	↑	s.o.	18	→	19	→	34	11	→	10	→	12	→
Grèce	s.o.		s.o.		s.o.	33	→	31	→	16	25	→	16	→	13	→
Hongrie	s.o.		s.o.		s.o.	26	→	27	→	36	28	→	21	↓	5	→
Islande	1	↓	4	↑	s.o.	28	→	29	↓	2	s.o.		s.o.		s.o.	
Irlande	11	↑	20	↑	19	4	→	2	→	15	s.o.		s.o.		s.o.	
Israël	7	↑	11	↑	7	29	→	32	↓	28	s.o.		s.o.		s.o.	
Italie	2	↑	16	↑	13	25	→	22	→	8	29	→	14	→	14	→
Japon	s.o.		1	↑	3	11	↓	8	↓	6	13	↓	11	→	4	→
Lettonie	19	↑	34	↓	s.o.	24	→	21	↓	4	s.o.		s.o.		s.o.	
Lituanie	30	↑	33		24	27	→	26	→	24	s.o.		s.o.		s.o.	
Luxembourg	24	↑	24	↑	s.o.	30	↓	30	↓	35	s.o.		s.o.		s.o.	
Mexique	34	↑	s.o.		s.o.	35	→	35	→	26	27	→	20	→	18	↓
Norvège	10	↑	3	↑	9	14	↓	14	↓	5	5	→	1	→	1	→
Nouvelle-Zélande	22	↑	18	↑	8	8	→	12	→	22	16	→	7	→	8	→
Pays-Bas	5	↑	8	↑	s.o.	21	↓	25	↓	13	2	→	5	→	7	→
Pologne	29	↑	32	↑	22	6	→	5	→	18	23	→	19	↓	3	→
Portugal	4	↑	30	↑	8	19	→	16	→	25	24	→	10	→	6	→
République slovaque	31	↑	29	↑	23	32	→	33	→	33	s.o.		s.o.		s.o.	
République tchèque	26	↑	28	↑	20	20	→	18	→	30	18	→	12	→	8	→
Royaume-Uni	9	↓	26	↑	14	10	→	9	→	10	15	→	9	→	8	→
Slovénie	15	↑	31	↑	17	16	↓	10	↓	20	19	→	17	→	1	→
Suède	12	↑	10	↑	s.o.	7	→	11	→	14	1	→	3	→	8	→
Suisse	8	↓	9	↑	11	23	→	24	→	29	s.o.		s.o.		s.o.	
Turquie	32		5		18	31	↑	28	↑	17	21	→	22	→	15	→
Année	2017	2012	2017	2007	2010-2014	2018	2015	2018	2015	2018	2020	2016	2020	2016	2020	2016

Note : concernant le taux de survie au cancer du sein à 5 ans, les données relatives à la République tchèque et à l'Islande portent sur la période 2004-2009 et non 2010-2014. Les données pour l'Italie, l'Allemagne, le Japon, l'Espagne, la Suisse, la Turquie et les États-Unis couvrent moins de 100 % de la population nationale. Le niveau 2 de compétence en compréhension de l'écrit indique que les élèves sont capables d'identifier l'idée principale d'un texte de longueur moyenne, de trouver des informations en se basant sur des critères explicites, bien que parfois complexes, et de réfléchir à la finalité et à la forme de textes lorsqu'on leur demande explicitement de le faire. Concernant le score PISA moyen en compréhension de l'écrit, la proportion des élèves se trouvant sous le niveau 2 de compétence en compréhension de l'écrit et la variance en pourcentage des performances en compréhension de l'écrit expliquée par le niveau socio-économique, seuls les pays pour lesquels la différence dans les scores moyens entre 2018 et 2015 est statistiquement significative sont indiqués comme étant en amélioration/dégradation. Pour « Bonne mise en application de la justice » (la justice civile n'est pas soumise à l'influence induite des autorités et la population ne recourt pas à la violence en cas de griefs), une amélioration (dégradation) entraîne une augmentation (baisse) de 0.1 point dans l'indice. Pour les autres indicateurs, les détails relatifs aux données seront fournis dans les rubriques correspondantes.

Source : OCDE (2020), Statistiques de l'OCDE sur la santé (base de données) ; Base de données PISA de l'OCDE (2018) ; World Justice Project (2020), Indice de l'état de droit 2020.

Les pays sont classés par ordre ascendant, excepté pour l'hospitalisation pour diabète, le taux de mortalité dans les 30 jours suivant une hospitalisation pour un accident vasculaire cérébral, la proportion des élèves dont les compétences en compréhension de l'écrit sont inférieures au niveau 2 et le pourcentage de variance des performances en compréhension de l'écrit expliquée par le milieu socio-économique, pour lesquels les pays sont classés par ordre descendant.



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), « Tableaux de bord des services rendus aux citoyens », dans *Government at a Glance 2021*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/d9f522d6-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

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>.