

UVSQ 

 université PARIS-SACLAY

 INS
CAMP

SERVICES PUBLICS, ENTREPRISES PUBLIQUES : QUELLE PLACE POUR LES CITOYENS?

*La Nouvelle Université Bulgare,
Laboratoire de recherche sur les politiques publiques,
Association bulgare des anciens élèves de l' cole Nationale de l'Administration,*

*l'Université de Versailles St-Quentin-en-Yvelines,
Institut Supérieur de Management – LAREQUOI,*

*et la Chaire Jean Monnet ad personam « Identités et cultures en Europe »
Institut Français de Bulgarie*

Services publics, entreprises publiques : quelle place pour les citoyens?

Colloque International

-
27 mars 2014

- > Le contexte
- > Programme du colloque
- > Propositions de contributions
- > Comité scientifique

Le contexte

Ce colloque s'inscrit dans une réflexion essentielle du management public portant sur l'efficacité et l'efficience des entreprises et services publics et sur leur qualité. Son objet est plus précisément d'illustrer les débats récents à partir du cas bulgare, plus de vingt ans après le début des réformes du secteur public en Europe centrale et orientale et quinze ans après le début des réformes administratives. Il s'agit également d'échanger sur d'autres contextes, expériences, réformes et réalisations européennes pour argumenter et comparer.

L'idéologie générale et les pratiques du New Public Management semblent d'autant mieux avoir été acceptées dans les pays d'Europe centrale et orientale que les faillites économiques et politiques à la fin des années 1980 ont été interprétées comme résultant du système monopolistique du Parti et de l'État soviétique avec, en corollaire, une absence de concurrence et de responsabilisation des différents acteurs impliqués, une impossibilité pour les consommateurs de choisir et pour les citoyens de s'exprimer. La libéralisation de tous les domaines a été alors érigée en solution sans autre alternative. Ainsi, presque partout, la propriété d'État, dite « du peuple », a été transférée à des investisseurs privés, parfois étrangers, parfois issus des nomenklatura locales. Avec les différents systèmes de privatisations, la majorité des anciennes entreprises d'État est devenue privée ou mixte.

Après une longue période de fonctionnement d'un modèle totalement étatisé, de nombreuses activités dans des domaines aussi variés que l'alimentation, les communications, l'éducation, les transports, l'énergie, sont devenues des « services publics ». Là encore, le ressentiment des consommateurs et usagers par rapport à la qualité des prestations a entraîné une libéralisation et l'ouverture de ces services publics à la privatisation et à la concurrence, avec différentes formes de propriété reconnues comme équivalentes et des montages juridiques plus ou moins complexes.

Cependant dans un système où l'État continue de se proclamer responsable de la réponse aux besoins de ses citoyens, le recours au privé, s'il améliore la qualité du service fourni, ne doit pas limiter le droit d'accès aux différents services. Deux contraintes

hors marché apparaissent alors pour ces services privatisés : l'évaluation de la qualité du service fourni et l'accès universel à ces mêmes services. Dans un contexte généralisé de méfiance vis-à-vis des services étatiques, une prise en charge des services publics par des sociétés et opérateurs privés apparaît comme la seule manière d'améliorer leurs performances.

Le Nouveau Management Public constitue une autre réponse à cette problématique, il ne s'agit plus de privatiser les services publics pour en améliorer le fonctionnement, il s'agit d'intégrer les outils, les méthodes et l'idéologie du marché dans leur gestion. Cela pose néanmoins la question de la place de l'utilisateur-consommateur dans ce processus. Quand est-il réellement consulté sur ses attentes et ses besoins ? Comment peut-il, dans ces situations de quasimonopole manifester son mécontentement ? Ce qu'il peut, dans une économie de service marchand, faire en tant que « consommateur », au plus grand bénéfice des entreprises privées qui fidélisent ainsi leur clientèle en répondant à leur demande, voire en l'anticipant. La question du choix entre modèle d'entreprise libérale et participation et contrôle de l'État sur l'économie de marché est évidemment dépassée. L'adhésion à l'Union européenne implique l'acceptation d'un modèle économique où État et marché coexistent.

L'économie est devenue mixte de facto. Désormais il convient de s'interroger sur l'efficacité réelle des marchés, d'une part, et sur l'organisation des contrôles des entreprises et services publics, d'autre part, même s'il est difficile, pour autant, de concilier une réduction de la pression fiscale sur les entreprises et le maintien de services publics de qualité et pour tous dans un contexte d'endettement généralisé des États. De plus, les niches fiscales, les emplois ou contrats aidés, les stages, etc., participent aux fonctionnements des entreprises, qu'elles soient publiques ou privées. Alors le modèle n'aurait de libéral que le nom ? L'État, comme l'Union européenne, n'a pas simplement une fonction de régulation des marchés ou de contrôle des conditions de travail, il est aussi partie prenante, au niveau des modes de management, mais aussi en intervenant directement, en cas de délocalisation, de liquidation ou de reconversion. Les politiques publiques contribuent évidemment à faire évoluer les modèles et les structures. Pour autant le citoyen a-t-il les moyens d'influencer réellement ces choix ?

Possède-t-il le niveau nécessaire d'information et de connaissance pour comprendre les enjeux et se déterminer rationnellement ? La représentation du rôle de l'État dépend des valeurs qu'il porte. L'histoire, la culture, sont des éléments déterminants de l'acceptation ou non des politiques publiques suivies.

Une autre tendance forte en Europe est l'acceptation du principe de subsidiarité : les décisions publiques se prennent au plus près des citoyens. Le plus petit niveau politique qui peut régler le problème doit en avoir les moyens. Cela se traduit par une volonté des collectivités territoriales de participer aux décisions, notamment économiques. En conséquence, les collectivités locales se transforment de plus en plus en opérateurs économiques, en charge du soutien aux entreprises sur leur territoire. Pour ce faire, elles adoptent de véritables stratégies de marketing territorial. La concurrence, mode de régulation des marchés pour les libéraux, méthode d'amélioration des services publics pour les tenants du NMP, atteint ainsi un troisième niveau de concrétisation.

De nombreuses questions doivent être traitées dans ce contexte de transitions et de recherche de nouvelles organisations : comment les acteurs privés peuvent-ils poursuivre leurs propres intérêts en menant à bien des engagements publics ? Ou encore : quels indicateurs de satisfaction publique sont utilisés pour définir les priorités des politiques publiques, en particulier quand elles sont assurées par les entreprises publiques ? Le colloque propose trois grands axes de réflexion. En premier lieu, relativement aux modèles de management des entreprises et des sociétés d'économie mixte. Un management orienté vers les résultats est-il bien adapté au cas des entreprises publiques en Europe centrale et orientale ? Quelles sont les limites d'un management stratégique des entreprises publiques ?

Deuxième axe : l'évaluation des services publics. Dans un contexte de déficits budgétaires permanents, la problématique de la qualité des services publics doit être traitée différemment. Doit-on faire un choix entre qualité et accessibilité des services publics ? Quelles mesures sont-elles nécessaires pour d'assurer la qualité des services sans réduire leur accès ? Et enfin, quels sont les opportunités et moyens fournis aux citoyens pour participer au processus décisionnel comme au contrôle public des fournisseurs de services. Comment les bénéficiaires peuvent-ils devenir actifs et responsables ? Enfin, dans quelles perspectives est-il possible d'intégrer une participation citoyenne à la production et à la distribution des services publics ?

> Remonter

Programme du colloque

9 h 30 Ouverture

S. E. M. Xavier Lapeyre de Cabanes, Ambassadeur de France en Bulgarie

10 h : Première session : Analyses croisées, réalisations et perspectives

Président : Antony Galabov, Nouvelle Université Bulgare

Rayna Karcheva, Consultante, *Clés pour la modernisation à long terme de l'État bulgare*

Yves Gounin, Conseil d'État, *L'administration participative en France, du principe à la réalité*

Christelle Perrin, ISM, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, *Citoyens et démocratie participative dans les collectivités territoriales en France, le cas du Conseil Général de l'Essonne*

11 h – 11 h 20 : Questions - Débat

Antoine Faye, Université Paris 2 Panthéon-Assas, *Quel est le statut du service public en droit constitutionnel des pays d'Europe de l'Est ?*

Céline Rémy & Jean-François Oriane, Université de Liège, *Le « quasi-marché » de l'accompagnement des demandeurs d'emploi*

Christophe Assens & François Coleno, ISM, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, *Un réseau d'innovation public-privé au service du citoyen-consommateur : la création de la pomme Ariane®*

12 h 20 – 12 h 40 : Questions - Débat

12 h 40 – 15 h : Pause déjeuner

15 h : Deuxième session : Quels services publics européens ?

Président : Rayna Karcheva, Consultante

Pierre Bauby, EUROPA, *Une nouvelle gouvernance des services publics en Europe*

Kalin Slavov, Directeur exécutif, Transparency International Bulgarie, *Transparence dans le secteur public*

Antony Galabov, EUROPA & Nouvelle Université Bulgare, *L'articulation des stratégies des entreprises publiques avec le management des politiques publiques : grands axes de transformation en Europe*

16 h – 16 h 20 : Questions - Débat

Yvan Stoynev, Faculté de droit, Université de Sofia Saint-Clément-d'Ohrid, *La notion de*

« *service d'intérêt général* » dans le secteur d'énergie : l'industrie de réseaux et le service public

Veronika Samuilova Doychinova, Police aux frontières, ministère de l'Intérieur, *Les secteurs publics : la place du citoyen*

Emil Alexiev, chef de l'unité « Politique en faveur des consommateurs », ministère de l'Économie et de l'Énergie, *La représentation des consommateurs dans les services d'intérêt économique général*

16 h 20 – 16 h 40 : Questions - Débat

Conclusion

Nathalie Loiseau, Directrice de l'École Nationale de l'Administration, *Quelle participation des usagers et des agents à la conception et à l'évaluation des politiques publiques ?*

> Remonter

Propositions de contributions

Langues du colloque

Communication : Anglais, Bulgare, Français

Contributions écrites : Anglais, Français

Les propositions de contributions (titre, résumé de la proposition – 150 mots –, 4 à 6 mots-clés, présentation personnelle de l'auteur ou des auteurs) sont à adresser **avant le 28 février 2014**, simultanément à Antony Galabov : antony.galabov@abv.bg & Gilles Rouet, gilles.rouet@gmail.com.

Les auteurs retenus devront adresser leur texte **avant le 1er mai 2014** (30 à 40 000 caractères).

Une publication sera ensuite organisée en France et/ou en Bulgarie.

> Remonter

Comité scientifique

Christophe Assens, *ISM, UVSQ*

Thierry Côme, *Université de Reims-Champagne-Ardenne*

Serge Dufoulon, *Université Pierre Mendès France, Grenoble*

Jean-Michel Eymeri-Douzans, *IEP de Toulouse*

Ljudmil Georgiev, *Nouvelle Université Bulgare, Sofia*

Antoniy Galabov, *Nouvelle université bulgare, Sofia*

Christelle Perrin, *ISM, UVSQ*

Gilles Rouet, *Institut Français de Bulgarie, ISM, UVSQ*

Tatyana Tomova, *Nouvelle Université Bulgare, Sofia*

> Remonter