

**Réunion de la commission  
« Services publics et  
services aux publics » du 26 septembre 2023**

**Synthèse**

---

La commission « Services publics et services aux publics » s'est réunie le 26 septembre 2023 sous la présidence d'Antoine Bozio.

La commission a débuté avec la lecture des **demandes d'accès à des sources administratives au titre de l'article 7 bis de la loi de 1951**. La secrétaire générale a lu les 14 demandes qui, toutes, ont obtenu l'accord de la commission à l'unanimité. Une partie de ces demandes (9) émanaient des services statistiques des ministères de la Justice, de l'Intérieur et des Outre-mer, et visaient à accéder aux données d'infractions et de procédures judiciaires et pénales de la Police et de la Gendarmerie nationales. Les autres provenaient de divers SSM (Jeunesse et sport, Culture, Éducation nationale, Enseignement supérieur, Santé).

La commission a ensuite accordé **un avis d'opportunité pour le projet d'enquête présenté par la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) du Ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse**

La DEPP souhaite renouveler son enquête quadriennale sur le climat scolaire. Depuis 2010, cette enquête a pour objectif de récolter le point de vue des élèves et des personnels sur le climat scolaire en mesurant les conditions de travail et les éventuelles atteintes subies dans le cadre scolaire, des classes de CM1 aux classes post-bac en lycées. Son champ couvre les écoles et établissements publics et privés sous contrat, en France métropolitaine et dans les DROM. La méthode combine des questionnaires en ligne ou papier, des entretiens dans les écoles ou les établissements pour les élèves ou encore des envois par mail pour les personnels de l'Éducation nationale. L'édition 2023-2024 aura lieu auprès des personnels du second degré.

L'enquête Climat scolaire sera également utilisée à des fins de pilotage local, comme référence pour les enquêtes locales de climat scolaire et de victimation, par exemple.

**Projets d'avis pour le programme de Moyen terme 2024-2028**

Pour cette phase de rédaction des avis, Dominique Francoz, chargée de préparer le programme de moyen terme du Cnis, a détaillé le processus de concertation mis en oeuvre. Initié au second semestre 2022, ce programme a nécessité une vingtaine d'entretiens avec les producteurs, une consultation publique qui a obtenu 150 réponses exploitables, des consultations de membres du Bureau et du Conseil, deux focus group sur les thèmes des statistiques sociales et de la transition énergétique, une dizaine d'entretiens avec des utilisateurs (acteurs locaux et Hauts conseils).

Les avis de moyen terme de la commission pour les années 2024 à 2028 illustrent l'importance que la Commission (et avec elle le Conseil) accorde à la construction et à l'élargissement de cohortes et de panels, ainsi que leur appariement avec des informations issues de sources administratives. Ces avis soulignent également la nécessaire coopération entre producteurs pour y parvenir dans un contexte d'exploration de nouvelles sources de données.

Dans leur ensemble, les projets d'avis ont été bien accueillis, et les échanges ont pour l'essentiel consisté à satisfaire des demandes de précisions. Seul, l'avis n° 10, relatif à la mesure de la qualité des services publics, a suscité des réactions au sein de la Commission, liées à la complexité de cette mesure et à la nécessité d'élargir davantage la concertation à d'autres administrations, au-delà du service statistique public. Le président a suggéré que ce thème fasse l'objet d'un groupe de travail dédié.

Les 10 avis retenus sont les suivants :

## **Santé**

### 1/ Évaluer les inégalités de santé en lien avec l'offre et la qualité du système de santé.

Dans le domaine de la santé, la Commission a insisté sur la nécessité de documenter l'information liée aux inégalités sociales et territoriales et recommande d'exploiter l'ensemble des sources permettant d'évaluer l'adaptation du système de santé aux besoins des habitants.

### 2/ Suivre les parcours des personnes âgées et leur prise en charge par les politiques publiques

Dans le domaine social, la Commission recommande d'éclairer davantage la question de l'intégration des personnes âgées dans la société. Elle soutient la mise en place de cohortes et la mobilisation de nouvelles sources si nécessaire.

## **Jeunesse**

### 3/ Suivre le parcours des jeunes dans le système éducatif jusqu'à leur transition vers le monde professionnel

Sur le thème de la jeunesse, la Commission insiste sur l'importance d'éclairer davantage et plus finement la diversité des parcours des jeunes qui se situent à l'intérieur du système éducatif mais également de ceux qui en sont sortis.

Pour cela, la Commission encourage la construction de cohortes d'élèves, apprentis et étudiants, reposant sur l'Identifiant national élève (INE) et la coordination des producteurs pour tirer parti de la complémentarité des données administratives et d'enquêtes.

### 4/ Suivre les trajectoires des jeunes en prise avec la justice

La Commission recommande d'approfondir la connaissance des trajectoires de jeunes en prise avec la justice en élargissant progressivement le panel des suivis actuels par des appariements avec d'autres sources (données d'éducation, de santé, d'emploi, de l'aide sociale à l'enfance, etc.).

## **Justice et sécurité**

### 5/ Consolider le système d'information relatif au parcours pénal des personnes

La Commission soutient les travaux de suivi du parcours pénal des personnes via notamment l'appariement de données entre le SSM Justice et le SSM Sécurité intérieure. Elle encourage les avancées autour de l'identifiant unique pour chaque procédure ou affaire (Identifiant justice : IDJ).

### 6/ Consolider le système d'information sur la délinquance

La Commission recommande de poursuivre l'élaboration d'enquêtes thématiques spécifiques (inédites ou périodiques) en complément du questionnaire socle de l'enquête « Vécu et ressenti en matière de sécurité » (VRS). Elle encourage l'utilisation d'appariements entre sources administratives ou avec des données d'enquêtes de victimation, en explorant et fiabilisant l'utilisation de nouvelles sources de données.

## **Accès et qualité des services publics**

### 7/ Harmoniser et consolider les statistiques des services publics locaux

La Commission souligne la nécessité de compléter et d'harmoniser la remontée d'informations émanant de services publics locaux sur des dispositifs tels que l'Allocation personnalisée d'autonomie ou l'accompagnement des bénéficiaires du Revenu de solidarité active, pour mieux documenter les inégalités territoriales.

#### 8/ Observer les inégalités d'accès aux services publics

La Commission encourage les travaux visant à une meilleure connaissance des conditions d'accès aux services publics dans toutes leurs composantes. Elle soutient également la poursuite des travaux sur le non-recours aux droits sociaux et à certains services publics.

#### 9/ Consolider les données sur les conditions de travail du personnel des services publics

Afin d'évaluer l'impact sur la qualité des services rendus au public et plus largement l'attractivité des services publics en matière d'emplois, la Commission encourage la poursuite d'enquêtes sur ces thèmes et l'appariement avec des sources administratives.

#### 10/ Définir des indicateurs de qualité des services publics (du point de vue des usagers)

La Commission prend acte de la multiplicité et de l'hétérogénéité des données ou baromètres sur la qualité des services publics. Elle réaffirme l'importance de la clarification des concepts et de l'identification des indicateurs adaptés. La Commission encourage la mise en place d'une large concertation autour de ce sujet.