

TABLEAUX SYNOPTIQUES

Maisons des Services Publics en Europe (hors la France)

AVANT-PROPOS

☞ Il convient de souligner que :

- l'**Autriche**, la **Suisse** et le **Luxembourg** ne disposent pas de Maisons de Services Publics (MSP) ;
- dans la majorité des pays d'Europe centrale et orientale, le concept de MSP est encore **largement en gestation**.

☞ La grande majorité des MSP (One Stop Shop) poursuit **deux objectifs**, à savoir :

- la modernisation des administrations,
- le rapprochement entre les prestations délivrées et les « citoyens-clients ».

Par ailleurs, elles délivrent toutes des **documents administratifs** ainsi que des **prestations à caractère social** ou **familial** (à l'exception toutefois de la Suède) et dans le **domaine de l'emploi**.

C'est pourquoi, dans le tableau synoptique qui suit, ne sont mentionnées, dans les deux colonnes « Objectifs » et « Nature des prestations », que les **données complémentaires** de celles énoncées ci-dessus.

TABLEAU SYNOPTIQUE – MSP EN EUROPE

Pays de l'Union Européenne

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Allemagne	<ul style="list-style-type: none"> α Bürgerämter (Office du Citoyen) α Bürgerbüros (Bureau du Citoyen) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Transparence et simplification de l'action administrative 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Expérimentation et création par les communes (Gemeinden) et les arrondissements (Kreis) ☞ Encadrement juridique éventuel par les Länders 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Questions fiscales ☞ Sécurité sociale et retraites ☞ Vente de services (tickets de transport, manifestations culturelles) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Communes ou arrondissements avec le soutien éventuel des Länders 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Agents publics de l'administration communale 	
Belgique	<ul style="list-style-type: none"> α Woonwinkels (Offices du Logement) α Werkwinkels (Offices du Travail) α Gezondheidswinkel (Offices de Santé) α Sociale Huizen (Offices sociaux) α Justitihuizen (Offices judiciaires) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Transparence de l'action administrative et égalité d'accès aux services publics ☞ Coopération entre acteurs locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Création par les communes 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Information sur la santé ☞ Information sur l'achat et la location de logement ☞ Aide juridique gratuite ☞ Attribution de logements sociaux ☞ Kiosque électronique de recherche d'emploi (WIS-KISS) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Communes avec le soutien éventuel des autorités régionales et fédérales 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Agents publics locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Existence de MSP thématiques (ex : dans le domaine de la gestion de l'eau) ☞ Prestations différenciées entre les MSP situées en Flandres et celles situées en Wallonie
Danemark	<ul style="list-style-type: none"> α One Stop Administration α One Stop Government α Radhusbutik (Boutiques de la mairie) α Guichets Uniques 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Qualité et efficacité du service public ☞ Administration électronique (portails publics) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Sites Web portés par les communes 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Informations relatives aux cycles de vie (naissance, mariage, décès...) ☞ Information sur la vie des entreprises et des sociétés ☞ Démarches administratives « en ligne » diverses 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Coûts supportés par les communes 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Agents publics locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Il s'agit de portails de l'administration publique, pouvant s'apparenter à terme à des MSP virtuelles

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Espagne	<p>α Ventanilla Unica (VU) (<i>Guichets uniques « traditionnels »</i>)</p> <p>α Ventanilla Unica Empresarial (VUE) (<i>Guichets uniques entrepreneuriaux</i>)</p>	<p>VU</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Transparence de l'action administrative ☞ Coopération entre les administrations ☞ Promotion des NTIC <p>VUE</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Finaliser les processus de création d'entreprises 	<p>VU</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Création à partir d'une convention-cadre Etat-Communauté autonome et de conventions bilatérales Etat-Communes ☞ Implantation au niveau communal : <ul style="list-style-type: none"> - rurales (60 %) - autres communes et provinces (40 %) <p>VUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au moins un guichet par communauté autonome 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Conseils et démarches administratives à accomplir par les citoyens et les entreprises 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Financement public assuré concurremment par : <ul style="list-style-type: none"> - l'Etat - les communautés autonomes - les communes 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Agents publics de l'administration communale 	
Finlande	<p>α Yuteispalvelumalli (<i>Bureaux de services aux citoyens</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Développement de l'administration publique. ☞ Qualité, rentabilité et productivité. ☞ Coordination horizontale entre les organismes de services publics au sein d'un même bureau. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Création par accord de divers acteurs qui acceptent le lieu et les besoins. Ils sont répartis dans 161 des 450 municipalités. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Distribution et réception de formulaires. Délivrance de conseils, consultations fiscales, information et consultation dans le domaine du travail, licences permis délivrés par la police. Zones urbaines et rurales. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Public, privé, sur la base d'accords de volontariat entre les acteurs conjoints dont les municipalités, les agences pour l'emploi, la « State Insurance Institution », la poste, les paroisses. ☞ Chaque acteur finance son propre personnel et les autres dépenses sont partagées. Le financement demeure essentiellement public. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Personnel régi par le système légal gouvernant chaque organisme acteur. Il n'existe pas de politique indépendante concernant le personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Mise en place sur la base de partenariat pendant 10 Ans, nécessité d'une base légale plus complète.
Grèce	<p>α One Stop Shop</p> <p>α One Stop Service</p> <p>α Centres au Service du Citoyen</p> <p>α Supermarché Administratif</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Enjeux économiques et sociaux ☞ Stratégie industrielle éventuelle ☞ Aménagement du territoire 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Initiative ministérielle ☞ Implantation sur les territoires des préfectures et des communes : des grandes villes et îles grecques 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Centres d'information téléphonique (<i>1464 et 1502</i>) ☞ Développement rural ☞ Sécurité sociale 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Financement exclusivement étatique 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Agents d'Etat affectés dans les communes 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Démarche de maillage du territoire par des services polyvalents de proximité

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Italie	α Sportello Unico per le attività produttive (SUAP) <i>(Guichet unique pour les activités productives)</i>	☞ Soutien et incitation à la création d'entreprises	☞ Création par les communes ou les regroupements de communes	☞ Réalisation par un guichet unique de toutes les démarches nécessaires à la création et à la certification des entreprises	☞ Communes et regroupements de communes	☞ Employés de l'administration communale	☞ Volonté politique de mettre également en place, à terme, des MSP destinées à offrir des services aux citoyens
Irlande	α points public multi-services, centres multi-services	☞ Mettre fin à une approche fragmentaire des services publics	☞ Les gouvernements locaux les impulsent.	☞ Informations, conseils, aides sociales, subventions, délivrance de certificats, de licences, tous les services offerts par les ministères (impôts, logement, aides sociales). Services internet et intranet « Reach ».			☞ L'idée est récente et elle n'est pas encore pleinement mise en œuvre.
Pays-Bas	α Centra voor werk en inkomen <i>(Centres pour le travail et les revenus)</i> α Centres de service du secteur public ou points d'information α Overheid.nl <i>(portail public)</i> α Loket bouwen en wonen <i>(guichets « construction et logement »)</i> α Loket Zorg & Welzijn, <i>(guichets « soins et aides sociales »)</i> α Bedrijven <i>(guichet entreprise)</i>	☞ Administration de plus grande efficacité, de plus haute qualité, au service des besoins, souhait de contrôler les dépenses sociales. ☞ Améliorer la transparence et la coopération entre les trois piliers dans le domaine de l'emploi et de la protection sociale	☞ Municipal ou central. ☞ Les centres des services du secteur public sont organisés par les municipalités. L'élément de base des « guichets uniques est une entité publique, une agence de l'Etat, ou une municipalité. ☞ Les centres pour le travail et les revenus sont des agences autonomes de l'Etat, les guichets construire et habiter et les guichets soins et aide sociale sont des services municipaux. ☞ Les guichets logement, soins et aide sociale sont proposés par les associations et soutenus par les municipalités. ☞ Les MSP électroniques relèvent de l'Etat ou des municipalités.	☞ Centres des services du secteur public : services communaux, services du quartier, renseignements sociaux dans le cadre de la commune, allocations, conseil juridique, police. ☞ Centres pour le travail et les revenus : gestion de l'offre et des demandes d'emploi, chômage, aide sociale. ☞ Guichets construire et habiter, prestations aux entreprises et aux locataires, conseils, aides financières, annonces. ☞ Guichets soins et aide sociale. Prestations de soins à tous types de personnes et d'aide sociale notamment aux familles. ☞ Guichets entreprises : renseignements, fiches sur la réglementation, les terrains, les zones. ☞ Prestations virtuelles : existence d'un portail national ou de sites dans les municipalités.	☞ Financement des CWI par les communes et les mutuelles. L'Etat soutient éventuellement la coordination et la mise en œuvre du « front office » ☞ Financement des centres et des guichets municipaux par les communes. Leur création est soumise à des contraintes budgétaires ou l'Etat soutient leur développement. ☞ Les communes et/ou les provinces soutiennent les guichets proposés par les associations.	☞ Employés des CWI sous le droit commun du travail ☞ Les effectifs des MSP-municipales sont essentiellement composés d'agents municipaux de droit commun du travail. Les autres sont des bénévoles. ☞ Les MSP gérées par des associations sont composées d'employés de droit commun du travail. Leurs conditions de travail ressemblent à celles d'agents publics	☞ Une tension existe entre la volonté de l'Etat de voir des systèmes avancés ainsi que les prestations uniformes et le besoin ressenti par les organismes locaux de prestations de modifier leur MSP en fonction des conditions locales

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Portugal	<p>α Lojas do cidadão (<i>Boutiques du Citoyen</i>)</p> <p>α Postos de atendimento (<i>Postes de renseignements</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Simplification de l'action administrative et égal accès aux services publics Réduction des inégalités territoriales Alternative à l'initialisation des services publics 	<ul style="list-style-type: none"> Création par l'Institut pour la gestion des Boutiques du Citoyen (<i>IGLC – établissement public relevant de l'Etat</i>) Implantation dans les grandes villes 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les services publics 	<ul style="list-style-type: none"> Financement exclusivement étatique 	<ul style="list-style-type: none"> Agents relevant des différents services publics gérés, bénéficiant d'un complément de rémunération versé par l'IGLC 	
Royaume-Uni	<p>α Sub-Post Offices (<i>Bureaux de poste</i>)</p> <p>α Citizens Advice Bureaux (<i>Bureaux des conseils aux citoyens</i>)</p> <p>α Neighbourhood Offices (<i>Bureaux de quartier</i>)</p> <p>α JobCentres Plus (<i>Centres du travail et [des allocations] en plus</i>)</p>	<p>PO</p> <ul style="list-style-type: none"> Accessibilité des services publics et besoins quotidiens (denrées, presse...), surtout en zones urbaines et rurales fragiles <p>CAB</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès plus équitable à un conseil indépendant sur les services publics, les allocations, l'emploi et les problèmes des consommateurs <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Améliorer la qualité par une approche pluri-services, à partir d'un seul guichet, aux citoyens et aux entreprises Mieux informer par l'administration électronique Développement économique <p>JC+</p> <ul style="list-style-type: none"> Réduire les coûts sociaux Coordination des prestations publiques Améliorer l'accès à l'emploi et aux allocations 	<p>PO</p> <ul style="list-style-type: none"> Service de proximité - tous les 4 km en moyenne - <i>rurales (50%) - quartiers urbains (50%)</i> <p>CAB</p> <ul style="list-style-type: none"> Implantation selon la volonté des associations - <i>en moyenne, 1 CAB pour 30 000 habitants</i> <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Création par les autorités locales, à l'intention soit des citoyens (<i>30% des communes</i>), soit des entreprises (<i>10% des communes</i>) <p>JC+</p> <ul style="list-style-type: none"> Circonscriptions liées éventuellement de façon pragmatique à celles des communes. Les premières certaines sont introduites dans les <i>zones urbaines ou rurales au taux de chômage élevé</i> 	<p>PO</p> <ul style="list-style-type: none"> Services postaux, bancaires, des allocations, documents administratifs Denrées et autres produits <p>CAB</p> <ul style="list-style-type: none"> Conseils sur les droits aux aides sociales et les démarches administratives Conseil sur le droit du travail et des consommateurs <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous/plusieurs services municipaux à partir d'un seul guichet, et divers autres services d'Etat ou d'associations bénévoles Renseignements et soutien pratique aux entreprises <p>JC+</p> <ul style="list-style-type: none"> Aide à la recherche d'emploi et à la formation Evaluation des droits aux allocations chômage et sociales 	<p>PO</p> <ul style="list-style-type: none"> Activités commerciales publiques et privées subventionnées par l'Etat <p>CAB</p> <ul style="list-style-type: none"> Financement essentiellement public, provenant des collectivités locales (60%), de l'Etat (29%), et des fonds caritatifs (10%) <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Fonds publics: - <i>provenant essentiellement de la collectivité, et des autres partenaires éventuels - fonds de développement régional (pour certaines MSP)</i> <p>JC+</p> <ul style="list-style-type: none"> Fonds publics provenant de l'Etat 	<p>PO</p> <ul style="list-style-type: none"> Travailleurs indépendants ou employés du secteur privé, dont les rémunérations sont en partie payées par la Poste <p>CAB</p> <ul style="list-style-type: none"> 82% des effectifs sont bénévoles 18% sont des salariés du CAB local, relevant du droit commun du travail <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> Agents publics locaux essentiellement, relevant du droit commun du travail - normalement avec la collaboration des agents de l'Etat, ou hospitaliers, ou bénévoles <p>JC+</p> <ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires d'Etat relevant du droit commun du travail 	<p>PO</p> <ul style="list-style-type: none"> MSP du secteur privé, en partenariat avec l'Etat depuis 1861 <p>CAB</p> <ul style="list-style-type: none"> MSP créées dès 1939 par des associations à but non lucratif <p>NO</p> <ul style="list-style-type: none"> MSP créées par les collectivités territoriales depuis les années 1970 <p>JC+</p> <ul style="list-style-type: none"> MSP créées par deux services de l'Etat - l'Agence de l'Emploi et l'Agence des Allocations - depuis 1999

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Suède	α Medborgarkontor <i>(Bureau des Citoyens)</i> α Informationskontur <i>(Bureau d'Information)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Coopération entre les administrations ☞ Accessibilité des services publics ☞ Participation des citoyens ☞ Démocratie locale et administration électronique 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Création essentiellement par les municipalités et résiduellement par l'Etat 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Permis de construire ☞ Informations sur la fiscalité ☞ Démarches administratives diverses en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fonds publics provenant essentiellement des municipalités 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ MSP gérée par une catégorie d'agents spécialisés dénommés les « Samhällsvägledare » <i>(traduction impossible)</i> ☞ Agents spécialisés ou généralistes 	

TABLEAU SYNOPTIQUE – MSP EN EUROPE

Pays d'Europe Centrale et Orientale

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Bulgarie	<p>α Services municipaux administratifs complexes (MCAS)</p> <p>α Centre pour le service et l'information du citoyen (CSIC)</p> <p style="text-align: center;">∩</p> <p>Prototype de bureaux multi-services</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Faciliter l'accès des citoyens et des entreprises aux services administratifs ☞ Améliorer la qualité des services administratifs et réduire le temps nécessaire à leur réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ A tous les échelons administratifs, notamment la région et les municipalités au niveau national des structures des ministères 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fourniture de renseignements administratifs ☞ Informations sur les services fournis par les municipalités, les documents requis pour leur accomplissement ainsi que leur coût 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fonds publics provenant de l'entité administrative à l'origine du bureau multi-services, budget du gouvernement central et des municipalités 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fonctionnaires d'Etat et municipaux 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Pas de coordination nationale et de concept ☞ Phase de création sous la direction du ministre de l'administration d'Etat ☞ Projets expérimentaux des municipalités d'au moins une région
Hongrie	<p>α Telehàz (<i>Telehouses</i>)</p> <p>α Telekunyó (<i>Telecottages</i>)</p> <p>(Une Telehàz a, en moyenne, 2 Telekunyó satellites)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Améliorer l'accès des citoyens aux informations et aux services ☞ Développement du réseau de télécommunications et d'informations ☞ Développement régional par les NTIC 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Initiative de l'Etat et des régions ou à la demande des citoyens ☞ Implantation dans les municipalités rurales plutôt qu'urbaines et dans les communes défavorisées 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Echanger, partager et distribuer de l'information ☞ Les services offerts dépendent du besoin spécifique du territoire : <ul style="list-style-type: none"> - zones urbaines : infrastructures NTIC et réseaux - zones rurales : services variés « en ligne » 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fonds provenant de l'Etat et des régions ☞ Fonds privés provenant des milieux d'affaires ☞ Sponsors étrangers <p>Nota : l'ensemble de ces fonds sont dédiés à la création et non à la maintenance des Telehàz</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Salarié sous contrat de travail à raison de 2 par Telehàz 	

Pays	Dénomination	Objectifs	Niveau territorial	Nature des prestations	Financement	Personnel	Observations
Lettonie	<p>α Agences de services publics (ASP)</p> <p>α Agences de consultation « one consultant agencies ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Amélioration des institutions administratives publiques et municipales. ☞ Perfectionnement de la qualité du service, recherche de la qualité de la fiabilité, de la participation, de l'accessibilité et de l'efficacité. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Implantation dans les municipalités ou au niveau national. ☞ Organisations locales ou nationales ; elles dépendent de l'administration publique, des gouvernements autonomes ou d'une de leurs ramifications. Elles sont fondées principalement par les gouvernements des grandes villes ou par certaines municipalités locales. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Information générale sur les services délivrés, sur la structure des Conseils et leurs modalités de fonctionnement, sur les entreprises. ☞ Enregistrement des visiteurs, des sociétés, gestion des pétitions des réclamations et des documents émanant du public. ☞ Maintenance et développement de bases de données informatiques soutenant le travail des conseils. Base de données de documents légaux. ☞ Parfois services sur « hot-line » Délivrance des permis de construire, services bancaires, accès à des ordinateurs, à la presse. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Financement unique par les gouvernements autonomes respectifs, à l'exception d'une ASP financée par le budget national et d'une ASP thématique en partie financée par les entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Employés propres. Personnels locaux. Intermédiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Les MSP lettones sont en train de se mettre en place. Leur développement est concomitant à la réforme de l'administration et leur structure dépend de l'administration.
Lituanie	<p>α Single Window (<i>Guichet Unique</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Humaniser le service public ☞ Améliorer la qualité du service public ☞ Administration électronique ☞ Lutte contre la corruption 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ A tous les échelons administratifs et notamment les comtés et les municipalités 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Information et délivrance de documents administratifs ☞ Instruction des requêtes formulées par les citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Fonds publics de l'Etat 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Agents publics des entités administratives 	
Pologne	<p>α Organisations d'utilité publique</p> <p>α ONG – Fondations Associations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Alléger les charges de l'administration ☞ Aide aux citoyens ☞ Coopération entre administration et ONG 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Création en fonction de la demande sociale dans les régions (Voïvodi) ou les communes <p>(90 % des ONG sont situées au sein des villes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Activités culturelles ☞ Activités d'intérêt général ☞ Aide technique ☞ Aide financière aux citoyens ☞ Edition de livres et de brochures 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Financement essentiellement public ou privé (dons des personnes physiques ou des entreprises) 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Salariés du droit commun du travail employés par les ONG 	

