

# Conférence DAP-EUROPA de Bucarest 22 juin 2007

## « Les bonnes pratiques dans l'administration publique en Europe »

### *La modernisation de l'action administrative en Europe : le procédé des guichets uniques multiservices.*

Mis en évidence à travers deux études conduites par l'association EUROPA, le renouvellement des contours de l'action publique à travers le développement de guichets uniques est un phénomène aujourd'hui observé dans la majeure partie des pays européens. Ce consensus ne paraît cependant pas s'étendre aux modalités de mise en œuvre de ce type de structure. Ces dernières, ayant vocation à rassembler dans un même lieu plusieurs services ou prestations d'intérêt général, se dérobent en effet à première vue, et de manière claire, à toute tentative de systématisation. Leurs domaines d'interventions, leurs implantations géographiques, ou bien encore leurs modalités de gestion ne répondent en effet à aucun modèle prédéfini.

Cet éclatement dans l'appréhension des guichets uniques s'explique cependant par plusieurs facteurs, propres à chaque pays, et ne doit pas étonner s'agissant d'un type d'intervention dont la souplesse constitue l'une des caractéristiques principales. Certaines convergences se retrouvent par ailleurs dès lors que ne sont plus seulement envisagées les modalités concrètes d'organisation des guichets, mais les missions qui leur sont dévolues et la volonté de réforme dont ils témoignent. A travers la mise en place de guichets uniques se matérialise en effet une volonté de rénovation et d'amélioration des relations entre administration et usagers.

Ces structures s'inscrivent ainsi dans un mouvement de modernisation administrative particulièrement axé sur la simplification des démarches des usagers et la qualité et l'accessibilité des services proposés, la dimension cohésive alors allouée aux guichets étant à souligner. Mais certaines problématiques demeurent, néanmoins, et parmi elles, notamment, celles touchant aux contraintes financières liées à ce mode d'intervention ou s'intéressant au développement croissant des guichets virtuels, lié à l'utilisation extensive des TIC, et dont les avantages en matière d'accessibilité ne doivent pas masquer certains inconvénients corrélatifs.

Illustrations d'une volonté de rupture avec les modèles administratifs traditionnels, les guichets uniques introduisent ainsi une compréhension renouvelée de l'action publique, laquelle entraîne cependant à sa suite certaines interrogations spécifiques également novatrices.

*Caroline CAPELLE  
Doctorante en Droit Public  
Secrétaire générale adjointe d'EUROPA*