

Franz Thedieck

Disposition de ma présentation dans le contexte du « Talk Show » (23 Juin 2007) sur

Thème 5 : Renforcer la relation entre gouvernement local et citoyens à travers la transparence et la participation- la responsabilité sociale

Présentation sur "Administrations communales: Efficacité et service aux clients. Concept et Réalisation en Europe"

J'ai l'intention de présenter deux exemples de services réussis. Le premier concerne le citoyen dans son rôle de client de l'administration communal, le deuxième le concerne dans son rôle politique. Je pense de donner après une courte analyse des réformes que l'administration a vu pendant la dernière décade en Europe et qui ont permis de renforcer la relation entre commune et citoyens.

1. En 2000, après 10 ans d'absence, je suis retourné à la ville de Kehl où j'ai habité depuis que je suis professeur (1980). J'ai travaillé entre 1990 et 2000 comme consultant pour des réformes administratives d'abord en Amérique Latine, après à Berlin. Et j'ai pu constater comment la ville de Kehl avait changé pour améliorer ses services.
Je me suis trouvé dans une situation désespérée. J'ai préparé mon départ pour une conférence au Maroc. Trois heures avant le départ de l'avion de l'aéroport de Strasbourg j'ai découvert qu'il me manquait mon passeport. En plus il était déjà midi, une heure difficile pour rencontrer un fonctionnaire communal. Est-ce que j'avais encore une chance de recevoir un nouveau passeport en ce petit délai?
Mais oui. Il semblait impossible. Mais la commune avait entre-temps créé un « bureau de service pour les citoyens » ouvert en permanence entre 8 heures du matin et 19 heures le soir. J'ai du apporter deux photos et en 45 minutes j'ai pu recevoir un nouveau passeport, assez longtemps à l'avance pour prendre mon avion.
2. En 2005 la même ville a organisé l'installation d'une nouvelle parque : « Le Jardin des deux Rives ». Cette activité s'intègre dans les concours annuels des expositions de parques publiques en Allemagne. Le projet avait une caractéristique extraordinaire : Les deux villes frontalières de Kehl en Allemagne et de Strasbourg en France ont réalisé une parque commune qui formait un tout sans faire attention à la frontière qui les sépare. A partir de 2001 les citoyens des deux villes avait la possibilité de participer dans des ateliers de planification pour apporter avec leurs idées à la conception du « Jardin des deux Rives ».
Pendant environs une année la ville de Kehl a organisé une cascade d'ateliers sur différents aspects de la parque : Les différents sujets de la parque comme le rencontre transfrontalier, les étapes de vie d'un arbre, les animaux dans leur habitat auprès du Rhin etc. Les services pour les visiteurs : la restauration, les terrains de jeux pour enfants, l'endroit des parkings, etc.
La ville de Kehl n'a pas seulement planifié *pour* les citoyens, mais par un bel effort aussi *avec* les citoyens. Pas nécessaire de dire que le « Jardin des deux Rives » est devenu un plein succès.

3. Analyse

Les exemples montrent un changement profond du rôle du gouvernement local. Ce changement est la conséquence d'une réforme de l'administration publique en Europe : Le « *New Public Management* ». Cette vague a commencé en Angleterre et englobe maintenant tous les pays en Europe. Les éléments de cette réforme sont :

Output à la place d'input
Management par contrat
Séparation de responsabilité politique et de gestion
Décision décentralisée sur le budget
Orientation envers le citoyen et client
Gestion de qualité des services, etc.

Mes deux exemples concernent les deux derniers éléments. Ils font preuve que la réforme a changé pas seulement le discours, mais profondément la réalité du gouvernement local.

04 Juin 2007