

	<h2 style="margin: 0;">LES VALEURS DU SERVICE PUBLIC</h2>
---	---

Valeurs	Traditionnelles/ émergentes	Proposition de définition	Commentaires
Égalité de traitement/ Neutralité	Traditionnelle	Garantie pour chaque citoyen de l'égal accès à des droits essentiels (santé, emploi, logement, éducation, justice, culture)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Principe essentiel des services publics et qui reste pleinement d'actualité dans un contexte de dérive communautariste et corporatiste . ▪ Une des missions essentielles des services publics est de diminuer les inégalités sociales. ▪ L'égalité de traitement est un vecteur de sens fort pour les acteurs du service public. ▪ Cette valeur implique la recherche des droits potentiels des usagers. ▪ La loi doit être la même pour tous et appliquée uniformément sur le territoire.
Intégrité/ Probité	Traditionnelle	Honnêteté stricte, scrupuleuse, incorruptibilité.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditionne la confiance des usagers dans leurs services publics. ▪ Valeur importante dans un pays qui n'obtient pas les meilleurs scores internationaux en matière de corruption (cf classement de Transparency International). ▪ Valeur qui participe au caractère démocratique de la société et à la confiance des citoyens dans leurs pouvoirs publics. ▪ Valeur collective et individuelle, qui garantit que l'action des services publics soit au service de l'intérêt général et non des intérêts particuliers.
Adaptabilité	Émergente	Capacité à répondre aux besoins nouveaux des citoyens et anticiper leurs attentes futures.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valeur particulièrement nécessaire aux changements rapides de la société, de l'économie et de la politique.
Transparence	Émergente	Capacité à pouvoir expliquer et justifier l'utilisation des moyens conformément à leur objet. Motivation des actes administratifs et des buts poursuivis.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'évocation de l'intérêt général de façon globale ne peut suffire à justifier l'action des services publics. ▪ Valeur qui participe au caractère démocratique de la société : les services publics doivent être lisibles pour les usagers et citoyens, tant dans leur fonctionnement que dans leurs objectifs. ▪ Valeur qui participe à l'efficacité du management : les services publics doivent être transparents pour leurs agents aussi. ▪ Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 : « <i>La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration</i> ». ▪ Valeur indispensable pour réconcilier les citoyens avec leurs services publics et créer entre eux des rapports de confiance. ▪ Contrepartie indissociable de l'intérêt général et de la mission de service public.

Efficienc	Emergente	Capacité à produire un service au meilleur coût.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ « Le service public n'a pas de prix, mais il a un coût. » ▪ Valeur de plus en plus importante dans un contexte de maîtrise indispensable des finances publiques. ▪ Déclaration des droits de l'homme de 1789 : « <i>Tous les citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou leurs Représentants, la nécessité de la contribution publique, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi et d'en déterminer la quotité, l'assiette et la durée</i> ». ▪ Equilibre à trouver entre satisfaction des intérêts collectifs et des attentes des usagers et coût supportable pour les citoyens. ▪ Valeur fondamentale non intégrée totalement dans les esprits et les manières d'agir des acteurs du service public.
Accessibilité/ Proximité/ Ouverture à tous	Traditionnelle	Accès possible de tous les usagers à tous les services publics par tous les moyens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valeur essentielle si l'on considère les services publics comme « <i>l'ensemble des biens et services qui doivent pouvoir être accessibles à chacun, indépendamment de ses moyens et de sa situation</i> ». ▪ La proximité des services publics est indispensable pour maintenir l'égalité des citoyens face à leurs droits fondamentaux. ▪ Garantie pour chacun de la possibilité effective d'exercer ses droits.
Innovation	Emergente	Capacité à produire un service d'une manière nouvelle et mieux adaptée aux attentes des usagers ou plus efficiente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité nécessaire pour que les services publics soient un moteur du changement social et du dynamisme économique et s'adaptent en permanence aux attentes des citoyens. ▪ L'innovation suppose un fonctionnement décloisonné et caractérisé par l'esprit d'entreprise. ▪ Capacité créative des services publics à valoriser et encourager. ▪ Valeur nécessaire à un double titre : <ul style="list-style-type: none"> - d'une part pour que les services publics restent en phase avec la société, - d'autre part pour porter une démarche tournée vers l'avenir
Solidarité	Traditionnelle	Rapport existant entre des personnes qui, ayant une communauté d'intérêts sont liés les uns aux autres. Les services publics contribuent à donner corps à ce lien.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonction des services publics de donner corps au contrat qui relie les citoyens à la nation. ▪ Cette valeur ne concerne pas tous les services publics au même degré (essentiel pour la Sécurité sociale ; moins essentiel pour la régulation monétaire). ▪ Valeur quelque peu délaissée qui mérite d'être promue. ▪ Les services publics ont vocation à produire des liens sociaux et de la citoyenneté. ▪ Cette valeur se rattache au contrat social qui lie les citoyens entre eux au sein de la nation.

Sens du Service	Traditionnelle	Propension naturelle à se mettre au service de l'utilisateur/du public	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valeur qui garantit que l'action des services ne soit pas autocentrée mais au contraire tournée vers l'utilisateur. ▪ Valeur partagée par les acteurs du service public. ▪ Suppose l'ouverture vers les autres. ▪ Cette valeur est la traduction concrète de la mission de service public.
Efficacité	Emergente	Capacité à produire un service.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exigence d'efficacité du service public par les usagers et citoyens. ▪ L'efficacité n'est pas une garantie de qualité, c'est-à-dire d'un service adapté aux attentes des citoyens. ▪ L'efficacité doit rester au service de l'intérêt général.
Équité	Emergente	Conciliation de la stricte égalité des droits avec un service tenant compte de la situation sociale des individus.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valeur aux contours encore flous et qui peut venir à l'encontre de la mission d'intérêt général des services publics et conduire à l'émiettement de celle-ci. ▪ Peut servir de fondement à la discrimination positive. ▪ Risque de voir se développer l'individualisme ▪ Valeur plus subjective que l'égalité.
Qualité	Emergente	Capacité à produire un service adapté aux attentes des usagers et citoyens.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devient important dans un monde de plus en plus consumériste. ▪ D'importants progrès sur ce point depuis une dizaine d'années.