COMPRENDRE · S'ENTRAÎNER · REPRENDRE

Les trois principes du service public au quotidien

Des explications, des applications et des corrections pour préparer votre concours.

AAE Intérieur, examen professionnel B vers A, session 2027 : début des oraux au 7 décembre 2026 confirmé sur la page ministérielle le 2 novembre. Calendrier et repères du coach uniquement ; RAEP du 9 novembre conservé.

Ce document conserve la version indiquée en pied de page. Les exercices sont des créations pédagogiques, distinctes des annales officielles. Consultez la notice de votre session pour ses règles et ses échéances.

Service public · 13 min

Les trois principes du service public au quotidien

L'égalité vise l'accès au service et le traitement des usagers selon les règles applicables.

À la fin de cette fiche

- Appliquer ensemble continuité, égalité et adaptation à une organisation d’accueil.
- Produire une réponse puis la comparer aux critères de la fiche.

Comprendre

L'égalité vise l'accès au service et le traitement des usagers selon les règles applicables. La continuité impose un fonctionnement régulier, adapté à la mission. L'adaptabilité permet de faire évoluer le service avec les besoins et les circonstances.

En pratique

Dans un exercice, ces principes deviennent des questions pratiques : comment maintenir l'accueil pendant une réorganisation ? Comment informer les usagers d'un changement ? Comment proposer un accompagnement lorsque le numérique crée une difficulté ?

Piège

affirmer que la continuité oblige tous les guichets à rester ouverts vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Action

décrivez une évolution de votre service et précisez le besoin auquel elle répondait.

Un exemple pour appliquer

Situation fictive : les demandes augmentent le lundi. Vous proposez de tester une répartition différente des rendez-vous, d’informer les usagers et d’observer les délais pendant quatre semaines. Vous explicitez ce qui doit rester accessible.

La confusion à éviter

La continuité ne signifie pas que toute procédure doit rester inchangée. L’adaptation ne dispense pas d’examiner ses conséquences sur l’accès et le fonctionnement du service.

Raisonner quand les principes se rencontrent

Un service peut modifier ses horaires, mais doit examiner ce que cela change pour l’accès réel des usagers et l’exécution de sa mission. L’égalité ne commande pas que chacun reçoive exactement la même aide : expliquer davantage une démarche à une personne qui en a besoin peut faciliter l’accès à une règle commune. En revanche, changer les conditions d’attribution pour favoriser une connaissance ne répond pas à cet objectif. Dans une copie, décrivez l’organisation, le public concerné et la justification de la mesure.

À vous de jouer · tester une proposition

Un service propose de fermer définitivement l'accueil physique parce que 80 % des demandes arrivent en ligne. Aucun renseignement n'est donné sur les 20 % restants. Formulez deux vérifications et une solution à expérimenter, en 120 mots.

Correction · articuler les principes

Il faut identifier les besoins des personnes utilisant l'accueil et les obligations d'accès propres à la démarche. Le volume numérique ne démontre pas que tous peuvent utiliser ce canal. Une permanence adaptée, un accompagnement ou des rendez-vous peuvent être étudiés avec le responsable. L'essai doit suivre les difficultés d'accès et les délais, pas seulement le nombre de visites supprimées. Une réponse absolue sur la légalité de la fermeture serait prématurée sans connaître le service.

Vérifier votre réponse

Votre réponse justifie l'adaptation et examine l'accès et la continuité, sans conclure sur la seule statistique.

À retenir

• Erreur à éviter : affirmer que la continuité oblige tous les guichets à rester ouverts vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

• décrivez une évolution de votre service et précisez le besoin auquel elle répondait.

Vérifiez vos connaissances

1. Un service modifie son organisation pour répondre à de nouveaux besoins des usagers. Quel principe est principalement illustré ?

A. La continuité, qui interdit toute modification des modalités

B. L'adaptabilité, qui permet une évolution selon les besoins

C. L'égalité, qui impose des modalités identiques en toute situation

D. La décentralisation, dès lors que le changement est local

Correction : B
Le service public peut évoluer avec les besoins et les circonstances. La modification doit respecter le cadre qui lui est applicable.

2. Quelle proposition décrit le plus justement la continuité du service public ?

A. L'absence de toute fermeture, même prévue et annoncée

B. L'obligation d'utiliser partout les mêmes horaires

C. Le fonctionnement régulier selon les exigences de la mission

D. Le maintien définitif des procédures déjà en place

Correction : C
La continuité concerne la régularité du service ; son organisation dépend de sa mission.

3. Un accueil réorganise ses rendez-vous après avoir identifié de nouveaux besoins. Quelle analyse est la plus juste ?

A. Le service peut adapter son organisation tout en examinant l'accès des usagers et la continuité

B. Toute modification des modalités est contraire à la continuité

C. L'existence d'un site web suffit à garantir l'égalité d'accès

D. Le service doit appliquer la demande du premier usager à tous les autres

Correction : A
L'adaptabilité permet l'évolution. Elle se travaille avec les autres principes ; un changement ne démontre pas, à lui seul, que l'accès et la continuité sont assurés.

4. Lors d'un exercice, on vous demande de proposer un indicateur de qualité de l'accueil. Quelle formulation distingue le mieux mesure et hypothèse ?

A. « Le nombre de dossiers est élevé, donc tous les usagers sont satisfaits. »

B. « Les horaires n'ont pas changé, donc la continuité n'a jamais posé de difficulté. »

C. « Mesurons les délais observés, puis vérifions les causes des écarts avant de conclure. »

D. « Le nouveau formulaire garantit une amélioration de 30 %, même sans données avant/après. »

Correction : C
La troisième formulation sépare les données à recueillir de l'explication à vérifier. C'est une méthode d'analyse proposée pour l'exercice, pas un indicateur réglementaire imposé.

5. Situation fictive : un service prévoit que toutes les prises de rendez-vous passent par internet. Plusieurs usagers ne peuvent pas utiliser cet outil. Quelle adaptation répond le mieux au problème ?

A. Maintenir le dispositif, puisque la même règle s'applique à tous.

B. Prévoir une prise de rendez-vous accompagnée par téléphone ou au guichet.

C. Supprimer tous les rendez-vous pour éviter une différence de traitement.

D. Réserver les créneaux sans rendez-vous aux seuls usagers connus du service.

Correction : B
Une règle identique peut laisser certains usagers sans accès effectif. Une voie accompagnée préserve l'accès sans imposer la suppression du numérique. Le critère pertinent est la difficulté rencontrée, pas le fait d'être déjà connu du service.

Références

Info.gouv.fr, principes du service public, rubrique « L'État facilitateur »

www.info.gouv.fr

NOUVELLE SITUATION · À REPRENDRE APRÈS 3 JOURS

Maintenir un accueil accessible

Situation fictive d'entraînement. Un service ne reçoit plus que sur rendez-vous numérique. Deux usagers n'ont ni ordinateur ni proche pour les aider. Expliquez le problème et proposez une solution réalisable sans ouvrir de nouveaux postes.

Avant de lire la correction

Écrivez votre raisonnement sans la fiche. Ce cas est pédagogique ; il ne s'agit pas d'une annale officielle.

Correction pédagogique

L'adaptation du service ne doit pas priver certains usagers de son accès. Une prise de rendez-vous par téléphone ou au guichet peut compléter le numérique. Prévoir un agent référent sur les horaires existants, puis suivre les difficultés rencontrées. Une solution unique imposée à tous ne suffit pas à démontrer l'égalité d'accès.

Critères d'auto-évaluation

- Je relie la difficulté à l'accès au service.
- Je préserve une voie concrète pour les personnes éloignées du numérique.
- Je précise comment vérifier que la solution fonctionne.

Références

Info.gouv.fr, principes du service public, rubrique « L'État facilitateur »

www.info.gouv.fr