

Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

Services en relation avec le public : indicateurs de satisfaction et de qualité de service

Vérfié le 06 mai 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Depuis décembre 2018, plusieurs réseaux de services publics publient leurs résultats sur internet et les affichent localement sur leurs sites d'accueil physique. L'affichage des résultats s'étend progressivement jusqu'en 2020 à tous les services publics en relation avec des particuliers, mais aussi des professionnels et des entreprises (douanes, services des impôts aux entreprises, DREAL...).

Cet engagement concourt à renforcer la relation de confiance avec les usagers et à améliorer la qualité du service.

Quels sont les indicateurs ?

Les résultats affichés reflètent à la fois la satisfaction de l'utilisateur, c'est-à-dire la qualité de service évaluée par le public, et la performance du service, c'est-à-dire la qualité du service rendu par l'administration. Cela se traduit par deux types d'indicateurs :

- indicateurs de satisfaction, mesurés par des enquêtes : satisfaction globale, satisfaction concernant la qualité de l'accueil, clarté de la réponse fournie, etc. ;
- indicateurs de performance, mesurés par l'administration : taux de décroché au téléphone, délai moyen de réponse aux courriels, taux de dossiers traités en moins de X jours, etc.).

Les indicateurs sont définis par chaque « réseau » administratif (par exemple Pôle emploi et ses agences), au plus près des attentes du public. Ils sont mesurés localement pour rendre compte au mieux de la qualité qui concerne chaque usager.

Où retrouver les résultats ?

D'ici 2020, les résultats seront affichés dans tous les sites d'accueil physique, sur l'ensemble du territoire. Ils seront tous également publiés sur internet et mis en open data.

Afin de rendre accessibles les publications et de valoriser cette démarche de transparence des services publics, les premiers résultats publiés ont été regroupés sur un site internet commun :

resultats-services-publics.fr (<https://www.plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats>)

D'ores et déjà, vous pouvez consulter les résultats des 15 réseaux qui mettent déjà en œuvre cet engagement, également disponibles sur leurs propres sites internet :

- Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS) (<https://www.acoss.fr/home/lacoss-et-les-urssaf/documents-de-reference/indicateurs-qualite-service.html>)
- Caisse d'allocation familiale (<http://www.caf.fr/presse-institutionnel/indicateurs-de-qualite-de-service>)
- Caisse d'assurance maladie (<https://www.ameli.fr/assure/notre-performance>)
- Caisse de retraite (<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home/qui-sommes-nous/documentation-et-publications/actualites/zone-centrale/liste-des-actualites/lassurance-retraite-en-toute-transparence.actualite-qui-sommes-nous.html>)
- Caisse militaire de sécurité sociale (<https://www.cnms.fr/la-cnms/presentation/action-publique-2022-l-engagement-de-transparence-6079.html>)
- Centre National des œuvres universitaires et scolaires (CNOUS) (<http://www.etudiant.gouv.fr/pid37092-cid144947/l-engagement-de-transparence-du-reseau-des-crous.html>)
- Consuls de France à l'étranger (<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-citoyens/consulats-et-communaut-fran-aise-a-l-etranger/article/resultats-de-l-enquete-transparence-sur-la-qualite-et-l-efficacite-du-service>)
- Gendarmerie (<https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/Engagement-qualite/La-gendarmerie-et-vous>)
- Mutualité sociale agricole (<https://www.msa.fr/lfy/web/msa/engagement-transparence>)
- Pôle emploi (<http://www.pole-emploi.org/poleemploi/resultats.html>)
- Police (<https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Programme-Transparence/Le-programme-transparence-sur-la-qualite-et-l-efficacite-des-services-publics>)

- Préfecture de police de Paris (<https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Nous-connaître/Actualités/Démarches/Le-programme-Transparence-sur-la-qualite-et-l-efficacite-des-services-publics>)
- Préfectures (<https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Programme-Transparence/Le-programme-transparence-sur-la-qualite-et-l-efficacite-des-services-publics>)
- Service des impôts (<https://www.impots.gouv.fr/portail/node/649>)
- Téléservice Guichet Entreprises (<https://www.guichet-entreprises.fr/fr/>)
- Tribunaux de grande instance (<http://www.justice.gouv.fr/publications-10047/programme-transparence-12929/>)

Pour ces réseaux de services publics, la mesure des résultats et le déploiement des affichages sont en cours de généralisation : ils sont donc encore partiels et ne concernent pas systématiquement toutes les localités. De même, les indicateurs de qualité de service ont vocation à être enrichis et complétés.