

# Les 3 grands principes du service public

*Connues sous le nom des "Lois Rolland" - selon les travaux de les travaux de Léon Duguit, Louis Rolland (1877-1956)*

# C

## Continuité

Implique que le service doit être assuré régulièrement, sans retard dans le temps, sans discontinuité gênante ou pénalisante pour l'utilisateur. Ce principe justifie la restriction possible du droit de grève dans les services publics

# M

## Mutabilité

Implique que l'activité doit pouvoir évoluer pour s'adapter aux besoins collectifs, aux mutations technologiques, aux exigences de l'intérêt général.

# E

## Egalité

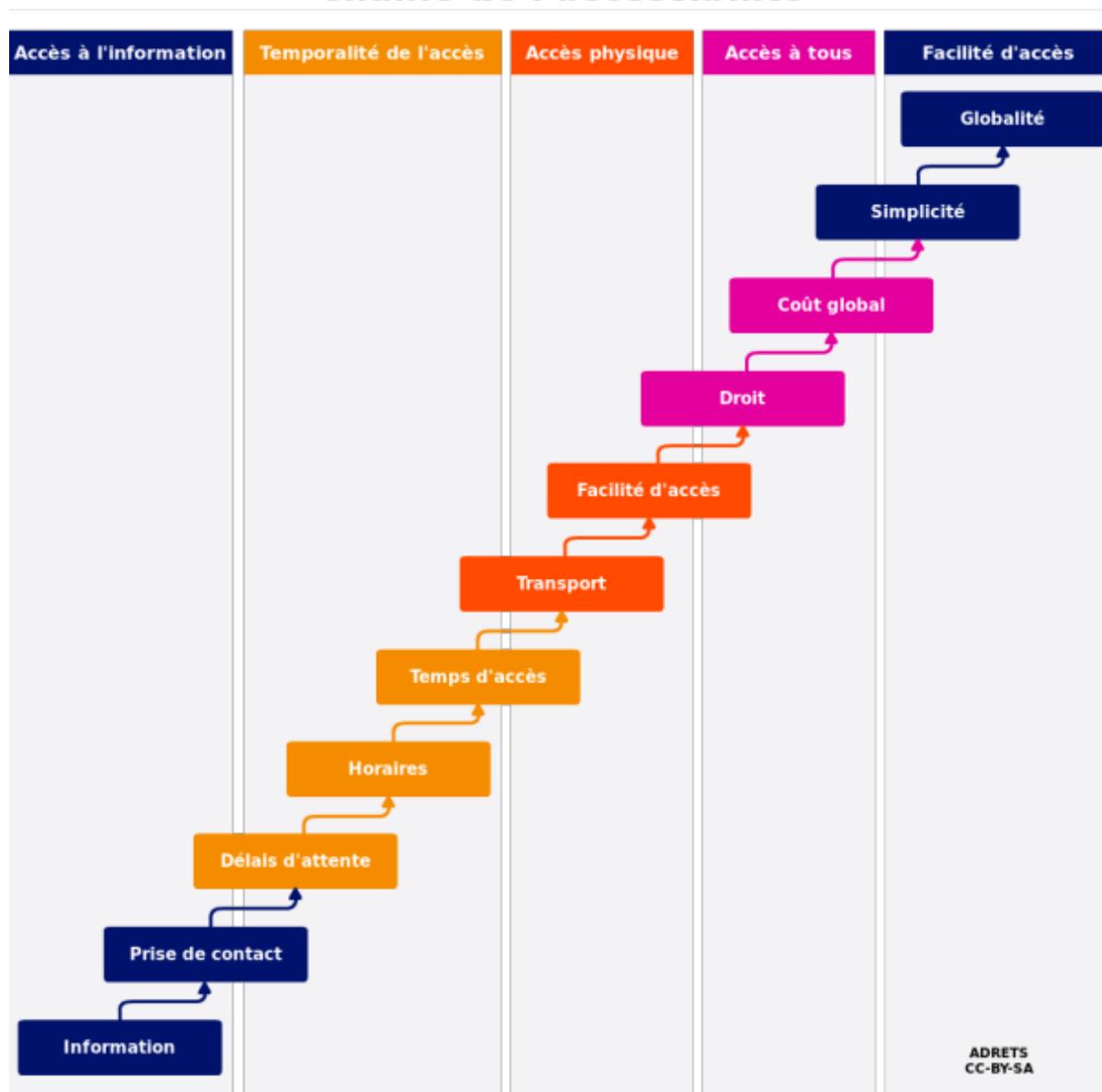
Implique un traitement égal devant la loi, sans discriminations. Il existe cependant une possibilité de traitement différencié (tarifs d'entrée pour une piscine différent si vous êtes de la commune ou pas / différence tarifaire liée quotient familial), justifié par une différence de situation appréciable entre catégories d'utilisateurs (égalité ne signifie pas uniformité).

# L'accessibilité des services au public

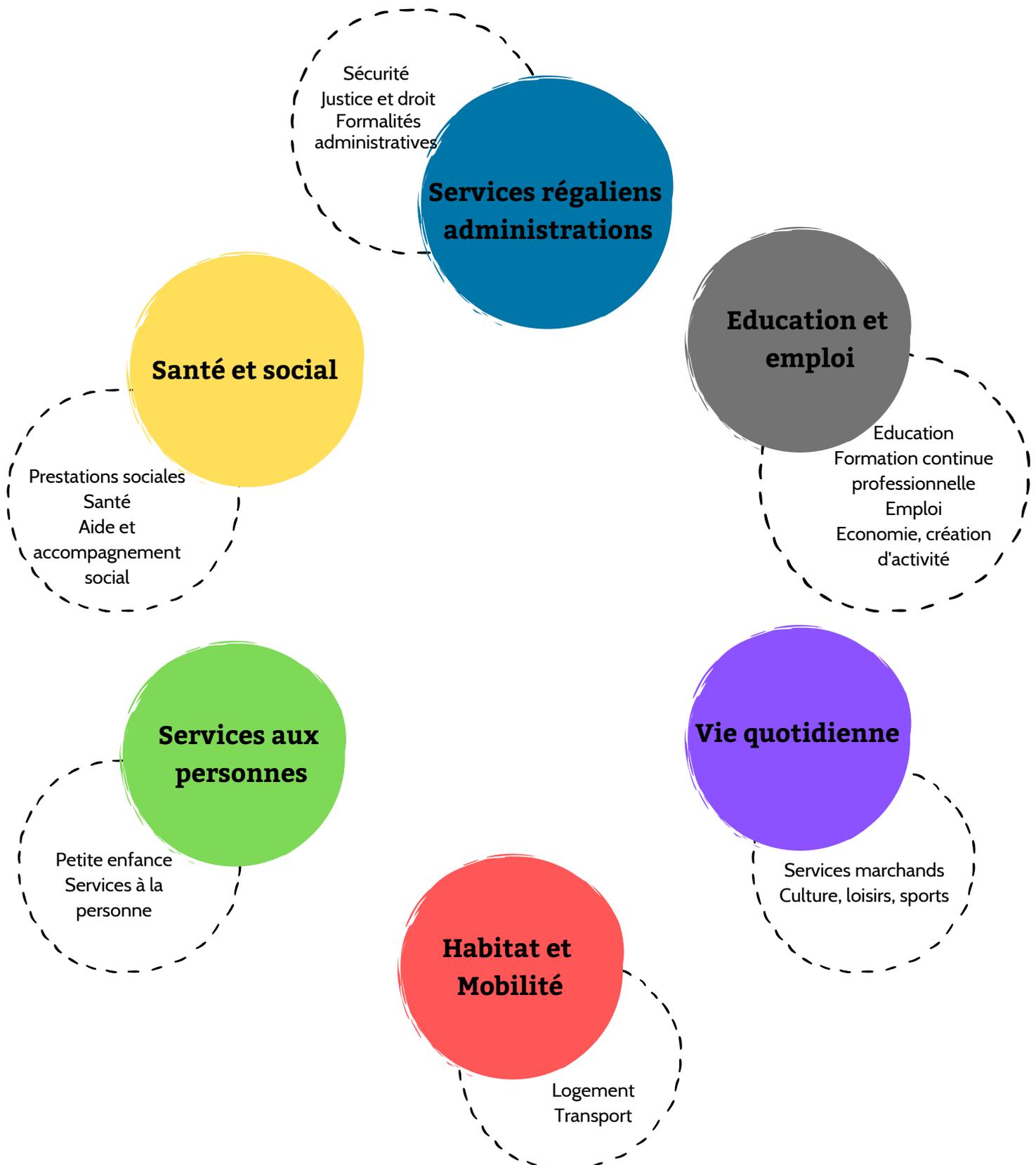
L'accessibilité d'un service ne désigne pas uniquement son accès physique. Pour modéliser la question de l'accessibilité des services, l'ADRETS a défini un certain nombre de critères représentant une chaîne de l'accessibilité (voir schéma ci-après).

*Clé de lecture : Si le plus petit maillon de cette chaîne n'est pas assuré, cela peut rompre totalement l'accès au service.*

## Chaîne de l'accessibilité



# Les 6 bouquets de services



# Services au public

## De quoi parle-t-on ?

La notion de services au public fait référence à une approche globale des besoins de la population, en se focalisant sur les services considérés comme une nécessité par les habitants, indispensables pour une bonne qualité de vie quotidienne .

Cela dépasse alors le simple cadre des services publics (services régaliens, administrations, services publics marchands ou non-marchands) et englobe également les services de type commerces de proximité, loisirs, etc. répondant également à des besoins des habitant.e.s sur un territoire donné.

**SERVICE AU PUBLIC = SERVICE À LA POPULATION**

## L'ensemble des services indispensables à la vie quotidienne

### Services au public : par qui et pour qui ?

#### Inclut les services :

- de l'Etat
- Des collectivités territoriales
- des établissements publics
- d'intérêt général : structures privées ou publiques

#### Publics variés

- Habitant.e.s
- Touristes, saisonnier.e.s de passage
- acteurs socio-professionnels
- publics fragiles (seniors, handicap, etc.)

**REVERSABILITE  
DES SERVICES**