

La modernisation de l'État,  
**qu'est-ce que ça change  
pour vous ?**



**Le baromètre de la qualité des services**

## **Le baromètre de la qualité des services : mesurer pour améliorer**

Comment rendre compte du niveau de la qualité des services publics de la manière la plus simple auprès des usagers ? Pour répondre à cette question, l'État a décidé de publier, tous les six mois, un baromètre mesurant l'évolution de la qualité des services sur la base de critères significatifs. Objectifs : informer le public, mais aussi permettre l'amélioration de ces services. Le premier baromètre est paru dès juillet 2010.

### **Un baromètre accessible à tous**

Mis en place en 2010, le baromètre de la qualité des services publics prend en compte une quinzaine d'indicateurs, définis en fonction des priorités des usagers. Ils couvrent les trois temps forts de la relation aux services publics :

- l'accueil, avec des indicateurs qui mesurent la réactivité des administrations dans leurs réponses aux demandes des usagers via les différents canaux d'information (courrier, internet, téléphone) ;
- le traitement des démarches administratives dans les domaines jugés prioritaires par les usagers, avec des indicateurs portant sur le renouvellement des papiers d'identité, la prise en charge aux urgences hospitalières, l'intervention des forces de police, les démarches fiscales, la préparation de la retraite et bien d'autres encore ;
- la possibilité de réclamer.

Tous les six mois, les résultats du baromètre sont rendus publics et accessibles sur le site [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr). Chacun peut donc en prendre connaissance.

### **Des mesures concrètes pour les citoyens... et les administrations**

Un travail avec les usagers, au cours de l'élaboration du baromètre, a permis de cerner leurs attentes, d'identifier les critères de la qualité de service. La collaboration avec les administrations sur la base de ces critères a permis de proposer des indicateurs qui soient à la fois générateurs de progrès pour les administrations et compréhensibles pour les usagers. Le baromètre rend compte, aujourd'hui et de manière régulière, de l'amélioration de la qualité de service.