



Commission
européenne

Le Fonds social européen à l'œuvre

Des services publics transparentes et efficaces



Pour les entreprises et le grand public, la réduction de la bureaucratie et des délais de réponse des services publics est synonyme d'efficacité, permettant d'éviter de perdre du temps avec des permis et formalités. Dans son Rapport global sur la compétitivité, le Forum économique mondial établit un lien direct entre la qualité des services publics et la productivité d'un pays, qui détermine à son tour sa prospérité.

La conjoncture exige que les fonds publics soient plus ciblés et plus efficaces. Parallèlement, l'enjeu que représente la concurrence mondiale se fait plus pressant que jamais. L'UE a besoin de services publics qui favorisent la création d'emplois et d'entreprises au lieu de la freiner. À ce titre, le Fonds social européen (FSE) est une contribution européenne concrète aux réformes politiques nationales dans le domaine de l'administration publique.

Améliorer le fonctionnement des institutions

Pour aider les institutions publiques à s'acquitter de leur mission, il ne suffit pas de former les fonctionnaires. Il faut aussi s'intéresser à la façon dont les autorités publiques interagissent avec les entreprises et le public, et à la façon dont elles assurent leurs services. L'objectif est la «bonne gouvernance», puisqu'elle renforce la confiance et aide la société à fonctionner efficacement.

La justice est l'un des domaines qui bénéficient des actions du FSE. En Bulgarie, les améliorations visant la transparence et l'amélioration des capacités administratives du système judiciaire représentent 13 % de l'enveloppe totale accordée au pays au titre du FSE. Ainsi, 146 organes judiciaires ont pu mettre en place un système de gestion des affaires et 89 modules de formation des magistrats ont été créés.

Optimiser les services du ministère public en Italie

En Italie, la charge de travail des tribunaux impose d'avoir un système de gestion du travail efficace. Le projet interrégional «Diffusion de bonnes pratiques au sein des services judiciaires» s'inspire des méthodes efficaces élaborées par les services du ministère public de la province autonome de Bolzano: ils ont réussi à gagner du temps et de l'argent en simplifiant les procédures organisationnelles internes des services judiciaires. D'autres services souffrant d'une charge de travail importante devraient également avoir la possibilité de recourir à ces méthodes.

Les 182 services participants représentent 11 % des participants potentiels. «Le projet pilote, financé par le Fonds social européen, a permis une amélioration de la qualité, de l'efficacité et de la transparence des services judiciaires,» affirme Thomas Mathà, directeur du service des affaires européennes à Bolzano.

Pour sa part, la Hongrie mène des actions visant à améliorer la performance de son administration publique. Elle utilise l'aide du FSE pour perfectionner les méthodes de travail des cadres et mettre en place des incitations pour motiver ses fonctionnaires.

Moderniser l'administration publique

La modernité de l'administration publique est vitale pour la compétitivité d'un pays. C'est la raison pour laquelle la Lituanie est, de tous les pays de l'UE, celui qui affecte la plus grande partie de l'aide reçue au titre du FSE à la modernisation de ses systèmes.

Fin 2011, plus de 22 150 fonctionnaires avaient bénéficié d'une nouvelle formation, et des systèmes de gestion de la qualité avaient été mis en place au sein de plusieurs administrations: dix au niveau municipal et huit au niveau national.

Rendre l'administration en ligne accessible aux handicapés

L'administration en ligne est une avancée très positive pour les personnes handicapées qui rencontrent des difficultés à se rendre dans les édifices publics. Pourtant, quand les sites internet sont conçus sans tenir compte des questions d'accessibilité, tout le monde ne peut pas en profiter.

L'aide du FSE permet de soutenir les institutions publiques polonaises qui visent à rendre leurs services en ligne accessibles à tous, grâce à des sites conçus pour répondre à certains critères techniques. Ce projet concerne environ 180 services; son but est de sensibiliser les fonctionnaires dans quelque 400 institutions publiques, dont 300 agences régionales de l'emploi. Pour y parvenir, le personnel concerné se voit proposer des formations et des séminaires en ligne.

Améliorer l'environnement des entreprises

Des services publics avec une approche favorable aux entreprises peuvent favoriser la prospérité économique d'un pays. La Pologne utilise l'aide du FSE pour faciliter la vie de ses entrepreneurs et de la communauté d'affaires au sens large en simplifiant quatre-vingt-douze actes législatifs. Elle met progressivement en place un outil permettant de calculer le coût de l'administration et de mieux évaluer l'impact des procédures, ce qui lui a déjà permis de réduire les formalités administratives de près de 16 %.

Les efforts réalisés ne se limitent pas au niveau national: régionalement et localement, des niveaux de compétence ont été établis. Près de 16 000 fonctionnaires ont été formés à de nouvelles méthodes plus favorables aux entreprises, dont 4 000 à l'accélération de l'immatriculation des entreprises. Ces mesures ont permis de réduire les délais et le coût de création d'une entreprise. Par ailleurs, 272 services ont bénéficié de projets visant à améliorer les normes de gestion.

Trois jours pour immatriculer une société: l'exemple slovène

L'accélération des procédures et la réduction des formalités aident les entreprises quand elles doivent prendre des décisions rapidement. C'est justement ce que fait un portail en ligne, soutenu par le FSE, qui permet aux entrepreneurs d'immatriculer une société en trois jours seulement.

Entre autres services en ligne, ce portail propose des services d'immatriculation, de réservation de dénomination sociale, de déclaration de TVA et de création de compte bancaire temporaire. Utilisé par 300 entreprises, il fait le lien entre quinze institutions nationales et plus de 700 fonctionnaires.

Opérationnel depuis le début 2008, ce portail suscite l'enthousiasme des utilisateurs. Le nombre d'immatriculations est en hausse, prouvant qu'il répond à un besoin réel.

Participation des partenaires et de la société civile

Les objectifs indissociables que sont une «meilleure réglementation» et une «bonne gouvernance» ne peuvent être atteints qu'à travers l'amélioration des partenariats entre les administrations publiques et la société qu'elles servent.

Le Portugal a mis à profit l'aide du FSE pour donner la parole aux partenaires sociaux. Le projet en question œuvrait à développer la Confédération de l'industrie portugaise et à renforcer la capacité de ses membres à se faire mieux entendre. Depuis, la Confédération joue un rôle plus important dans le pays et à l'étranger.

Les consultations publiques sont un autre moyen de donner la parole aux personnes extérieures à l'administration. Leur organisation doit être pensée en tenant compte du contexte local. Des outils en ligne peuvent inciter davantage de personnes à y participer, en s'adressant à la fois aux entreprises, au grand public et à des groupes d'intérêt. Le FSE sert à soutenir des projets qui relèvent de ce domaine.



Et après?

Des services publics bien gérés aident les entreprises à se développer et les individus à trouver du travail. C'est la raison pour laquelle le FSE continuera de se focaliser sur les projets qui aident les administrations à offrir des services rapides et efficaces.

La crise économique se faisant toujours ressentir, l'aide du FSE sera ciblée de manière stratégique. Les pays de l'UE devront exposer clairement les difficultés qu'ils rencontrent et les réformes qu'ils envisagent; ils devront également expliquer comment ils prévoient de moderniser leurs systèmes de gestion dans le secteur public. Ces réformes consisteront en premier lieu à simplifier les administrations et leur réglementation.

Les ressources humaines seront elles aussi au centre de l'attention: la formation et le développement des



compétences joueront un rôle essentiel dans les réformes du service public. Enfin, pour s'assurer que les changements sont effectifs, l'accent sera également mis sur le suivi et l'évaluation.

Pour en savoir plus sur le FSE:

<http://ec.europa.eu/esf>

Cette publication est disponible en format électronique dans toutes les langues officielles de l'Union européenne.

© Union européenne, 2013

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.



Office des publications



<https://www.facebook.com/socialeurope>



https://twitter.com/EU_Social

ISBN 978-92-79-34119-9 (epub)

ISBN 978-92-79-33364-4 (online)



9 789279 333644

doi:10.2767/24947 (online)

doi:10.2767/98399 (epub)