

	<i>Rôle d'avant-garde ou lieu d'expérimentation avant réforme des services ?</i>	<i>Alternative aux services publics existants ?</i>	<i>Modification profonde et durable de l'offre de services publics et/ou de la relation usagers – administrations ?</i>	<i>Les GU comme outil pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services</i>
1. Allemagne			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	
2. Belgique		Les GU (surtout électroniques) sont considérés comme des modes alternatifs de service aux citoyens	GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	Les GU font partie des outils développés dans le cadre des plans de simplification administrative
3. Bulgarie	Rôle d'avant-garde dans les réformes administratives Expérimentation de nouvelles technologies	Les CIS sont considérés comme des modes alternatifs de service aux citoyens	Pas encore de modification durable	Le développement des CIS est au cœur des dispositifs de modernisation des services (au niveau local surtout)
4. Danemark			Longue tradition des GU (années '80) dans le but d'améliorer la relation administration-usager	GU physiques en première ligne pour l'accueil des citoyens ; en perte de vitesse par rapport au développement des guichets électroniques
5. Espagne			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	GU sont un outil en vue d'améliorer la multi-fonctionnalité des services
6. Grèce		Alternative en vue de résoudre le problème de l'accès aux SP des régions isolées/ cohésion territoriale		
7. Finlande	Citizens' Offices = Rôle d'avant-garde dans l'amélioration de la coopération entre les administrations centrales et locales réformes administratives			GU sont un outil en vue d'améliorer la multi-fonctionnalité des services
8. Irlande			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers (parmi d'autres objectifs comme l'efficacité ou la réforme globale des administrations locales)	GU= « boîte à outils » pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services
9. Italie			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	Les GU font partie des outils prioritaires pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services
10. Luxembourg			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	Développement des GU s'inscrit dans le plan directeur de gouvernance électronique

11. Pays-Bas			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers Initiatives ministérielles en vue de promouvoir Liens gouvernance électronique – GU – réforme de l'administration	GU physiques en perte de vitesse par rapport au développement des guichets électroniques (Overheidsloket.overheid.nl) ; multifonctionnalité du GU électronique de première ligne
12. Pologne		Oui, mais la délégation de tâches supplémentaires aux GU est controversée		
13. Portugal			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	Les GU font partie des outils développés dans le cadre des plans de simplification administrative
14. Québec	GU = initiative récente (2002)		GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	
15 a. Royaume-Uni (JC+)			Longue tradition des GU (années '70 au niveau local), depuis les années 90' au niveau central) dans le but d'améliorer la relation entre administrations et usagers	GU= « boîte à outils » pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services
15 b. Royaume-Uni (PO)			Longue tradition des GU (remontant au XVIIe siècle !), fondés sur un partenariat public-privé dans le but d'assurer un service postal universel (et d'autres services complémentaires) sur l'ensemble du territoire	
15 c. Royaume-Uni (NO)	Modèle adopté volontairement par des collectivités dans les années 80, que l'Etat a encouragé ensuite.			Les MSP font partie des outils prioritaires pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts par les collectivités locales
15 d. Royaume-Uni (CAB)		Les CAB offrent depuis longtemps des renseignements et des conseils aux citoyens (catégories sociales moins favorisées surtout) qui rencontrent des problèmes avec l'administration publique ;		
15 c. Royaume-Uni (NO)	Modèle adopté volontairement par des collectivités dans les années 80, que l'Etat a encouragé ensuite.			Les MSP font partie des outils prioritaires pour améliorer l'accessibilité et la qualité des services offerts par les collectivités locales

15 d. Royaume-Uni (CAB)		Les CAB offrent depuis longtemps des renseignements et des conseils aux citoyens (catégories sociales moins favorisées surtout) qui rencontrent des problèmes avec l'administration publique ;		
16. Slovaquie	Expérimenter de nouvelles techniques de gestion/ technologies Information sur les fonds d'aide européens		Pas encore de modification durable	
17. Slovénie	Expérimenter de nouvelles techniques de gestion/ technologies		Pas encore de modification durable	
18. Suède			GU ont permis d'améliorer/ faciliter la relation entre administrations et usagers	GU physiques en perte de vitesse par rapport au développement des guichets électroniques

	Taux de fréquentation Existence d'indicateurs et résultats	Taux de satisfaction Existence d'indicateurs et résultats	Dispositif d'évaluation
1. Allemagne	Pas d'indicateurs relevés Fréquentation en hausse (!)	Sondage dans 243 villes en 2004 ; taux de satisfaction élevée (entre 60-70%)	Rapports annuels des GU <i>Benchmarking</i> entre GU/ MSP de villes de taille comparable
2. Belgique	Indicateurs pour les GU énergie uniquement Fréquentation en hausse	Pas d'indicateurs relevés	Rapports annuels sur les comptes et les activités (suivant la structure de gestion)
3. Bulgarie	Indicateurs de fréquentation des CIS (quantitatif / qualitatif)	Indicateurs de satisfaction des usagers des services publics (dans 50% des administrations)	Charte du client
4. Danemark	Indicateurs de fréquentation		Pas de système d'évaluation (prévu en 2007)
5. Espagne	Indicateurs de fréquentation des VUE	Indicateurs de satisfaction des usagers des VUE ; taux de satisfaction élevée (entre 60)	Commissions de suivi prévues dans les conventions-cadre
6. Grèce	Indicateurs de fréquentation (nombre de demandes adressées)	Indicateurs de satisfaction des usagers des MSP ; taux de satisfaction de 98%	
7. Finlande	Pas d'indicateurs relevés	Pas d'indicateurs relevés Taux de satisfaction élevée (!)	En voie d'élaboration
8. Irlande	Certaines municipalités ont des statistiques de fréquentation	Certaines municipalités ont des statistiques sur le degré de satisfaction	
9. Italie			
10. Luxembourg	Indicateurs de fréquentation		En voie d'élaboration
11. Pays-Bas	Indicateurs de fréquentation des guichets électroniques	Indicateurs du degré de satisfaction des guichets électroniques Satisfaction en hausse	Evaluation annuelle des guichets électroniques par Advies.Overheid.nl
12. Pologne			
13. Portugal	Indicateurs de fréquentation des boutiques de citoyen par IGLC	Indicateurs du degré de satisfaction (plus de 90% !)	Rapports annuels de l'IGLC soumis au ministre des finances et de l'Administration publique
14. Québec	Trop récent	idem	idem
15 a. Royaume-Uni (JC+)	Indicateurs de fréquentation/ jour dans les 1000 JC+ (nombre de demandes adressées)	Indicateurs portant sur : - la satisfaction des usagers (rapidité à l'accueil ; renseignements fournis ; pertinence par rapport aux besoins de l'utilisateur ; environnement - la performance : reclassement des chômeurs, satisfaction des employeurs Taux de satisfaction élevé (80%)	Les JC+ sont soumis aux dispositifs d'évaluation mis en place pour les agences exécutives (indicateurs de performance, interpellations au Parlement, contrôle par le National Audit Office)
15 b. Royaume-Uni (PO)	Indicateurs de fréquentation/ semaine dans les <i>Post Offices</i> (nombre de visites)	Indicateurs portant sur la satisfaction des usagers ; évaluation interne tous les 2 mois (qualité de l'accueil ; propreté des locaux ; le temps d'attente ; le port de	Les PO sont soumis aux dispositifs d'évaluation mis en place pour les établissements publics ou les entreprises privées selon le cas (rapports et

		badges par les personnes au guichet ; la qualité des renseignements). Prestations meilleures dans les bureaux gérés par la Poste que dans les bureaux franchisés, sauf pour les files d'attentes	comptes annuels) Rapport annuel de Postcomm (régulateur) au ministre Auditions par la Chambre des Communes (commission)
15 c. Royaume-Uni (NO)	Pas d'indicateurs consolidés de la fréquentation (chiffres partiels par MSP)	Pas d'indicateurs consolidés de la fréquentation (chiffres partiels par MSP)	- Compte- rendus aux conseils municipaux ; les collectivités elles-mêmes rendent compte au ministre de tutelle et à l'Audit Commission - Contrôle (indirect) sur la création des MSP par le gouvernement et l'Audit Commission qui enquêtent sur l'accès facile, équitable et efficace des citoyens aux prestations des services publics au niveau local
15 d. Royaume-Uni (CAB)	Indicateurs de fréquentation des CAB et des sites internet ; en moyenne 4 citoyens sur dix s'adressent annuellement à un CAB	Indicateurs de satisfaction partiels (services /CAS)	- Les CAB sont soumis selon le cas aux dispositifs d'évaluation mis en place pour les associations caritatives ou les sociétés privées (comptes et rapports annuels) - Citizens Advice contrôle tous les 3 ans la qualité des conseils donnés dans chaque CAB
16. Slovaquie			Rapports annuels et contrôle par la Cour des comptes
17. Slovénie	Indicateurs de fréquentation	Indicateurs de satisfaction (partiel)	Rapports annuels et contrôle par la Cour des comptes
18. Suède			Rapports annuels et contrôle par la Cour des comptes

	Etudes sur les MSP/ GU	Problématiques soulevées par les études	Problématiques à étudier
1. Allemagne	Sondage sur la réforme communale (2004) Burgeramt (1986), Burgerhauser (1997), Etablissement de <i>call-centers</i> dans les grandes villes (date ?), Gouvernement électronique en Nordrhein-Westfalen (2003), étude exploratoire sur la signature digitale par le Land de Baden-Wurtemberg (2000)	- Lourdeurs bureaucratiques freinant le développement des TIC - signature électronique - mise en réseau des guichets existants	- mise à disposition de conseillers mobiles dans les entreprises - accès aux guichets pour les entrepreneurs d'origine étrangère (traduction) - diffusion dans les GU des aides financières et non financières fournies par les organismes relevant de l'Union européenne
2. Belgique			- Collaboration entre les GU mis en place par les différentes entités (Etat fédéral, Régions, Communautés) - Simplification administrative et gouvernement électronique
3. Bulgarie	Statut juridique des GU Structures de gestion des GU Conformité aux bonnes pratiques et aux normes européennes Méthodes et techniques de gestion (TIC)	- Quels sont les modifications à apporter à l'encadrement juridique l'activité administrative ? - Quels développements techniques sont nécessaires pour soutenir le développement des GU ? - Comment élever le niveau de qualification du personnel (NB plusieurs points cités dépassent la problématique des GU)	- Charte de la qualité des services publics - mesure de la qualité - Participation des usagers (NB plusieurs points cités dépassent la problématique des GU)
4. Danemark	Etude sur les guichets électroniques (1999)	- Mise en réseau des guichets existants	- Partage des rôles entre le pouvoir central et les autorités locales dans la mise sur pied des GU - La transparence et la responsabilité des GU
5. Espagne			- Responsabilité des partenariats (entre central et local ?) - Qualité des services d'information au citoyen
6. Grèce			
7. Finlande	Pas d'étude ; séminaires et conférences sur le sujet		- Les GU sont-ils adaptés à nos « sociétés d'abondance » ? - Cadre légal et méthodes de gestion des GU - Fonctions attribuées aux GU - Evaluation comparative des MSP/ GU en Europe
8. Irlande			- Simplification administrative et gouvernement électronique - Evaluation comparative des MSP/ GU en Europe
9. Italie	Etudes du <i>Formez</i> sur le nombre, l'extension et l'efficacité des GU	L'extension uniforme du réseau de GU sur l'ensemble du territoire	Analyse comparée du développement uniforme des GU sur l'ensemble du territoire d'un pays

10. Luxembourg	Etude sur les besoins et attentes des usagers (date ?)	<ul style="list-style-type: none"> - Complexité des démarches administratives - Manque d'information des usagers - Impact des GU sur la modernisation de l'administration 	<ul style="list-style-type: none"> - Simplification administrative et gouvernement électronique - Evaluation comparative des MSP/ GU en Europe
11. Pays-Bas	<ul style="list-style-type: none"> - Œuvrer en faveur de guichets uniques (1998) - Mesure de la prestation des guichets électroniques (2005) 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la qualité - Rendre les services plus transparents - Offrir des services multifonctionnels de première ligne 	<ul style="list-style-type: none"> - Les GU physiques seront-ils amenés à disparaître au profit des seuls guichets électroniques ? - Quels sont les types de prestations requérant un contact personnel avec l'utilisateur ? - Est-ce que les guichets électroniques ne tendent pas à uniformiser/ standardiser les prestations offertes à l'utilisateur ?
12. Pologne	Rapport de l'association <i>Klon-Javol</i> (www.ngo.pl)	<ul style="list-style-type: none"> - Conditions et changements intervenus dans le fonctionnement des MSP - Statistiques - Financement 	<ul style="list-style-type: none"> - Les usagers des GU et les services à proposer - Perspectives d'évolution des GU
13. Portugal	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution de la participation du citoyen (date ?) - Evaluation des supports technologiques à la diffusion d'information (date ?) 		<ul style="list-style-type: none"> - Financement des MSP/ GU
14. Québec	(création trop récente des GU)		
15 a. Royaume-Uni (JC+)			
15 b. Royaume-Uni (PO)	<p>Hillyard, M., <i>Postal Services Bill</i>, House of Commons Research Paper 00/18 (House of Commons Library, 1999).</p> <p>Performance and Innovation Unit, <i>Counter Revolution : Modernising the Post Office Network</i>, (Cabinet Office, 2000).</p> <p>House of Commons Trade and Industry Committee, <i>The Post Office Urban Network Reinvention Programme</i>, HC 611 (The Stationery Office, 2004).</p> <p>National Audit Office, <i>Department of Trade and Industry : Financial Support for Post Offices</i>, HC287 (The Stationery Office, 2005).</p> <p>Postcomm, <i>Postcomm's Fifth Annual Report on the network of Post Offices 2004-2005</i> (The Stationery Office, 2005).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Maintien à terme du réseau de sous-bureaux de poste Transparence financière des sous-bureaux 	<ul style="list-style-type: none"> Financement des sous-bureaux (subventions ; compatibilité du financement croisé avec la réglementation européenne)
15 c. Royaume-Uni	Countryside Agency, <i>Setting up One Stop Shops</i>		

(NO)	(2003)		
15. Royaume-Uni (CAB)	B. Cohen, the 1990 Trust and De Montfort University. <i>Challenging Discrimination - a challenge for the Citizens Advice service</i> (Citizens Advice, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> - L'accès trop limité (heures d'ouverture) - Les effectifs (majoritairement des bénévoles) - complexité croissante des cas à traiter - liens avec les agences spécialisées 	Comparaison avec des organismes offrant les mêmes services dans d'autres pays
16. Slovaquie			<ul style="list-style-type: none"> - Cadre légal et méthodes de gestion des GU - Financement des MSP/ GU - Evaluation comparative des MSP/ GU en Europe
17. Slovénie			<ul style="list-style-type: none"> - Mise en réseau des GU - Mesure de la qualité - Financement des MSP/ GU
18. Suède			- Les GU physiques seront-ils amenés à disparaître au profit des seuls guichets électroniques ?