



DGME direction
générale
de la modernisation de l'État

**AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE**

www.modernisation.gouv.fr

5qualiconference.eu

« Pour aller vite, on peut marcher seul. Mais pour aller loin, mieux vaut avancer ensemble » : les citoyens et la co-production des services publics - Paris octobre 2008

**Etude commandée par le Ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique
Rédigée par le Dr. Elke Löffler, Prof. Salvador Parrado, Prof. Tony Bovaird et Prof. Gregg Van Ryzin, de Governance International**

en collaboration avec

Julie Gaillot et Marc-André Allard, de Tns-Sofres

Capgemini Consulting

et avec les contributions des Dr. David Capes et Petr Fanta, de Kim Griffin, de Mogens Hegnsvad, du Prof. Dr. Sabine Kuhlmann et du Prof. Juraj Nemec

“If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together”: citizens and the co-production of public services - Paris October 2008

**Scientific report commissioned by Ministry of Budget, Public Finance and Public Services (ed.)
Written by Dr. Elke Löffler, Prof. Salvador Parrado, Prof. Tony Bovaird and Prof. Gregg Van Ryzin, Governance International**

in co-operation with

Julie Gaillot and Marc-André Allard, Tns-Sofres

Capgemini Consulting

with contributions from Dr. David Capes, Dr. Petr Fanta, Kim Griffin, Mogens Hegnsvad, Prof. Dr. Sabine Kuhlmann and Prof. Juraj Nemec

« Pour aller vite, on peut marcher seul. Mais pour aller loin, mieux vaut avancer ensemble » : les citoyens et la co-production des services publics - Paris octobre 2008

Afin de recueillir des informations quantitatives sur le rôle des citoyens dans la délivrance des services publics, le ministère français du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique a commandé le présent rapport scientifique, qui repose sur une enquête menée en 2008 auprès des citoyens européens par Governance International et Tns-Sofres.

Cette enquête a également été complétée par les groupes de réflexion, composés de professionnels et de représentants d'ONG engagés dans la délivrance de services publics, ce qui a permis de recueillir également l'opinion des fournisseurs de services.

L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de citoyens de cinq pays, aux cultures administratives très différentes.

Les pays sont :

- la République tchèque,
- le Danemark,
- la France,
- l'Allemagne,
- le Royaume-Uni.

L'étude porte sur trois secteurs différents, illustrant diverses fonctions de l'État :

- *la sécurité des quartiers*, exemple de l'action coercitive de l'État ;
- *l'environnement local*, exemple de la fonction de régulation de l'État ;
- *la santé publique*, exemple de la fonction d'amélioration du bien-être de l'État.

***“If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together”:* citizens and the co-production of public services - Paris October 2008**

In order to get some quantitative information on the role of citizens in delivering public services, the French Ministry of Budget, Public Finance and Public Services commissioned this scientific report, based on a survey of European citizens undertaken by Governance International and Tns-Sofres in 2008. The survey was complemented by focus groups with professionals and representatives of NGOs involved in public service delivery, which allowed us to capture the views of service providers on this issue as well.

The survey was conducted in five different countries, which reflect quite different administrative cultures.

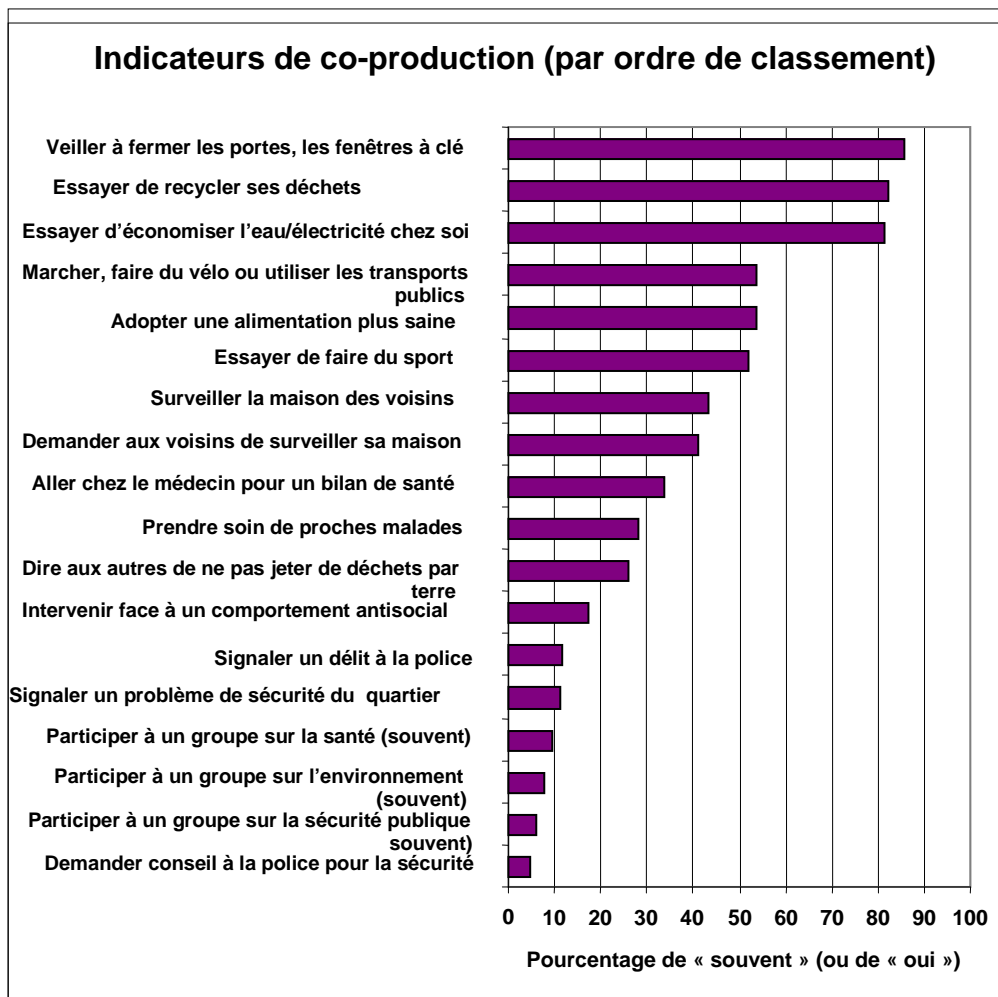
The countries are:

- Czech Republic
- Denmark
- France
- Germany
- United Kingdom

The study focus on three different sectors which reflect distinctly different types of government functions:

- *Community safety*, as an example of coercive action on the part of the state
- *Local environment*, as an example of the regulatory function of the state
- *Public health*, as an example of the welfare improvement function of the state.

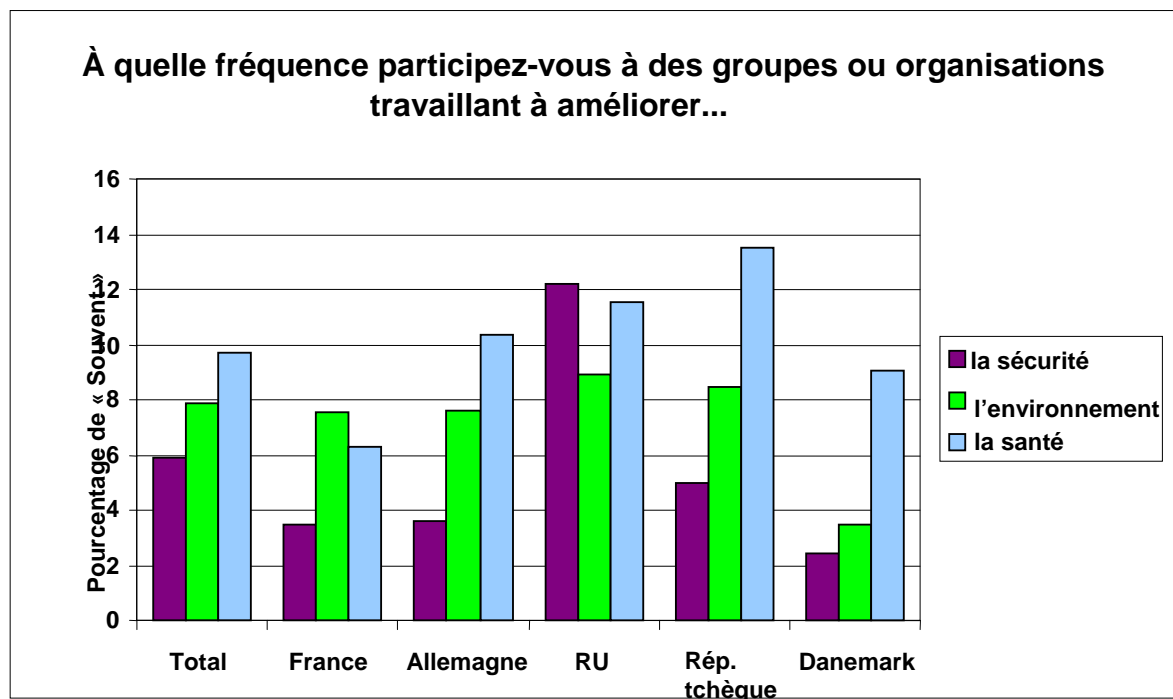
Graphique 1 : Palmarès de la co-production les activités les plus prisées et les moins appréciées des citoyens



Graph 1 : A ranking list of co-production: What citizens like doing best and least



Graphique 2 : Niveaux de participation régulière dans des organisations/groupes consacrés à la sécurité des quartiers, à l'environnement local et à la santé dans les différents pays



Graph 2 : Levels of regular participation in community safety, local environmental and health organisations/groups across countries



L'étude a notamment révélé que :

- **l'engagement des citoyens dans la délivrance des services publics est d'ores et déjà plus important que ne voulaient le reconnaître les professionnels participant à nos groupes de réflexion ;**
- **les citoyens sont davantage enclins à contribuer à l'amélioration des services publics lorsqu'ils ne doivent fournir qu'un effort relativement minime et lorsqu'ils ne sont pas contraints de travailler étroitement avec d'autres citoyens, personnels ou professionnels des services publics ;**
- **L'un des enseignements inattendus de l'enquête est que le lieu de résidence (en zone urbaine ou rurale), le niveau d'éducation et l'ampleur du comportement de « libre-service » dans le secteur privé, n'ont que peu de liens avec les comportements de co-production dans les services publics ;**
- **les citoyens âgés et inactifs sur le marché du travail sont plus susceptibles de participer activement à la co-production que d'autres groupes de citoyens ;**
- **les citoyens s'engageront davantage dans la délivrance des services publics à l'avenir en raison de l'évolution démographique de la plupart des pays européens.**

Naturellement, en « avançant ensemble », les deux parties n'iront peut-être pas aussi vite qu'elles le souhaitent. Cependant, la co-production des citoyens dans les services publics reste la condition sine qua non pour réaliser l'objectif principal de tous les intéressés : améliorer durablement les services fournis aux citoyens et leur qualité de vie.

Plus de 70 % des citoyens européens ont d'ores et déjà la volonté d'agir davantage pour améliorer certains aspects des services publics qui affectent leur qualité de vie.

L'étude complète est disponible au format PDF sur le site de la 5QC
www.5qualiconference.eu

Pour plus d'information sur cette étude, vous pouvez contacter :
Sylvie Bertrand – Direction générale de la modernisation de l'Etat
Tél : 01 53 18 55 33
Courriel : sylvie.bertrand@finances.gouv.fr

In particular, the survey has shown that ...

- **There is already a lot more citizen involvement in public service delivery than the professionals taking part in our focus groups wanted to acknowledge;**
- **Citizens are most willing to make a contribution towards improving public services when it involves them in relatively little effort and when they do not have to work closely with other citizens or staff or professionals in the government;**
- **Another counter-intuitive insight of the survey is that urban-rural location and levels of education, as well as the level of ‘self-service’ behaviour in private sector services, are not much linked to co-production behaviour in public services;**
- **Citizens who are elderly and not active in the labour market are more likely to be active co-producers than other groups of citizens;**
- **There will be more citizen involvement in service delivery in the future due to the demographic changes taking place in most European countries.**

Naturally, ‘walking together’ may not be as fast as both parties wish. However, the co-production of citizens in service delivery will be a prerequisite for arriving at the destination desired by everyone concerned – the achievement of sustainable improvements in the outcomes experienced by citizens and their quality of life.

More than 70% of European citizens are already willing to do more to improve some aspect of those public services, which impact on their quality of life.

The complete report is available on the Website of the Conference
www.5qualiconference.eu

For further information about this study, you can contact
Sylvie Bertrand – Directorate general for modernisation of the State
Tel : 01 53 18 55 33
Mail : sylvie.bertrand@finances.gouv.fr