

La troisième édition du baromètre de la qualité des services publics

L'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens est l'un des engagements de la Révision générale des politiques publiques.

La publication semestrielle du baromètre de la qualité des services publics, comme l'a souhaité le Conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010, participe de l'amélioration de la qualité de service, le baromètre permettant de rendre compte, en toute transparence, aux Français des progrès réalisés.

Ce baromètre répond à une exigence de clarté en ne retenant **qu'un nombre limité d'indicateurs emblématiques** sur chaque étape de la démarche d'un usager avec l'administration, de l'accueil jusqu'aux réclamations. **Ces indicateurs mesurent la qualité** des services publics.

● Présentation du baromètre

Le baromètre s'organise en trois piliers, accueil, traitement des démarches et possibilité de réclamer parce que ce sont les trois temps forts de l'interaction entre les usagers et les services publics. Sur ces trois thèmes des indicateurs spécifiques et adaptés ont été élaborés et les résultats mis à jour.

1. Les indicateurs retenus pour mesurer l'accueil de l'utilisateur dans un service public

La qualité de l'accueil des usagers constitue un premier enjeu fort, parce qu'il s'agit de la première étape du service qui leur sera rendu.

Un indicateur synthétique, « Indice de la qualité de l'accueil dans les services de l'État »¹, rend compte des résultats de l'ensemble des engagements du référentiel Marianne². Cet indicateur permet de mesurer la qualité de l'accueil dans sa globalité.

Par ailleurs, cinq indicateurs issus du référentiel Marianne, viennent illustrer cet indice de la qualité de l'accueil. Il s'agit d'indicateurs mettant l'accent sur les différents canaux d'accès à l'administration :

- pourcentage de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de quinze jours ;
- pourcentage de courriels bénéficiant d'une réponse en moins de cinq jours ;
- pourcentage d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de cinq sonneries ;
- pourcentage d'utilisateurs orientés vers le bon service et pris en charge ;
- pourcentage d'utilisateurs bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables.

¹ Cet indice est la moyenne des notes obtenues par les quatre réseaux (réseaux des finances publiques, préfectoraux, de l'éducation nationale et des tribunaux de grande instance) sur l'ensemble des engagements du référentiel.

² Le référentiel Marianne compte 19 engagements.

14 de ces engagements vis-à-vis des utilisateurs concernent aussi bien l'accueil physique au guichet que la relation de l'utilisateur avec l'administration par l'intermédiaire du téléphone, du courrier postal ou électronique.

Ils s'organisent autour de 5 grands principes : des horaires adaptés ; un accueil courtois ; des informations claires ; des délais garantis ; une écoute permanente.

Le référentiel inclut également un volet de 5 engagements relatifs au management et à l'organisation interne, indispensables pour assurer la pérennité du système qualité en place.

2. Les indicateurs retenus pour mesurer le traitement du service rendu aux usagers

Une étude auprès de 3 000 usagers a permis d'identifier des moments de la vie de nos concitoyens impliquant des démarches avec l'administration jugées particulièrement complexes. Des études qualitatives ont précisé les principales insatisfactions, identifié les principales attentes et défini les critères de qualité de service pour chaque événement de vie. Il s'agit par exemple de délais de traitement, de personnalisation du service, de fiabilité des informations.

Ces critères ont permis de déterminer les quatorze indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du baromètre et qui recouvrent les dix grands domaines de préoccupation des Français.

Je me rends aux urgences	Pourcentage de patients pris en charge en moins de quatre heures
Je me suis fait agresser	Délai moyen d'intervention des forces de l'ordre
Je renouvelle mes papiers d'identité	Pourcentage d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines
Je perds mon emploi	Pourcentage des inscriptions réalisées en moins de cinq jours après le premier contact avec Pôle emploi ; Pourcentage des décisions sur les dossiers d'indemnisation traitées en moins de quinze jours
Je prépare ma retraite	Pourcentage des personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé « complet » Pourcentage des personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé « juste »
Je paie mes impôts	Pourcentage de rectifications sur les déclarations et sur les paiements traitées en moins de trente jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)
Je demande une aide (logement, familiale, solidarité)	Pourcentage de demandes de prestations traitées en quinze jours ou moins
Je scolarise mon enfant	Pourcentage de remplacement des enseignants au premier jour d'absence (dans le primaire)
Je m'oriente à l'université	Pourcentage de premiers vœux satisfaits lors de l'inscription à l'université
Je poursuis des études supérieures	Pourcentage d'étudiants ayant accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine
Je prends soin de ma santé	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soins électronique Délai moyen de remboursement d'une feuille de soins papier

Le baromètre, en 2011, s'est enrichi d'un indicateur correspondant à une attente prioritaire définie par les usagers.

Je conduis un véhicule	Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire
-------------------------------	--

3. Les indicateurs retenus pour mesurer le traitement des réclamations des usagers

La troisième partie du baromètre porte sur la mesure **de la gestion des réclamations** à travers l'indicateur « Pourcentage d'organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations ».



4. Un indice pour mesurer la qualité de service

Un indice moyen de la qualité de service vient compléter le baromètre. Il rend compte du degré d'atteinte de la cible pour l'ensemble des indicateurs. Il est calculé en faisant la moyenne du pourcentage d'atteinte de la cible de chaque indicateur.

Le pourcentage d'atteinte de la cible est le rapport entre le résultat obtenu par l'indicateur et la cible fixée par les ministères et opérateurs.

● Les résultats de cette troisième édition

Dans cette troisième édition, **huit indicateurs sur les vingt-deux que compte le baromètre marquent une progression significative.**

C'est le cas de l'indicateur portant sur le pourcentage de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université (+17 points par rapport à l'édition de mars 2011). Cette évolution s'explique par la campagne d'information menée par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche auprès des élèves afin qu'ils fassent des choix d'orientation à la fois réalistes et pertinents.

C'est également le cas de l'indicateur portant sur le pourcentage de décisions sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 15 jours (+10 points par rapport à l'édition de mars 2011). Cette augmentation s'explique par le renforcement du suivi du traitement d'un dossier dans les 15 jours sur un périmètre élargi. Il prend désormais en compte les allocations de solidarité spécifique (relevant du régime de solidarité de l'État) en plus de l'allocation de retour à l'emploi.

L'indicateur « Indice de la qualité de l'accueil dans les services de l'État », indicateur synthétique, s'améliore de 3 points et reflète la tendance générale qui est à l'amélioration. Plus encore, la note moyenne des sites ayant déployé le référentiel Marianne et accompagnés par la DGME en 2010 (dans 27 départements) est supérieure de 6 à 10 points à celle des autres, tous engagements confondus, et leur progression deux fois plus rapide.

Extraits des engagements du référentiel Marianne, **trois indicateurs du volet accueil accusent, toutefois, une baisse**, qui invite à généraliser les efforts de déploiement de ce référentiel puisque là où il a été déployé, **les résultats sont en forte hausse.**

Sept indicateurs sont stables à l'issue de la troisième vague de mesure.

L'indicateur portant sur le pourcentage de patients pris en charge en moins de 4 heures n'évolue pas, la mesure étant toujours celle réalisée sur un panel de 40 hôpitaux.

Un nouvel indicateur -« délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire »-vient s'ajouter au baromètre. L'événement de vie « je conduis un véhicule » vient ainsi rejoindre ceux jugés prioritaires par les usagers. Avec plus de 1,5 millions de candidats par an, le permis de conduire est un outil de mobilité indispensable et un véritable passeport pour l'insertion professionnelle et sociale pour les jeunes. **La première mesure de cet indicateur fait apparaître un délai moyen de 72 jours** (pour une cible de deux mois).

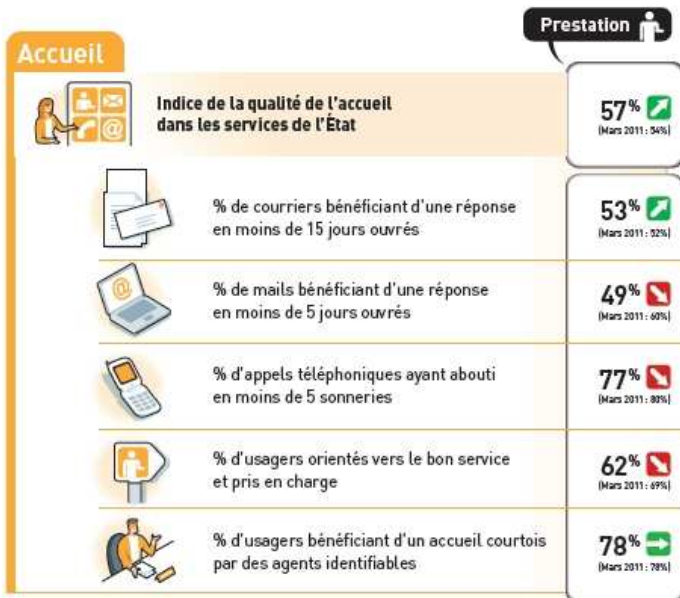
Un indice moyen de la qualité de service vient compléter les résultats du baromètre. Il mesure la moyenne des résultats obtenus par chaque indicateur au regard de la cible

que se sont fixés ministères et opérateurs. Cet indice moyen s'améliore d'un point entre la deuxième et la troisième édition du baromètre (81% contre 80%) et de 4 points par rapport à la première édition.

Les efforts engagés par les ministères et opérateurs de l'État pour améliorer la qualité du service rendu se reflètent ainsi dans cette troisième édition. Ces résultats invitent également à poursuivre les efforts sur l'accueil et les réclamations.

BAROMÈTRE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS

3^e édition - juillet 2011



- Amélioration de l'indicateur
- Mesure annuelle
- Stabilité de l'indicateur
- Dégradation de l'indicateur
- Première mesure

© DGME - Mars - L'observatoire Timon - 2011



● Les commentaires des résultats concernant l'évolution de la qualité de service

1. Les indicateurs mesurant l'accueil dans les services publics

Afin d'évaluer de façon objective la qualité de l'accueil dans les administrations, une campagne d'enquêtes a été conduite par un tiers extérieur à l'administration.

Cette campagne de mesure a été réalisée entre mars et mai 2011, pour évaluer le respect des engagements de service du référentiel Marianne (conditions d'accès et de disponibilité des sites, respect des délais de réponse, courtoisie de l'accueil, réalisation régulière d'enquêtes usagers...).

Indicateurs retenus : plusieurs indicateurs ont été retenus dans le cadre du baromètre
L'indicateur, « Indice de la qualité de l'accueil dans les services de l'État » permet de mesurer la qualité de l'accueil dans sa globalité.

5 indicateurs spécifiques du référentiel Marianne ont été également retenus pour alimenter le baromètre de la qualité de service :

- la part des réponses apportées par l'administration à un courrier en 15 jours ouvrés ;
- la part des courriels répondus en moins de 5 jours ouvrés ;
- la part des appels téléphoniques répondus en moins de 5 sonneries ;
- la part des usagers orientés vers le bon service et pris en charge ;
- la part des usagers bénéficiant d'un accueil courtois par un agent identifié.

Cible retenue pour ces indicateurs

La cible moyenne fixée pour ces indicateurs est de 80% (d'appels répondus en moins de 5 sonneries, de réponses apportées à un courrier en moins de 15 jours...).

Cette mesure annuelle appréhende l'ensemble des canaux (accueil physique, téléphone, courriers et courriels) auprès de 619 services déconcentrés de l'État parmi ceux accueillant le plus d'usagers.

Les scénarii de mises en relation utilisés pour l'enquête sont inspirés de situations réelles et établis avec chaque administration concernée.

Cette campagne s'est concentrée sur les services de l'État accueillant le plus de public (services préfectoraux, services des finances publiques, services judiciaires, services de l'éducation nationale et bibliothèques universitaires).

Résultats 2011 du baromètre

- **L'indice de la qualité de l'accueil dans les services de l'État s'élève à 57% (contre 54% dans les précédentes éditions du baromètre)**
- Les courriers bénéficient d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés dans 53% des cas (contre 52% dans les précédentes éditions)
- Les usagers bénéficiant d'un accueil courtois par un agent identifié dans 78% des cas (tout comme dans les précédentes éditions)
- Les courriels bénéficient d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés dans 49% des cas (contre 60% dans les précédentes éditions)
- Les usagers orientés vers le bon service et pris en charge dans 62% des cas (contre 69% des cas dans les précédentes éditions)

- Les appels téléphoniques reçoivent une réponse en moins de 5 sonneries dans 77% des cas (contre 80% dans les précédentes éditions)

La tendance générale à l'amélioration de la qualité de l'accueil se confirme avec la progression de 3 points de l'indice de la qualité de l'accueil dans les services de l'État.

Trois indicateurs du volet accueil accusent, toutefois, une baisse, qui invite à généraliser les efforts de déploiement du référentiel Marianne puisque là où il a été déployé, les résultats sont en forte hausse.

La note moyenne des sites qui ont déployé le référentiel Marianne et qui ont été accompagnés par la DGME en 2010 est supérieure de 6 à 10 points à celle des autres, tous engagements confondus, et leur progression deux fois plus rapide.

Dans le cadre d'un « accélérateur de transformation », la DGME a, en effet, accompagné plus de 400 services de l'État.

Pour les usagers, les résultats montrent, par exemple, dans les sites accompagnés, une baisse de 10% des appels perdus, une réduction des deux tiers des délais de réponse ou encore une augmentation de 50 à 75% du taux de satisfaction quant à l'accueil reçu.

Près de 3000 agents ont été associés à la démarche de déploiement du référentiel marquant ainsi une reconnaissance des métiers de l'accueil. Ce mode de travail participatif est plébiscité par l'ensemble des agents y ayant participé et a permis un renforcement de la cohésion au sein des services.

Enfin, la démarche interministérielle a permis aux différents ministères un réel décloisonnement, le développement du travail en réseau et le partage des bonnes pratiques. Un réseau de plus de 400 référents Marianne sur le terrain, représentant les quatre réseaux à forts enjeux a été constitué pour favoriser la généralisation de la démarche au niveau national.



2. Les indicateurs mesurant le traitement du service

- **Événement de vie : « Je me rends aux urgences »**

Les services d'urgence assurent l'accès aux soins pour tous, en permanence et en tout point du territoire.

Le nombre de passages dans les services d'urgences augmente de façon continue (plus de 17 millions de passages en 2010, soit une hausse moyenne de 4,4% par an depuis 1996). Cette augmentation est due à la fois à des changements de comportement des usagers et à l'évolution de l'organisation des soins de ville.

Indicateur retenu : part des patients pris en charge et traités par les services des urgences en moins de 4 heures.

La mesure du temps de passage aux urgences est la durée entre l'enregistrement du patient³ et son départ du service des urgences.

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 80%

Valeur actuelle : en moyenne 45 % des patients ont un temps de passage compris entre 0h et 2h.

77% des patients sont pris en charge en moins de 4 heures tout comme dans les précédentes éditions du baromètre.

Issu du chantier de la Mission nationale d'expertise et d'audit hospitalier (MEAH), « Urgences – Réduire le temps d'attente et de passage aux urgences »⁴, cet indicateur a été calculé sur la base d'un panel de 40 hôpitaux⁵.

Cet indicateur est amené à évoluer. La direction générale de l'offre de soins a engagé des travaux avec l'INSERM et les représentants des médecins urgentistes afin d'élaborer un indicateur plus complet qui prendra en compte l'orientation du patient à l'issue de sa prise en charge aux urgences. Cet indicateur sera disponible pour l'édition prochaine du baromètre.

- **Événement de vie : « Je me suis fait agresser »**

L'étude, réalisée en 2008 par la DGME⁶, a montré que pour les personnes victimes d'un délit ou d'une agression, les démarches à effectuer sont perçues comme particulièrement complexes (32% les jugent très complexes). La question du délai d'intervention des forces de l'ordre est au cœur des préoccupations des usagers. Cette préoccupation a été confirmée lors des auditions du Directeur général de la police nationale et d'associations de victimes menées par le Député Cornut-Gentille⁷ : 82% des usagers jugent utile de mesurer le délai d'intervention des forces de l'ordre.

³ Il s'agit de l'ensemble des patients se présentant à un service d'urgences : patients qui sont pris en charge aux urgences, qui sont hospitalisés dans l'établissement, qui sont transférés dans une autre structure ou qui sont orientés vers leur domicile.

⁴ Les missions exercées par la MEAH sont aujourd'hui reprises au sein de l'ANAP (Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux).

⁵ Les données disponibles sont celles de l'observatoire des urgences de Midi-Pyrénées, de l'AP-HP et les résumés de passage aux urgences (20% de l'ensemble des résumés de passage aux urgences des services d'urgences) transmis à l'Institut de veille sanitaire transmis dans le cadre du réseau Oscour.

⁶ «Quels sont, pour les usagers, les événements de vie pour lesquels la relation avec l'administration est la plus compliquée ?» (Étude DGME/ BVA – octobre 2008). Cette étude a porté sur un échantillon de 3000 usagers et de 1000 entreprises et avait pour cible les usagers ayant eu un contact datant de moins de deux ans avec l'administration. Les données ont été recueillies par téléphone. Elle avait pour objectif d'identifier, pour chaque type d'usagers, les "événements de vie" prioritaires pour lesquels des actions de simplification, d'amélioration ou de modernisation devaient être mises en œuvre. Cette étude a été reconduite en 2010 pour examiner l'évolution de la perception de la complexité des démarches.

⁷ Sondage IPSOS/DGME, « Les Français et la qualité de service », 17 février 2010.

Indicateur retenu : délai moyen d'intervention des forces de police

En février 2010, le Ministre de l'Intérieur a annoncé sa volonté de moderniser le pilotage de la performance des forces de sécurité. Parmi les indicateurs de suivi, un indicateur porte sur le délai d'intervention des forces de l'ordre. Il concerne les interventions réalisées, à la suite d'un appel au 17 adressé à la police et à la gendarmerie entre 19h et 7h du matin.

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 13 minutes

La valeur actualisée de l'indicateur est de 13 minutes. Il reflète le délai d'intervention moyen sur l'ensemble du territoire par les forces de police (police nationale et gendarmerie), stable en comparaison des mesures effectuées lors des deux précédentes éditions du baromètre (également 13 minutes) et inférieure à l'engagement de service moyen fixé par le Parlement (25 minutes).

L'importance de rendre compte de l'action de l'administration concernant l'événement de vie « je me suis fait agresser » a conduit le ministère de l'Intérieur et la DGME à entamer une réflexion sur la définition et le périmètre d'un nouvel indicateur. **Ce nouvel indicateur « % 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 au 17 » figurera dans la prochaine édition du baromètre.**

- **Événement de vie : « Je renouvelle mes papiers d'identité »**

En France, plus de 2,5 millions de passeports ont été délivrés en 2010⁸. La question des délais de délivrance des passeports fait naturellement l'objet d'une attention particulière. 80% des usagers considèrent que mesurer le délai d'obtention du passeport est utile.

Indicateur retenu : pourcentage d'usagers ayant eu leur passeport mis à disposition en mairie en moins de deux semaines.

L'indicateur retenu dans la première version du baromètre concerne le délai de mise à disposition des passeports (évaluation sur l'ensemble du territoire métropolitain). Il mesure le temps entre le dépôt d'une demande de passeport et la mise à disposition effective de ce passeport aux usagers.

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 100%

Le pourcentage d'usagers ayant eu leur passeport mis à disposition en mairie en moins de deux semaines est de 91% (contre 90,1% lors de la précédente édition et 82% dans la première édition, confirmant la tendance à la hausse de cet indicateur).

- **Événement de vie : « Je conduis un véhicule »**

Avec plus de 1,5 millions de candidats par an, le permis de conduire est un outil de mobilité indispensable et un véritable passeport pour l'insertion professionnelle et sociale, notamment pour les jeunes. Les délais de passage de l'examen et leur éventuel allongement ont fait

⁸ Question écrite n°72992 (11/05/2010), M. Patrice Calmégane (Union pour un Mouvement Populaire - Seine-Saint-Denis), analyse et bilan de la mise en œuvre des passeports biométriques. Inspection générale de l'administration, 2010, « Rapport sur les passeports biométriques dans les communes, fonctionnement du dispositif et indemnisation », février 2010.

l'objet d'une proposition du rapport d'« Audit sur la modernisation de l'apprentissage de la conduite et de l'examen du permis » qui s'est traduite dans la réforme du permis B.

Un nouvel indicateur vient donc s'ajouter au baromètre.

Indicateur retenu : Délai moyen entre la première et la seconde présentation à l'examen pratique du permis de conduire.

Cet indicateur mesure le délai moyen, en cas de premier échec à l'épreuve de conduite pour le permis B, entre la date de cet échec et la date du nouveau passage de l'épreuve par le candidat.

Ce délai prend en compte le temps de formation complémentaire des candidats et le temps d'attente des candidats prêts, à qui une place d'examen n'a pas été proposée.

Sont exclus du calcul les candidats se présentant plus d'un an depuis leur premier échec (un tel délai ne peut s'expliquer que par le choix personnel des candidats de marquer un temps de pause conséquent).

Cible fixée : L'objectif retenu est de parvenir à un délai moyen de 2 mois (60 jours)

La première mesure de cet indicateur fait apparaître un délai moyen de deux mois et demi (72 jours).

• **Événement de vie : « Je perds mon emploi »**

Même si l'on constate, à travers les études⁹ menées par la DGME, une baisse sensible de la complexité perçue dans la relation avec Pôle emploi, les démarches administratives associées au retour à l'emploi sont toujours considérées comme complexes par les personnes en situation de perte d'emploi : 31% les considèrent comme assez ou très compliquées.

La question du délai d'inscription et du délai de versement des indemnités chômage est, avec la mise en place d'une stratégie de retour à l'emploi rapide, la principale source d'insatisfaction.

Indicateurs retenus :

- **% des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec le Pôle Emploi ;**
- **% de décisions sur les dossiers d'indemnisation prises en moins de 15 jours.**

Cibles fixées : l'objectif cible est de 95% pour chacun de ces deux indicateurs

Les indicateurs sont mesurés dans l'ensemble des sites de Pôle Emploi et ont été actualisés. **95,5% des décisions sur les dossiers d'indemnisation sont prises en moins de 15 jours**, valeur en nette augmentation par rapport à celles présentées dans les précédentes éditions du baromètre (on comptait alors 86% de décisions sur les dossiers d'indemnisation prises en moins de 15 jours).

Une explication à cette augmentation dont la tendance se poursuit : le suivi du traitement d'un dossier dans les 15 jours a été renforcé sur un périmètre élargi puisqu'il prend

⁹ Ces études ont été menées en 2008 et 2010. "Quels sont, pour les usagers, les événements de vie pour lesquels la relation avec l'administration est la plus compliquée ?" (Étude DGME/ BVA – octobre 2008). En 2010, l'étude a été réalisée auprès d'un panel de 5600 particuliers et 2400 entreprises. Entre 2008 et 2010, on constate une baisse de 11 points de la complexité perçue par les usagers. Cette baisse de la complexité s'explique par la mise en œuvre opérationnelle de Pôle emploi (fusion ANPE et ASSEDIC) qui se traduit par la mise en place d'un entretien unique pour l'inscription, l'indemnisation et l'accompagnement et le suivi par un conseiller personnel.

désormais en compte les allocations de solidarité spécifique (relevant du régime de solidarité de l'État) en plus de l'allocation de retour à l'emploi.

93,5% des inscriptions sont réalisées en moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi, indicateur en légère hausse depuis la dernière édition qui se rapproche du niveau atteint lors de la première mesure (95% des inscriptions étaient réalisées en moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi). Cet indicateur se maintient donc alors qu'est mis en place progressivement un entretien unique qui regroupe inscription et diagnostic de la situation du demandeur d'emploi à la place du simple entretien d'inscription.

Cet entretien unique (entretien d'inscription et de diagnostic dit EID) permet au demandeur d'emploi de réaliser, en un seul entretien et avec un même conseiller, l'intégralité des démarches relatives à :

- l'inscription comme demandeur d'emploi,
- l'examen de la complétude de la demande d'allocations et
- l'élaboration du projet personnel d'accès à l'emploi (PPAE) permettant de mettre en place la stratégie de retour à l'emploi.

La définition d'un nouvel indicateur qui rendra compte de l'offre de services proposés aux demandeurs d'emploi sera facilitée par le déploiement de l'EID. Ce nouvel indicateur figurera dans une prochaine édition du baromètre,

• **Événement de vie : « Je prépare ma retraite »**

Avec la mise en place du droit à l'information individuelle sur les retraites, ce sont près de 5 millions de personnes (avec une cible particulière de 7,5 millions de personnes pour cette année) qui reçoivent chaque année un relevé de carrière ou une estimation du montant de leur retraite. Mieux être accompagné dans la préparation à la retraite et bénéficier de documents compréhensibles restent des objectifs jugés prioritaires pour les usagers.

Indicateurs retenus : pourcentage de personnes ayant reçu un relevé de carrière ou une estimation de leur retraite « juste » et « complet ».

L'exactitude et le caractère complet du relevé de carrière/évaluation de la retraite sont deux indicateurs que les usagers jugent utiles ou très utiles (78%¹⁰ des usagers jugent que mesurer ces indicateurs est utile ou très utile).

Cibles fixées : pour ces deux indicateurs, la cible est de 95%

85% de personnes ont reçu un relevé de carrière ou une estimation de leur retraite jugés « juste » et 71% les ont jugés « complets », comme lors de la précédente édition. Ces indicateurs, dont la mesure est annuelle, seront actualisés à l'issue de la campagne d'information 2011.

La valeur de ces indicateurs lors de la première édition était respectivement de 81% (jugés « justes » et 74% jugés « complets ».

¹⁰ Sondage IPSOS/DGME, « Les Français et la qualité de service », 17 février 2010, déjà cité.



- **Événement de vie : « je déclare et je paie mes impôts »**

69% des Français ont réalisé au cours des deux dernières années des démarches relatives au paiement des impôts¹¹. Et ce sont plus de 15 millions de contribuables qui se sont acquittés de leurs impôts en 2010.

La fiabilité des informations détenues par l'administration fiscale ainsi que le délai pour effectuer une rectification sur l'assiette ou le paiement de l'impôt sont jugés prioritaires par les Français.

Indicateur retenu : pourcentage de demandes de rectification sur les déclarations et sur les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation).

Cet indicateur sera mesuré annuellement pour tenir compte de la saisonnalité des demandes de rectification qui sont adressées à la Direction générale des finances publiques (DGFIP)

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 95%

Sa valeur est de 95%, comme lors des précédentes éditions.

Le niveau de cet indicateur traduit l'exigence de qualité que la DGFIP s'attache à maintenir.

- **Événement de vie : « Je demande une aide (logement, familiale, solidarité). »**

L'ensemble des bénéficiaires de prestations légales des CAF représente plus de **11 millions de personnes, soit plus de 30 millions de personnes couvertes**. En 2010, si 4.2 millions de personnes recevaient uniquement des aides familiales, 6 millions percevaient une aide au logement et 2,4 millions un minimum social. Bénéficiaire de ces allocations dans les meilleurs délais est une des attentes jugées prioritaires par les Français.

Indicateur retenu : pourcentage de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocation familiale, RSA...) traitées en 15 jours ou moins.

L'indicateur mesure le délai de traitement de plus d'une vingtaine de prestations, parmi lesquelles les allocations familiales, les différentes composantes de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE), les aides au logement, le Revenu de solidarité active (RSA), l'allocation aux adultes handicapés.

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 85%

83% des demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocations familiales, RSA,...) sont traitées en moins de 15 jours, mesure en légère amélioration par rapport à l'édition précédente (82%). Cette augmentation vient confirmer celle, de 4 points, enregistrée lors de la dernière édition du baromètre (la valeur de l'indicateur lors de la première édition était de 78%). Le taux atteint par cet indicateur illustre l'aboutissement de la montée en charge du revenu de solidarité active (Rsa), sur lequel les caisses d'allocations familiales ont été extrêmement sollicitées (hausse des demandes et des sollicitations par téléphone, par mail et au guichet) dans le contexte de la crise.

¹¹ "Quels sont, pour les usagers, les événements de vie pour lesquels la relation avec l'administration est la plus compliquée ?" (Étude DGME/ BVA – 2010).

- **Événement de vie : « Je scolarise mon enfant »**

Plus de 6 millions d'enfants sont scolarisés dans le premier degré¹² et la permanence de l'enseignement constitue l'un des critères de qualité de service. Le remplacement des enseignants au premier jour d'absence est une préoccupation majeure du ministère de l'Éducation nationale.

Cette continuité de l'enseignement dispensé aux élèves est également une préoccupation forte des parents d'élèves, de nombreuses fois relayée par les associations de parents d'élève : 77% des usagers interrogés jugent très utile ou plutôt utile de mesurer le pourcentage de cours assurés par les professeurs.¹³ Le rapport du Député Cornut-Gentile soulignait la nécessité pour les familles de voir les enseignants remplacés dès le premier jour d'absence¹⁴.

Selon le ministère de l'Éducation Nationale, il y a 27 000 remplaçants titulaires dans le premier degré avec un taux d'utilisation de 80 %.

Indicateur retenu : taux de remplacement des enseignants au premier jour d'absence pour le primaire.

Le taux de remplacement des enseignants au premier jour d'absence est de 92%, mesure stable comparée à l'édition précédente et en légère augmentation par rapport à la première édition (où l'indicateur atteignait 91%).

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 100%

- **Événement de vie : « Je m'oriente à l'Université »**

Un quart des étudiants inscrits en première année d'université ne se réinscrivent pas l'année suivante et dans les disciplines universitaires générales, le taux de poursuite dans la même filière varie fortement d'une filière à l'autre. Orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir est la principale attente des parents et des élèves eux-mêmes et reste donc une source d'insatisfaction¹⁵.

Indicateur retenu : pourcentage de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université

Cet indicateur rend compte du pourcentage d'autorisations d'inscription accordées correspondant aux premiers vœux exprimés dans l'application admission-postbac.

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 80%

61% des premiers vœux sont satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université, contre 44% lors des deux premières éditions du baromètre. La progression notable de cet indicateur (+17 points) s'explique par une amélioration sensible de l'information croisée à une sensibilisation des élèves sur les filières du supérieur. Ces deux éléments permettent aux élèves de faire des choix d'orientation à la fois réalistes et pertinents.

¹² Ministère de l'Éducation nationale, Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, 2010, « Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche », p. 73.

¹³ Sondage DGME/IPSOS, Les Français et la qualité de service, 17 février 2010

¹⁴ Sondage IPSOS/DGME, « Les Français et la qualité de service », 17 février 2010, déjà cité.

¹⁵ Baromètre Institut Paul Delouvrier/BVA, 16 décembre 2010 : « Cette année, on note une poussée spectaculaire des attentes de nos concitoyens dans le domaine de l'éducation (+9 points en tant que priorité) [...] ».

- **Événement de vie : « Je poursuis des études supérieures »**

Améliorer concrètement les services proposés aux étudiants, c'est prendre en considération leurs besoins et leur permettre de bénéficier des meilleures conditions de travail possibles. L'élargissement des horaires d'ouverture des bibliothèques universitaires est l'un des principaux enjeux¹⁶.

Aujourd'hui, ce sont ainsi près de 80% des étudiants qui fréquentent régulièrement les 127 bibliothèques universitaires et de grands établissements français.

C'est dans ce contexte, qu'elles font l'objet d'une attention particulière de l'État dans le cadre de la modernisation des universités, notamment en matière d'accessibilité. L'objectif poursuivi vise à ce que 100% des étudiants disposent d'une Bibliothèque universitaire ouverte plus de 60 heures par semaine.

Indicateur retenu : % d'étudiants ayant accès à une bibliothèque ouverte plus de 60 heures par semaine

Cible fixée : la cible pour cet indicateur est de 100%

63% d'étudiants ont aujourd'hui accès à une bibliothèque universitaire ouverte plus de 60h par semaine, mesure stable par rapport à la précédente édition du baromètre.

Deux programmes sont engagés pour améliorer le résultat de cet indicateur : le Plan Bibliothèques Universitaires lancé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, et le déploiement du référentiel Marianne (d'accueil du public) dans les bibliothèques universitaires.

- **Événement de vie : « Je prends soin de ma santé »**

Les démarches relatives à la santé sont des démarches que les usagers réalisent fréquemment. Mesurer deux indicateurs pour cet événement vise à rendre transparents pour les usagers les délais de traitement des feuilles de soins papier et des feuilles de soins électroniques en vue de leur remboursement. L'adoption plus fréquente par les praticiens des feuilles de soins électroniques améliore sensiblement la qualité du service rendu aux usagers.

Indicateurs retenus: délai moyen de remboursement des feuilles de soins papier et feuilles de soins électroniques

L'indicateur concerne l'ensemble des feuilles de soins traitées par toutes les caisses primaires d'assurance maladie.

Cibles fixées : les cibles fixées pour ces deux indicateurs sont respectivement de 7 jours pour les feuilles de soins papier et de 2,5 jours pour les feuilles de soins électroniques.

Le délai moyen de remboursement d'une feuille de soins électronique est de 3,3 jours, celui du remboursement d'une feuille de soins papier est d'un peu plus de 10 jours. Ce délai est stable concernant le remboursement d'une feuille de soins électronique mais diminue pour le remboursement d'une feuille de soins papier (le

¹⁶ Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, Plan Bibliothèques universitaires, 17 février 2010.

délat était de 14 jours lors de la première édition, de 10 jours également pour la seconde édition).

Les Caisses primaires d'assurance maladie s'attachent à garantir le traitement dans les meilleurs délais des feuilles de soins électroniques, avec un indicateur stable, qui se maintient à un niveau quasiment incompressible. Ces indicateurs sont conformes aux objectifs fixés lors des conventions d'objectifs et de gestion.

3. Indicateur mesurant la possibilité pour les usagers de déposer une réclamation

Un usager mécontent communique, en moyenne, son insatisfaction à 10 personnes de son entourage. La gestion des réclamations au sein des organismes publics constitue l'un des leviers essentiels de l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers. Fondamentale pour l'usager en rendant la formulation de la réclamation plus accessible et la réception d'une réponse plus rapide et mieux adaptée, la gestion des réclamations est également un atout essentiel pour les services de l'État en termes d'amélioration de l'image perçue et de regain de confiance.

Le Conseil de modernisation des politiques publiques a réaffirmé, en juin 2010, la nécessité, pour toute administration au contact du public, de permettre aux usagers de réclamer, de leur apporter une réponse et de s'assurer du niveau de leur satisfaction.

La DGME a élaboré un dispositif d'amélioration du traitement des réclamations destiné aux organismes publics scindé en quatre paliers (bronze, argent, or, platine) correspondant à des degrés croissants de maturité sur le thème des réclamations.

À partir d'une expérimentation réussie dans 7 services au contact du public, un dispositif de traitement des réclamations a été défini (engagements minimum à mettre en œuvre). Pour cette nouvelle édition du baromètre, quinze actions ont été évaluées (contre cinq dans la première version) et l'indicateur tient également compte de la volumétrie des réclamations traitées par les organismes.

Les quinze actions évaluées sont les suivantes :

Gestion des réclamations	Gestion des réclamations
1. Définir et partager la notion de réclamation	9. Adapter l'organisation en fonction de la volumétrie des réclamations
2. Choisir les canaux de prise en charge des réclamations	10. Mettre en place un SI réclamations centralisé
3. Identifier et répondre à 100% des réclamations	11. Assurer un coaching permanent des équipes en charge du traitement
4. Mettre en place un processus dédié au traitement des réclamations	12. Qualifier les réclamations et différencier les processus de traitement
5. Définir les engagements et piloter les délais	13. Consolider et suivre les motifs des réclamations localement
6. Communiquer spécifiquement aux usagers les points de contact	14. Faciliter la prise en charge pour les publics particuliers (déficients auditifs ou visuels, non francophones)
7. Informer l'usager de la réception de sa réclamation et des modalités de traitement	15. Mesurer la satisfaction des usagers qui réclament
8. Normaliser les réponses aux réclamations	



Indicateur retenu : pourcentage d'organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations.

L'indicateur est mesuré sur les réseaux des organismes sociaux et de Pôle Emploi ainsi que sur les préfetures, les services déconcentrés du ministère de l'Éducation Nationale, les services de la direction générale des finances publiques et les services du ministère de la Justice.

La valeur de l'indicateur est de 30%, tout comme lors de l'édition précédente, pour une valeur cible de 75% à fin 2011. Il était de 26% lors de la première édition du baromètre.

Le ralentissement de la progression de cet indicateur provient du calendrier de déploiement de la démarche au sein des 9 organismes accompagnés par la DGME. En effet, ces derniers ont, au second trimestre 2011, travaillé à l'intégration de nouveaux engagements relevant de la gestion des réclamations dans leurs référentiels Qualité nationaux et à la constitution d'une boîte à outils harmonisée. La généralisation du dispositif à l'ensemble de leur réseau s'engage au second semestre 2011.

Enfin, la mise en place d'un guichet en ligne unifié pour déposer une réclamation (le service « E-réclamation), annoncée en juin 2010, contribuera, par l'intermédiaire de mon.service-public.fr, à améliorer globalement la prise en charge des réclamations.

4. Indice moyen mesurant la qualité de service

Pour chacun des indicateurs figurant dans le baromètre, une cible a été fixée soit par les services du ministère en charge de l'indicateur soit dans le cadre de contrat de performance (ministère du budget, des comptes publics et de la réformes de l'État, ministère de l'intérieur...) ou de conventions d'objectifs et de gestion (notamment pour les indicateurs relevant du ministère du Travail, de l'emploi et de la santé).

Cet indice moyen de la qualité de service correspond à la moyenne des résultats atteints par chaque indicateur par rapport à la cible fixée pour chacun d'entre eux.

Le pourcentage obtenu pour chaque indicateur est le rapport entre le résultat obtenu par l'indicateur et la cible.

À titre d'exemple, pour l'indicateur portant sur le délai moyen entre la première et la seconde inscription à l'examen pratique du permis de conduire, le délai cible est fixé à 60 jours et la valeur de l'indicateur est de 72 jours. Le calcul de l'écart par rapport à la cible donne 75%. Pour l'indicateur portant sur le pourcentage de décisions sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 15 jours, le calcul de l'écart à la cible donne pour cette seconde édition 100%, l'indicateur dépassant la cible fixée à 95%.

C'est la moyenne de chacun de ces pourcentages qui donne l'indice moyen de la qualité de service.

Cet indice atteint 81% dans cette troisième édition du baromètre contre 80% dans la précédente édition et 77% dans la première édition. Il reflète les efforts engagés par les ministères et opérateurs pour améliorer la qualité de service.