

ASSEMBLÉE  
DES  
DÉPARTEMENTS DE FRANCE

ASSOCIATION  
DES  
MAIRES DE FRANCE

ASSOCIATION  
DES  
RÉGIONS DE FRANCE

INSTITUT DE LA GESTION DÉLÉGUÉE



CHARTRE  
des  
SERVICES PUBLICS LOCAUX



16 janvier 2002

**Signature de la Charte**

sous la présidence de **Christian PONCELET, Président du Sénat**

Par M.M. :

- \* Jean-Paul DELEVOYE, Président de l'Association des Maires de France
- \* Jean PUECH, Président de l'Assemblée des Départements de France
- \* Jean-Pierre RAFFARIN, Président de l'Association des Régions de France
- \* Claude MARTINAND, Président de l'Institut de la Gestion Déléguée

**et en présence de Daniel Vaillant, Ministre de l'Intérieur \***

\* ou de son représentant

## LES ENJEUX DE LA CHARTE

Les collectivités territoriales et leurs groupements, en tant qu'autorités organisatrices, créent, délimitent et mettent en œuvre **les services publics relevant de leurs compétences**, dans l'intérêt de la population qu'ils représentent.

Pour garantir la qualité et la performance de ces services et favoriser la cohésion tant sociale que territoriale, les assemblées délibérantes, les maires et les présidents concernés, ont à **effectuer les choix** de court et de long terme correspondants : choix du mode de gestion, choix de l'opérateur, définition de la qualité et des tarifs du service, contrôle du service.

La présente Charte a pour objet **d'éclairer leur démarche et leur éthique de responsables**, dans un contexte économique et un environnement réglementaire national et européen stimulant.

Au-delà des impératifs de continuité, d'égalité d'accès et d'adaptabilité, la Charte vise en particulier à définir les **principes et objectifs** sur lesquels doivent s'appuyer les collectivités organisatrices pour décider de la création et des modalités de gestion de leurs services publics.

Cette initiative nationale prône également **une démarche d'évaluation exemplaire** de l'action publique, indispensable contrepartie des principes de subsidiarité et de libre administration, dans le cadre communautaire et national.



Cette Charte s'adresse à **l'ensemble des acteurs ou partenaires du service public** : usagers-clients, citoyens-contribuables, collectivités organisatrices, salariés et opérateurs.

Les objectifs et les actions affirmés par les signataires de la présente Charte ont valeur **d'engagement et de référence** pour leur propre action et l'appui qu'ils apportent à leurs membres dans l'organisation et la gestion des services publics locaux.

Les signataires invitent l'ensemble des acteurs des services publics locaux à mettre en œuvre et à illustrer **la présente Charte** de la façon qui leur semblera la plus adaptée.

Les signataires conviennent de la mise en place d'un **Comité de suivi de la Charte**.

Les signataires prennent l'initiative de mettre en place un **Observatoire des services publics locaux** selon des modalités à définir avec l'ensemble des partenaires concernés.

Le Sénat, qui assure **la représentation des collectivités territoriales de la République**, apporte son soutien et son parrainage à cette Charte.

Le Ministre de l'Intérieur manifeste par sa présence tout **l'intérêt qu'il attache à la Charte**.

## LES SIGNATAIRES POURSUIVENT LES OBJECTIFS SUIVANTS :

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Clarté des rôles</b>                | ① | Clarifier le rôle des différents acteurs responsables des services publics locaux                             |
| <b>Maîtrise des missions</b>           | ② | Bien définir les missions de service public pour mieux maîtriser leurs finalités et leur mise en œuvre        |
| <b>Libre choix - réversibilité</b>     | ③ | Favoriser le libre choix par les élus du mode de gestion et sa réversibilité                                  |
| <b>Émulation par la comparaison</b>    | ④ | Éclairer ce choix par des comparaisons objectives entre les différents modes de gestion et entre opérateurs   |
| <b>Confiance - partenariat</b>         | ⑤ | Bâtir des relations équilibrées par un partenariat durable et responsable des acteurs                         |
| <b>Transparence et équité</b>          | ⑥ | Assurer la transparence des coûts et répartir équitablement les gains de performance                          |
| <b>Évaluation et Démocratie locale</b> | ⑦ | Développer le débat public sur les choix majeurs en les fondant sur une évaluation indépendante et pluraliste |

## ILS S'ENGAGENT À METTRE EN OEUVRE LES ACTIONS SUIVANTES :

- L'autorité organisatrice a pour rôle de délimiter les missions du service public local et d'en fixer les règles générales d'organisation dans le cadre des textes en vigueur et en concertation avec les différents partenaires concernés.
- L'usager est **au centre du service public** lequel contribue à la **cohésion sociale et territoriale**.
- Le **“développement durable”** du service intègre les dimensions relatives à la **sécurité**, à la **santé** et à l'**environnement**.
  
- Les **choix d'organisation** du service sont précédés d'**états des lieux** (technique, social, juridique et économique) du service et de son environnement comprenant notamment l'**inventaire et l'état du patrimoine**.
- Les caractéristiques du service sont établies à partir de l'**étude des besoins à satisfaire**, régulièrement actualisée. Les **règlements de service** précisent les dispositions applicables aux usagers.
- Les **règles d'exploitation** et les principales étapes de développement répondant aux **besoins prévisionnels** sont définies dans les documents propres à chaque mode de gestion : règlements de régie, cahiers des charges, programme de travaux.
  
- Pour garantir le **libre choix des modes de gestion** et la **réversibilité** de ce choix, les conditions d'organisation des différents modes de gestion sont harmonisées par chaque niveau d'administration concerné, les **disparités objectives résiduelles** sont prises en compte dans la comparaison des performances. La **pratique contractuelle est généralisée**.
- Le passage des personnels d'une situation à une autre est organisé dans le respect de la réglementation en vigueur avec le souci d'un traitement équitable des **situations particulières**.
- En cas de gestion déléguée, le choix des opérateurs résulte d'une mise en **concurrence saine et loyale** mettant en œuvre les procédures nationales et communautaires pour le choix du **mieux-disant**.
  
- Des **indicateurs de performance** représentatifs sont définis au niveau national par l'Observatoire des services publics locaux. Chaque autorité organisatrice retient et complète ceux qu'elle juge **les plus pertinents pour elle** ; elle peut ainsi introduire des mécanismes d'**incitation à la performance** dans les objectifs fixés à l'opérateur, régie ou délégataire.
- Les informations économiques et techniques indispensables à la **comparaison des performances** sont collectées, traitées et diffusées par l'**Observatoire** des services publics locaux.
- Les différents partenaires fournissent les **informations demandées** et contribuent au financement de leur traitement.
  
- L'État et les Autorités organisatrices structurent et soutiennent des **réseaux de compétence et d'expertise autonome**, au service des élus comme de leurs services techniques, financiers et administratifs.
- La **qualification** des experts publics ou privés qui apportent conseils et appuis aux Autorités organisatrices devra être **reconnue ou certifiée** par un organisme indépendant à créer.
- Une **source documentaire diversifiée et représentative** des différents sujets relatifs à l'organisation et à la gestion des services publics locaux est mise en place par l'Observatoire des services publics locaux et rendue accessible au travers des différentes technologies de l'information et de la communication, notamment le transfert électronique de données numérisées.
  
- L'Autorité organisatrice **sélectionne et fixe le niveau des objectifs** de manière équilibrée, compte tenu de la qualité requise, de son prix pour les usagers et des règles et normes à respecter.
- L'Autorité organisatrice et l'opérateur, régie ou délégataire, assurent les conditions du **développement durable** du service, en lui donnant, en temps utile, les moyens de **se renouveler, se moderniser et d'étendre ses équipements**.
- L'Autorité organisatrice et l'opérateur, régie ou délégataire, utilisent les **gains de performance** pour permettre le progrès social, économique et environnemental, sans compromettre l'**incitation de l'opérateur** à une gestion efficace. Les coûts non directement liés au service, charges communes, frais de siège, sont pris en compte de manière transparente.
  
- L'Autorité organisatrice met en place et fait fonctionner la **Commission consultative des services publics locaux**.
- L'Autorité organisatrice veille à la production des rapports d'activités du service, les analyse et les diffuse. Elle assure l'information du public sur la **qualité du service** et sur les **tarifs** et assure un **suivi** périodique des éventuelles **réclamations des usagers et des suites** qui y sont données.
- L'Autorité organisatrice organise, selon les formes les mieux adaptées, le **recueil des attentes locales du public** et notamment celles se rapportant aux équipements et à l'économie du service. Des **débats publics** éclairés par des **évaluations pluralistes** sont organisés à l'occasion des **choix** ou des **décisions majeurs**.

LES FONDATEURS SIGNATAIRES :

**Jean-Paul DELEVOYE**

Président de l'Association des Maires de France

**Jean-Pierre RAFFARIN**

Président de l'Association  
des Régions de France

**Jean PUECH**

Président de l'Association  
des Départements de France

**Claude MARTINAND**

Président de l'Institut de la Gestion Déléguée

AVEC LE PARRAINAGE DU SÉNAT :

**Christian PONCELET**

Président du Sénat

**Institut  
de la Gestion Déléguée**

84, rue de Grenelle  
75007 PARIS

Téléphone : 01 44 39 27 00  
Télécopie : 01 44 39 27 07  
[www.fondation-igd.org](http://www.fondation-igd.org)

**Association  
des Maires de France**

41, quai d'Orsay  
75007 Paris

Téléphone : 01 44 18 14 14  
Télécopie : 01 47 53 96 73  
[www.amf.asso.fr](http://www.amf.asso.fr)

**Association  
des Départements  
de France**

6, rue Duguay-Trouin  
75006 Paris

Téléphone : 01 45 49 60 20  
Télécopie : 01 45 49 60 21  
[www.departement.org](http://www.departement.org)

**Association  
des Régions de France**

276, bd Saint-Germain  
75507 Paris

Téléphone : 01 45 55 82 48  
Télécopie : 01 45 50 20 38  
[www.Regions.de.France@arf-regions.org](mailto:www.Regions.de.France@arf-regions.org)