



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services publics

Question écrite n° 12515

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, sur l'égalité d'accès aux services publics. Il désire connaître ses intentions afin d'assurer cette égalité.

Texte de la réponse

Le maintien et le développement de qualité des services publics constitue une des priorités du Gouvernement. Celle-ci est assurée par trois types de dispositifs. En premier lieu, le service universel, défini à l'échelle communautaire, garantit un service minimum donné, dont la qualité est spécifiée, pour tout utilisateur, à un prix accessible. C'est un service de base offert à tous sur l'ensemble du territoire à des conditions tarifaires abordables et avec un niveau de qualité standard. Il peut être vu comme une contrepartie à l'ouverture des services publics en réseaux à la concurrence et il est complété par des obligations de service public définies par le Gouvernement. La définition française du service public des télécommunications est à cet égard éclairante puisque l'article L. -35 du code des télécommunications stipule que le service public comprend le service universel des télécommunications, les services obligatoires de télécommunication et les missions d'intérêt général. Le service public défini au niveau national constitue donc bien un ensemble plus large que le seul service universel. Il en va de même pour le service public postal qui inclut le service postal universel et des obligations d'aménagement du territoire. La direction générale des entreprises est tenue, sous l'autorité du ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, d'appliquer ces réglementations et de favoriser, sur tout le territoire national, une offre de services de communications électroniques et postaux performants dans un environnement ouvert à la concurrence. En deuxième lieu, l'article 106 de la loi n° 2005-157 du 23 février 2005 relative au développement des territoires ruraux, qui est venu compléter l'article 29 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, renforce la concertation en matière de réorganisation des services publics. Ainsi, le préfet est informé des perspectives d'évolution de l'organisation des services publics et de tout projet de réorganisation susceptible d'affecter de manière significative les conditions d'accès à ces services. Il peut, de sa propre initiative ou sur la demande du président du conseil général, engager une procédure de concertation locale, dont la durée maximale est de trois mois, sur tout projet de réorganisation. Cette consultation s'effectue en lien avec la commission départementale d'organisation et de modernisation des services publics (CDOMSP) et la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT). Ce dispositif est conforté par la charte sur l'organisation de l'offre des services publics et au public en milieu rural. Signée le 26 juin 2006 avec l'association des maires de France et les seize grands opérateurs de services publics, la charte affirme un certain nombre de règles de concertation préalable à toute réorganisation d'offre de service. Elle impose la recherche de solutions innovantes pour garantir les services, mais également pour en apporter de nouveaux. Il convient de noter que cette charte est régie par trois principes : l'égalité entre les territoires et entre les citoyens d'une part, la proximité et l'accessibilité aux services publics, d'autre part et enfin, la recherche de qualité, principe qui impose à toute réorganisation de se traduire par une amélioration de la qualité des services rendus. En outre, la charte prévoit que les

propositions d'amélioration de la qualité ou l'accessibilité du service sont assorties d'indicateurs de suivi et de satisfaction des usagers, d'engagements financiers pluriannuels. De plus, elle rappelle la nécessité de rechercher localement toutes les formules de mutualisation, de regroupement ou de dématérialisation (bouquet de services, relais de services publics, maisons de services publics notamment). Quant au dispositif de suivi national, la conférence de la ruralité, instaurée par l'article 1er de la loi du 23 février 2005 relative au développement des territoires ruraux, a mission de suivre tous les ans l'application de la charte. En troisième lieu, l'État a également accompagné localement l'effort de mutualisation, encouragé par la charte. L'initiative des « relais services publics » connaît aujourd'hui, un démarrage encourageant, avec plus d'une cinquantaine de relais labellisés soutenus par l'État et une centaine d'initiatives en cours d'élaboration. L'ensemble de ces dispositions doit permettre, en concertation avec tous les acteurs concernés, d'établir « un diagnostic partagé » avec l'opérateur de services et de dégager des solutions pérennes aux difficultés rencontrées à l'occasion de la réorganisation des services.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12515

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : Écologie, développement et aménagement durables

Ministère attributaire : Écologie, développement et aménagement durables

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 décembre 2007, page 7753

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2297