

Charte de Responsabilité publique sociale



Public Social Responsibility Union. The floor to discuss livelihood

Charte de Responsabilité publique sociale

Déclaration européenne garantissant des services d'intérêt
(économique) général socialement équitables et de haute qualité

Editeur et propriétaire de l'œuvre:

Außeruniversitäres Institut Public Social Responsibility

Gemeinnützige Gesellschaft mbH

Annagasse 6

1010 Vienne

P/S/R Union

Public Social Responsibility Union

Consulting.Research.Knowledge | Public Services

© Außeruniversitäres Institut Public Social Responsibility

Gemeinnützige Gesellschaft mbH

Vienne Mars 2014

Tous droits réservés.

Remerciements

Les membres du comité d'experts de l'Institut P/S/R ainsi que le centre de compétence en économie publique, infrastructure et services publics doivent être remerciés pour leurs différents apports et leur travail à l'élaboration de la présente Charte P/S/R. Cette déclaration européenne est destinée à assurer une concurrence socialement et qualitativement équitable dans le domaine des services d'intérêt (économique) général.

Nos remerciements s'adressent également à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce précieux compendium. Nous leurs adressons notre profonde reconnaissance et toute notre estime.

Préface

Sylvia Freygnier

Directrice | Institut P/S/R

L'Union européenne en tant qu'union politique a été créée, afin d'assurer la paix en reliant des acteurs privés dans un système garantissant une libre concurrence. Elle est un symbole de paix, de liberté et de démocratie. A côté du principe de libre concurrence, l'économie sociale est à la fois un pilier fondamental ainsi qu'un élément fédérateur de l'Union européenne. Les services d'intérêt (économique) général sont un élément central de cette union. Le concept de service d'intérêt (économique) général s'est établi en même temps que celui d'état providence. Ce concept est particulièrement sensible et est constitué pour l'essentiel par un approvisionnement de base. Les services d'intérêt (économique) général et leur libéralisation étaient déjà présents dans le traité CEE. Ce traité déjà n'exclut pas les services d'intérêt (économique) général des processus de libéralisation (Art 90 Traité CEE). Ces buts ont été maintenus jusqu'à aujourd'hui et ont mené, en pratique, à un changement de paradigme politico-économique. Les pouvoirs publics se limitent de plus en plus aux fonctions de contrôle et de régulation, sous-traitent les tâches historiquement accomplies par les pouvoirs publics et ouvrent l'accès aux marchés des services publics à la libre concurrence.

Au sein de l'Union européenne un changement majeur est intervenu dans les services d'intérêt (économique) général avec la primauté du principe de libre concurrence. Les valeurs fondatrices de l'Union européenne et le constat qu'un Marché intérieur n'est pas réalisable pleinement sans Union sociale, influencent considérablement les services d'intérêt (économique) général. Pourtant il existe des niveaux très différents de qualité de services d'intérêt (économique) général en Europe. Ceci est, entre autre, à imputer à la répartition des compétences entre l'UE et les États membres.

En raison de l'importance croissante des services d'intérêt (économique) général, plusieurs mécanismes de protection ont été adoptés, afin de garantir un approvisionnement de base généralisé. Il est important de souligner que tant le principe de libre concurrence que le droit de la concurrence ne limitent l'application de principes sociaux ; il existe entre les deux une relation d'équivalence.

La protection accordée par le droit primaire de l'UE et le protocole 26 TFUE définit les services d'intérêt (économique) général comme plus value pour l'UE et comme élément fondamental de l'identité européenne. Via le principe de subsidiarité, les autorités nationales, régionales et locales disposent d'une marge d'appréciation qui permet à tous ces acteurs d'organiser et de gérer les services d'intérêt (économique) général. De plus le protocole 26 TFUE oblige les États membres à garantir l'apport de services d'intérêt (économique) général avec un niveau de qualité élevé, de sécurité et à un prix abordable. De plus les principes d'égalité de traitement et de promotion d'un accès universel et de l'élaboration d'une charte de l'utilisateur.

Dans ce domaine il faut également considérer la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne comme un texte fondamental. Conformément à l'article 36 de la Charte, il faut considérer les dispositions juridiques nationales sur l'accès aux services d'intérêt (économique) général comme un instrument de cohésion sociale et territoriale. Cette Charte des droits fondamentaux se trouve comme le TFUE, au rang de droit primaire, ce qui par conséquent place les services d'intérêt (économique) général au même rang. L'article 36 de la Charte renforce la disposition de l'article 14 TFUE selon laquelle l'importance des services d'intérêt (économique) général au sein de l'UE revêt, tout comme leur signification, un but de cohésion sociale et territoriale pour l'UE et les États membres dans le cadre de leurs compétences respectives.

Les services d'intérêt (économique) général ainsi que les services d'approvisionnement régional sont à la base de notre qualité de vie et d'une société équitable et juste. Les exigences de base dont il faut tenir compte dans la fourniture de services d'intérêt (économique) général sont la qualité, un prix abordable et l'égalité dans l'accès à ces services.

Afin de prendre en compte les changements intervenants au quotidien dans l'organisation des services d'intérêt (économique) général en Europe, il est nécessaire d'avoir une vue d'ensemble sur le marché intérieur. La Charte P/S/R doit offrir aux collectivités publiques des États membres des suggestions d'applications nationales pour des services d'intérêt (économique) général sûrs.

Oliver Rottmann

Directeur exécutif | Centre de compétence en économie publique,
infrastructure et services publics

Le bien être des citoyens ainsi que les progrès économiques et sociaux font parties des idées directrices de l'UE. La mise à disposition de prestations de services d'intérêt (économique) général est un pilier central de l'approvisionnement des citoyennes et citoyens de l'Union européenne. C'est pourquoi de nombreux programmes politiques européens et nationaux veulent assurer leur bonne exécution et leur développement. Les domaines d'infrastructures qui ont traits aux services d'intérêt (économique) général sont généralement historiquement exécutés par les pouvoirs publics. Lorsque les entreprises privées exécutent cette tâche, les pouvoirs publics ne peuvent se défaire de la responsabilité de leur bonne exécution. Ce développement dynamique dénote un changement dans la conception même de l'état, d'un état accomplissant les tâches de service public à un état qui en garantit la bonne exécution. Cette approche visionnaire s'avère être inhérente à la structure juridique de l'UE. Les services publics sont soumis à des contraintes démographiques, de droit européen, de droit national, techniques et financières, obligeant une adaptation permanente afin de garantir leur approvisionnement généralisé ainsi que leur financement.

La conjugaison d'actions à la fois locales et transnationales se profile comme un thème d'avenir. Il est aujourd'hui possible de constater à l'échelle communale, nationale et européenne un changement de direction dans le secteur public. De nombreux exemples actuels prennent en compte dans le développement et le maintien des infrastructures de composantes telles que l'exigence de développement durable, de finance publique, d'une administration efficace et effective ou encore de changements démographiques. Des conditions cadres dynamiques exigent une valorisation responsable, transfrontalière dans l'apport de tâches publiques entre une exécution personnelle par les pouvoirs publics, une sous-traitance de la tâche à des entreprises privées ou encore un partenariat entre économie privée et publique.

L'Union P/S/R en tant que centre de compétence européen sur les services publics s'est fixé le défi d'être à la fois un centre scientifique, neutre et cherchant des solutions qui soutiennent tant le niveau national qu'europpéen, tant les entreprises publiques que privées qui accomplissent des services d'intérêt (économique) général de manière efficace, compétente, interdisciplinaire, globale et durable dans les domaines principaux des services publics. La Charte P/S/R ci-après, qui est une déclaration, a pour but d'assurer à tout citoyen européen un approvisionnement en services d'intérêt (économique) général à l'ensemble du marché européen.

Table des matières

1	Principes généraux de Responsabilité publique sociale	12
2	Public Social Responsibility Declaration.....	15
3	Public Social Responsibility Code	17
3.1	Champs d'application	17
3.2	Explications relative au Code P/S/R	18
3.3	Préambule.....	19
3.4	Exigences de base P/S/R.....	20
3.4.1	Manière responsable envers les citoyens d'accomplir des tâches appartenant aux services d'intérêt (économique) général	20
3.4.2	Responsabilité envers le consommateur.....	20
3.4.3	Respect des normes légales	21
3.4.4	Protection des travailleurs.....	21
3.4.5	Infrastructure critique, protection des données et confidentialité.....	22
3.4.6	Partenariat équitable et transparent.....	23
3.4.7	Diversité.....	23
3.4.8	Concurrence loyale.....	23
3.5	Exigences minimales requises pour les fournisseurs de services P/S/R.....	24
3.6	Responsabilité des entreprises partenaires.....	25
3.7	Assurance de qualité	26
4	Lignes directrices en matière de Public Social Responsibility	27
5	Définition.....	28
6	Liste des abréviations	34
7	Bibliographie	35

1 Principes généraux de Responsabilité publique sociale

Il incombe aux États membres de l'Union européenne, dans le cadre de leurs responsabilités envers les valeurs contenues dans la Charte des droits fondamentaux, de mettre à disposition des services d'intérêt (économique) général de manière adéquate.

L'Union P/S/R (Public Social Responsibility Union) considère les services d'intérêt (économique) général comme un droit fondamental. Les services d'intérêt (économique) général sont à la base de notre qualité de vie. Ils contribuent à un développement durable de notre société ainsi qu'à la paix sociale. Garantir des services d'intérêt (économique) général est le moteur d'un marché intérieur européen fort économiquement et internationalement.

Public Social Responsibility

EST une contribution à la cohésion sociale, à ses principes ainsi que ses valeurs.

APPORTE un soutien au bien être commun et maintient une bonne qualité de vie en Europe.

EST un engagement à trouver des solutions créatives, innovantes et constructives pour le futur des services d'intérêt (économique) général en Europe ainsi qu'une invitation à offrir des services d'intérêt (économique) général de bonne qualité.

VEUT établir des standards transparents, clairs et hautement éthiques dans les services d'intérêt (économique) général.

PROMEUT des alliances stratégiques et les soutiens activement grâce à son réseau.

CREE des produits et des services avec une utilité économique et sociale claire et soutient la prise de décision dans les services d'intérêt (économique) général.

SIGNIFIE une prise de responsabilité des pouvoirs politiques, de l'économie, des milieux scientifiques et de la société vis-à-vis des services d'intérêt (économique) général.

Déclaration 1 | Le droit à des services d'intérêt (économique) général est un droit fondamental

Chacun a le droit à un accès à de l'eau potable, de la nourriture en suffisance, un approvisionnement local, des services sanitaires, à de l'énergie, à des transports publics, à une infrastructure TIC (technologies de l'information et de la communication) ainsi qu'à des services postaux, au traitement des déchets et à l'élimination des eaux usées. En conformité avec les principes du marché intérieur européen, le droit fondamental à des services d'intérêt (économique) général doit être inscrit dans la constitution des États membres de l'UE.

Déclaration 2 | Les États membres définissent leurs obligations de service publique

En accord avec l'article 36 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE, les États membres sont encouragés à énumérer leurs obligations de service public – au moins sous forme d'obligations générales – dans les secteurs spécifiques et dans le cadre de leurs législations nationales.

Déclaration 3 | Les Stakeholders doivent ébaucher, suite à un dialogue multilatéral, des lignes directrices quant à l'utilisation d' ICP (indicateurs clefs de performances)

En accord avec les textes légaux pertinents, les autorités d'adjudications, les contractants, les partenaires sociaux et les autres stakeholders, doivent développer des lignes directrices au sein de comités consultatifs et les transformer en des ratios au moyen d'indicateurs clefs de performance (ICP).

Déclaration 4 | Les lignes directrices sont utilisées dans les processus d'adjudication

Les autorités adjudicatrices intègrent dans leurs offres les points clés formulés dans les lignes directrices, en conformité avec le droit matériel en vigueur. Il appartient par conséquent aux autorités adjudicatrices de contrôler le respect des points essentiels fixés dans les processus d'adjudication.

Déclaration 5 | Implémentation de contrôles et de systèmes de surveillance dans le cœur des autorités administratives

Les principes de management public ont rendu nécessaire l'implémentation d'un système de garantie de qualité, ainsi que d'instruments de contrôle au cœur même des entités administratives afin d'assurer que la concurrence en matière de marchés publics et d'octroi de concessions dans les services d'intérêt (économique) général soit socialement équilibrée.

Déclaration 6 | Respect des principes de bonne gouvernance

Des systèmes de conformité doivent garantir un cadre légal et une sécurité juridique dans le controlling et le monitoring des procédures d'adjudications. Ceci s'applique également à la fourniture de services par ceux que l'administration a choisis pour leur bonne exécution. Le cœur même de l'administration a besoin d'être équipé des instruments nécessaires afin de garantir le respect des principes de transparence, de responsabilité et de légitimité.

Déclaration 7 | Le renforcement des régions

Les États membres doivent promouvoir et renforcer leurs régions au niveau national afin d'inverser la tendance de l'exode rural vers les régions citadines. Afin de garantir l'approvisionnement des services essentiels et afin de développer de nouvelles approches du développement régional et local, des catalogues de critères présentant les conditions de base d'accès aux services de base doivent être développés.

2 Public Social Responsibility Declaration

RECONNAISSANT que des services d'intérêt (économique) général adéquats contribuent à la cohésion sociale et économique de l'Europe,

RECONNAISSANT que les fournisseurs de services d'intérêt (économique) général peuvent être tant privés que publics,

RECONNAISSANT le but commun d'assurer un niveau social et qualitatif élevé dans l'organisation des services d'intérêt (économique) général en Europe,

ETANT DONNE QUE seule une Union européenne intérieurement forte et unie peut exceller au niveau international,

EXPRIMANT les valeurs de l'article 14 et du protocole 26 du traité de Lisbonne (TFUE) et de l'article 36 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

PAR LESQUELLES les états doivent garantir un large panel de services d'intérêt (économique) général de bonne qualité,

PAR LESQUELLES les états doivent assurer que les services d'intérêt (économique) général soient accessibles à tous,

PAR LESQUELLES l'accès à une infrastructure appropriée et à un approvisionnement universel de services d'intérêt (économique) général doit être garanti à un coût raisonnable,

RESOLU à promouvoir la qualité et la responsabilité sociale dans les services d'intérêt (économique) général,

Les membres de l'Union P/S/R reconnaissent, respectent et soutiennent les services d'intérêt (économique) général comme droit fondamental.

Pour ces raisons l'Union P/S/R a développé le Code P/S/R ci après afin qu'il devienne un cadre pour les États membres.

3 Public Social Responsibility Code

3.1 Champs d'application

Le Code P/S/R s'adresse aux entreprises privées, aux collectivités publiques, aux entreprises appartenant aux collectivités publiques, aux organisations supranationales et internationales ainsi qu'aux organisations non gouvernementales qui fournissent des services d'intérêt (économique) général et qui participent à l'approvisionnement de proximité dans l'Union européenne ou ses pays associés ; la fourniture et l'approvisionnement peuvent être exécuté en personne ou par des entreprises partenaires dans le cadre d'une relation contractuelle, d'un mandat, d'une loi, d'une ordonnances ou de tout autre acte juridique transparent. Cette définition désigne les Fournisseurs de services P/S/R.

Nonobstant le principe de libre concurrence de l'Union européenne, il est également nécessaire d'accorder de l'importance à l'équilibre social dans l'accomplissement des tâches de services publics. C'est pourquoi le Code P/S/R veut fixer des standards sociaux et qualitatifs destinés à assurer un niveau de qualité élevé dans l'apport des services d'intérêt (économique) général, en introduisant des principes de rang équivalent au principe de l'offre la moins cher comme des critères écologiques ou de durabilité sociale sur une base volontaire.

La partie générale n'est pas un instrument juridique. Cette partie contient des principes généraux non contraignant et ayant un caractère de recommandation prenant en compte l'art 36 de la Charte des droits fondamentaux respectivement de services d'intérêt (économique) général solides. Certaines actions prises en application de dispositions du présent Code sont à évaluer au regard des ordres juridiques respectifs des États membres.

Le Code P/S/R s'applique suite à un engagement volontaire des fournisseurs de services P/S/R et doit garantir un haut niveau de transparence et de qualité dans les services d'intérêt (économique) général. Le respect de ces dispositions non contraignantes juridiquement prouve un comportement responsable vis-à-vis des services d'intérêt (économique) général et de leur approvisionnement généralisé. Ces dispositions constituent pour les fournisseurs de services P/S/R des standards équilibrés et nécessaires. Ils posent des exigences minimales en matière de transparence et développement durable.

3.2 Explications relative au Code P/S/R

Le Code P/S/R contient les catégories de règles suivantes :

- Exigences légales (L)
Cette catégorie de règles se base sur des exigences légales.
- Dispositions auxquelles il est possible de déroger (D)
Cette catégorie de règles devrait être respectée ; une dérogation est toutefois possible si elle est justifiée par écrit et dans le but d'adopter un comportement conforme aux principes du Code P/S/R.
- Standards (S)
Cette catégorie de règles fournit des indications sur la structure interne des entreprises quant à la création d'un processus interne de qualité et qui doit, entre autre, figurer dans un Rapport P/S/R.

En reconnaissant le présent Code les prestataires de services P/S/R s'engagent à apporter la preuve du respect des Guidelines P/S/R dans un laps de temps raisonnable au moyen d'un rapport établissant le respect des différentes catégories de règles et intitulé « Rapport P/S/R ».

Le Code P/S/R est composé d'une partie générale et d'une partie spéciale. La partie générale définit des exigences minimales éthiques, sociales, écologiques et durables économiquement et qualitativement, dans la fourniture de services

d'intérêt (économique) général. La partie spéciale contient des Guidelines P/S/R ainsi que des critères qualitatifs, spécifiques à chaque secteur visé par le Code P/S/R.

3.3 Préambule

Le Code de Responsabilité publique sociale (Code P/S/R) met à disposition des entreprises privées, des collectivités publiques, des entreprises de collectivités publiques ainsi que des organisations supranationales et internationales, des standards minimaux assurant un cadre réglementaire et qualitatif aux entreprises qui fournissent, elles-mêmes ou par l'intermédiaire de tiers, des services d'intérêt (économique) général, permettant ainsi une bonne exécution de ces services.

Le Code P/S/R est également une réponse à la demande croissante d'un modèle social européen. Il contient des règles qui se respectent sur une base volontaire. Ces règles concernent en particulier l'obligation d'accorder une protection adéquate aux travailleurs, assurer un approvisionnement de base suffisant en services d'intérêt (économique) général, de bonne qualité et à un prix acceptable, une concurrence équitable ainsi qu'une gestion durable économiquement et écologiquement.

De plus l'approvisionnement de base dans les zones rurales ainsi que le maintien de standards nationaux, européens et internationaux de qualité de fourniture de services d'intérêt (économique) général, doit être assuré au mieux.

3.4 Exigences de base P/S/R

En reconnaissant le présent Code, les prestataires de services P/S/R et leurs partenaires se déclarent en accord avec les principes suivants :

3.4.1 Manière responsable envers les citoyens d'accomplir des tâches appartenant aux services d'intérêt (économique) général

- Préservation des intérêts et des droits des citoyens et des consommateurs (S)
- Accès équitable et identique pour tous aux services d'intérêt (économique) général (S)
- Égalité des chances (S)
- Contribution à un approvisionnement général (S)
- Qualité et quantité adéquate (par ex. selon ISO 9000) (S)
- Standards uniformes sur l'ensemble du territoire et tenant compte de différences structurelles (S)
- Préservation des structures rurales (S)
- Protection climatique et environnementale (S)
- Prix transparents, adaptés et justifiés (S)

3.4.2 Responsabilité envers le consommateur

Les prestataires de services P/S/R au sens du présent Code et leurs entreprises partenaires tendent en grande mesure à garantir:

- Transparence de l'offre ; (S)
- Services d'intérêt (économique) général, responsables et orientée vers le client, dans un but de continuité grâce à un approvisionnement fiable et généralisé ; (S)

- Service généralisé, de manière à ce que l'être humain se trouve au centre de l'apport des services et que ses besoins et ses attentes soient pris en compte pleinement. Une assurance de l'apport de cette prestation par un système de management du risque (par ex. conformément à ONR 49000) et un business continuity management (business continuity et corporate security management – par ex. conformément à ÖNORM S 2402) doit être assuré ; (S)
- Libre accès à tous, pour tous à tous les services (Design for all) ; (S)
- Contact adéquat avec les consommateurs démunis (vulnerable consumers) ; (S)
- Contrôles de qualité orientés vers le degré de satisfaction du consommateur ; (S)
- Traitement adéquat des demandes et réclamations du consommateur ; (S)
- Libre participation à un office de conciliation ;(S)
- Consommation responsable et durable. (S)

3.4.3 Respect des normes légales

Les prestataires de services P/S/R et leurs partenaires au sens du Code P/S/R respectent dans toutes leurs actions et décisions liées à l'accomplissement de services d'intérêt (économique) général, les dispositions légales de leurs ordres juridiques respectifs (Lois, ordonnances, directives etc.) ainsi que toute obligation juridique ou administrative ; cette exigence concerne en particulier le droit du travail, le droit de la concurrence et la protection de l'environnement. Cette exigence tout type de réglementation, qu'elle soit d'ordre générale ou spécifique relative à chaque secteur. (L)

3.4.4 Protection des travailleurs

Les prestataires de services P/S/R et leurs partenaires reconnaissant le présent Code se déclarent prêt à :

- Respecter l'exigence d'une protection minimale des travailleurs, tout comme le respect des minimums salariaux en vigueur dans une branche donnée à l'échelle nationale ; (L)
- Respecter les dispositions de sécurité au travail et se conformer aux dispositions fixées légalement (par ex. conforme à OHSAS 18001 ou AUVA-SGM) ; (S)
- Prendre en compte le partenariat social ; (S)
- Adopter un comportement loyal et respectueux envers ses travailleurs ; (S)
- Trouver des solutions à l'interne en case de conflits ; (S)
- Assurer une stabilité des salaires et adopter des conditions de travail humaines. (S)

3.4.5 Infrastructure critique, protection des données et confidentialité

Les services dans le domaine de l'infrastructure critique devraient être assurés par des entreprises ayant adopté des mesures visant à élever le degré de résilience de leurs entreprises. Parce que ces services doivent être à disposition en tout temps, ces entreprises doivent être construites de manière sûres et comporter une dimension de management du risque, de management des requêtes, de gestion de crise et de management de la sécurité. De manière à préserver l'infrastructure critique, à assurer la protection des données et la confidentialité, les fournisseurs de services P/S/R, signataires de la Charte P/S/R s'engagent à :

- Prendre des mesures internes visant à garantir la sécurité de leur infrastructure TIC (par ex. conformément à la norme ISO/IEC 27000). (D)
- Traiter les informations et données des clients de manière confidentielle et conformément aux dispositions en vigueur en matière de protection des données et d'aucune façon de les transmettre à des tiers. (D)
- Etre en conformité à la norme ISO/IEC 27000 ou la norme autrichienne fédérale existante en matière de sécurité de l'information. (D)
- S'adresser à un expert de la protection des données en cas de doute. (D)

3.4.6 Partenariat équitable et transparent

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code s'engagent à introduire des contrats types qui évitent notamment les abus de position dominante ainsi que les coopérations pouvant mener à des distorsions de concurrence. (S)

3.4.7 Diversité

Les fournisseurs de services P/S/R et leurs partenaires au sens du présent Code s'engagent à :

- Respecter les dispositions sur l'égalité (par ex. la loi fédérale autrichienne sur l'égalité) (L)
- Respecter et considérer les consommateurs ainsi que les collaborateurs sans tenir compte de leur âge, de leur sexe, de leur appartenance ethnique, de leur religion, de leur handicap ou de leur orientation sexuelle (L)
- Reconnaître le besoin d'une prise de conscience concernant l'égalité des chances, la diversité et l'intégration au sein de leurs entreprises (D)

3.4.8 Concurrence loyale

Les fournisseurs de services P/S/R ainsi que leurs partenaires au sens du présent Code s'engagent à :

- Respecter et se conformer aux règles en matière de concurrence, (L)
- Ne pas tendre à obtenir une position dominante sur le marché, respectivement ne pas en abuser, (L)
- Ne pas adopter des comportements contraires aux règles de concurrence tels que la fixation de prix ou le fait d'induire le consommateur en erreur et se comporter dans un but de concurrence loyale. (L)

3.5 Exigences minimales requises pour les fournisseurs de services P/S/R

Les fournisseurs de services P/S/R disposent au moins des instruments d'évaluation suivants dans leur forme actualisée (S) :

- Culture d'entreprise ;
- Rapport de développement durable ;
- Code de conduite ;
- Programme de compliance ;
- Programme de management des clients (incluant un système de satisfaction des clients).

Les fournisseurs de services P/S/R s'assurent qu'ils respectent les critères suivants, dans le sens d'une responsabilité economico-sociale et écologique, lors de l'exécution de prestations liées à des services d'intérêt (économique) général:

- Ils doivent être en mesure de remplir soigneusement les tâches qui leur ont été assignées. (L)
- Ils remplissent dans le cadre de l'accomplissement des tâches d'intérêt (économique) général, les critères sociaux et qualitatifs définis dans les Guidelines P/S/R. (S)
- Ils doivent agir de manière responsable, conscient de leur responsabilité et consciencieusement. (L mais également S)
- Ils doivent disposer d'une planification financière et d'une solvabilité suffisantes. (L)
- Ils disposent des connaissances économiques nécessaires (par ex. selon la législation ou les ordonnances de droit commercial) (L)
- Ils disposent du savoir faire nécessaire. (L)

3.6 Responsabilité des entreprises partenaires

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code sont libres de choisir, tant la relation contractuelle qu'ils entretiennent avec leurs entreprises partenaires, que la forme de la sous-traitance ou de la délégation en vue d'accomplir l'activité prévue, sous réserve des dispositions légales en vigueur (L)

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code s'engagent à rédiger des contrats-types équitables et équilibrés et respectant le droit en vigueur. (L)

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code s'engagent à ne mettre aucune disposition contractuelle disproportionnée ou désavantageuse dans les contrats passés avec leurs entreprises partenaires et leurs mettent à disposition toutes les informations nécessaire avant la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales en vigueur. (L)

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code se laissent présenter un rapport interne évaluant la qualité de l'entreprise partenaire. Ce rapport assurera une réalisation des conditions contractuelles ainsi qu'une entente réciproque entre le fournisseur de services P/S/R et l'entreprise partenaire, de manière durable. (S)

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code s'engagent à respecter les procédures et les processus de soumission et de sous-traitance pour des tâches de services d'intérêt (économique) général, sous réserve des dispositions de base en matière de transparence, égalité des chances et de non discrimination du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE). De plus elles mettent à disposition dans la mesure du cadre légal, les informations nécessaires entre autres quant à l'emploi de critères sociaux, régionaux, qualitatifs et de protection de l'environnement. Le choix de la procédure est libre à moins que des dispositions légales disposent autrement. (L)

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code mettent en place pour leurs entreprises partenaires un système de gestion des partenaires ainsi qu'un comité mixte et s'engage à soutenir la formation continue de leurs entreprises partenaires. Elles se soumettent elles-mêmes à cette formation continue, en fonctions de leurs besoins. (S)

3.7 Assurance de qualité

Les fournisseurs de services P/S/R reconnaissant le présent Code mettent en place un système de contrôle de qualité, auquel ils se soumettent volontairement et le développe de manière adaptée aux différentes phases de production, afin de garantir une qualité adéquate des services d'intérêt (économique) général.

Un tel système de contrôle de qualité doit avoir les caractéristiques suivantes :

- Définir les responsabilités de chacun dans l'accomplissement des missions de service public ; (S)
- Existence d'organe de commande qui assure et contrôle la qualité dans l'apport des services d'intérêt (économique) général ; (S)
- Élément contrôlant le respect du Code P/S/R par les entreprises partenaires ; (S)
- Exposition de la conformité aux dispositions légales minimales en matière de protection des travailleurs ; (L)
- Représentation de la conformité aux dispositions légales minimales en matière de protection des consommateurs. (L)

4 Lignes directrices en matière de Public Social Responsibility

Dans le cadre de la fourniture des services d'intérêt (économique) général, tous les secteurs concernés par le présent Code, définira des critères qualitatifs minimaux sectoriels (« Guidelines P/S/R »).

Une Guideline P/S/R contient des critères qualitatifs, sécuritaires et sociaux qui interviennent dans l'établissement de règles, lignes directrices ou critères, dans la sous-traitance et l'exécution de services d'intérêt (économique) général et leur approvisionnement généralisé. Les Guidelines P/S/R sont des documents qui sont constitués à la suite d'un dialogue entre les stakeholders et trouvent application dans les procédures d'adjudication de marchés publics. Ces Guidelines P/S/R sont faites pour être directement applicables et se basent sur des études scientifiques, des résultats empiriques, sur les expertises d'autorités adjudicatrices et de fournisseurs de prestations, ainsi que des représentants des milieux académiques et politiques. La mise en place de Guidelines P/S/R permet de tenir compte des défis des services d'intérêt (économiques) général.

5 Définition

Approvisionnement de base

Le concept d'approvisionnement de base, tel qu'il est employé dans la présente Charte, se définit comme la mise à disposition de l'infrastructure nécessaire et la fourniture de services universels de base à la population et à un prix abordable – ce également dans les régions rurales, indépendamment des différences structurelles (densité de population et topographie), où en tenant compte exclusivement de critères microéconomiques au cas où l'opération ne s'avèrerait pas rentable.

Ainsi l'état lui-même doit investir dans l'infrastructure nécessaire (par ex. dans un réseau d'approvisionnement en eau potable et en énergie, des voies de communication et de transport, un système de poste et de télécommunication, des services de santé publique) ou coopérer à l'apport de tâches d'approvisionnement de base avec des acteurs privés. Axé sur un approvisionnement assuré par le secteur public, il est également question de l'administration des services d'intérêt (économique) général. Le concept de l'approvisionnement de base est également directement axé sur l'individu.

Approvisionnement de proximité

Le concept d'approvisionnement de proximité concerne l'approvisionnement de base des citoyens de leurs besoins à courts et moyens termes. Ceci se définit comme la forme la plus basique de services d'intérêt (économique) général – l'approvisionnement de ces services de base dans l'ensemble des régions de manière à ce qu'ils soient à disposition de manière universelle et complète pour l'ensemble des citoyens. L'approvisionnement de proximité est un fondement des services d'intérêt (économique) général au sens du présent Code.

Déréglementation

Le concept de déréglementation décrit le démantèlement des interventions étatiques afin de concéder plus de place à l'économie privée et à des idées novatrices. Le but est ainsi une augmentation de la concurrence et la création par de plus de compétitivité économique. Le concept de déréglementation s'oppose à celui de réglementation.

Dispositions légales

Le concept de disposition légale au sens du présent Code désigne l'ensemble des réglementations nationales des États membres, tout comme le concept d'acquis communautaire de l'UE.

En raison des différences existant entre les systèmes juridiques des États membres, le concept de disposition légale tel qu'employé dans le présent Code se base également sur la jurisprudence, la coutume et tout autre type de texte ayant une valeur juridique.

Entreprise

Le concept d'entreprise au sens du présent Code inclut toute entité économique, qui dans une organisation unifiée dispose de moyens personnels, matériels et immatériels, indépendamment de sa forme juridique et du moyen de son financement, pour autant que cette unité soit constituée dans un but particulier de service d'intérêt général ou d'approvisionnement généralisé.

Entreprises partenaires P/S/R

Le concept d'entreprise partenaire tel qu'il se comprend au sens du présent Code se définit comme une entreprise tiers qui est liée au moyen d'une relation contractuelle avec un fournisseur de services P/S/R, qui fournit des services d'intérêt (économique) général et en garantit l'approvisionnement généralisé.

Fournisseur de services P/S/R

Les fournisseurs de services P/S/R sont des entreprises privées ou appartenant à des collectivités publiques qui fournissent des prestations de services d'intérêt (économique) général ou d'approvisionnement régional. Elles fournissent ces prestations ou directement ou par l'intermédiaire d'entreprises tiers (entreprises partenaires P/S/R) et s'engagent à respecter le Code P/S/R.

Fournisseurs de services universels

Les fournisseurs de services universels au sens du présent Code s'engagent à fournir un service d'intérêt général de manière généralisée et suffisante. A cette occasion il est important de vérifier si le service universel en question peut également être apporté suivant les lois du marché. Si c'est le cas, les personnes concernées doivent s'engager à se délier de la tâche de service universel.

Guideline P/S/R

Le concept de Guideline P/S/R, tel qu'il est utilisé dans le présent Code se définit comme les exigences minimales en matière de critères qualitatifs et de standards dans la fourniture de services d'intérêt (économique) général et d'approvisionnement régional pour tous les secteurs inclus dans le Code P/S/R.

Libéralisation

Le concept de libéralisation décrit un démantèlement de restrictions. Dans le contexte économique le concept de libéralisation décrit une mise à l'écart de mesures, qui sont une entrave au libre échange de marchandises, services et capitaux et se manifestent dans le démantèlement de restrictions commerciales, monopoles étatiques etc. Le principe derrière la libéralisation économique est l'idée que le (libre) marché présente la meilleure solution et que les ingérences étatiques ne doivent intervenir que de manière limitées et ciblées afin de maximiser la prospérité.

Prestations d'intérêt économique général

Les concepts de prestations d'intérêt économique général respectivement de service d'intérêt (économique) général sont employés aux articles 14 et

106 al. 2 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne(TFUE). Les services d'intérêt (économique) général se différencient d'autres services en ce sens qu'ils doivent être exécutés par l'état, même si le marché n'y voit pas là une priorité. Le concept « d'exécution » doit se comprendre dans le sens qu'une corporation de droit public doit en assurer ou l'exécution personnelle ou par un tiers. De plus les pouvoirs publics s'assurent, en cas d'échec de l'exécution de la prestation par des tiers, un certain droit de réserve respectivement un droit de récupérer la compétence.

Privatisation

Le concept de privatisation décrit un déplacement successif d'activités qui jusqu'ici étaient exercées par l'état, dans le secteur de l'économie privée nationale. Le but du phénomène de privatisation est une allocation des ressources efficace et hiérarchisée. Des différences entre privatisation formelle, matérielle et fonctionnelles peuvent être faites. Les considérations d'une privatisation peuvent tantôt être d'ordre fiscales – dans un but de consolidation du budget public – mais aussi motivé par des raisons politico-économiques.

Rapport P/S/R

En reconnaissant le présent Code, les prestataires de service P/S/R s'engagent à fournir un rapport sur le respect des Guidelines P/S/R et qui fournit des informations sur le respect des différentes catégories de règles et de la Charte P/S/R.

Régularisation

Le concept de régularisation décrit l'influence étatique grâce à des mesures juridiques, spécifiques au marché dirigée sur les entreprises et destinées à corriger un dysfonctionnement du marché. La régulation se caractérise par notamment par des règlements concernant les prix, la qualité ou l'accès au marché.

Responsabilité publique sociale (Public social responsibility P/S/R)

Responsabilité publique sociale (P/S/R) désigne une prise en compte de responsabilités économiques, sociales et de développement durable des pouvoirs publics en collaboration avec des sociétés privées afin de garantir la qualité dans la fourniture de services d'intérêt (économique) général et leur approvisionnement de proximité. La nécessité d'une telle responsabilité est issue d'un changement de paradigme au niveau de l'état, d'une responsabilité d'exécution à une responsabilité de la garantie de cette exécution.

Secteur au sens du Code P/S/R

Les secteurs au sens du présent Code sont entre autres le traitement des déchets, l'élimination des eaux usées, le recyclage des déchets, l'énergie (notamment électricité, gaz, hydrocarbures, énergies renouvelables), prestation financières et d'assurances, TIC et infrastructure critique, culture (notamment trafic routier, ferroviaire, aérien et maritime), services de poste, radiodiffusion et médias, aumônerie, services sociaux, prestations de santé et d'éducation (en particulier universités, écoles, établissement pour enfants et établissement de soin), logements sociaux, approvisionnement en eau, infrastructure (construction, entretien, réparation de routes, voies de chemin de fer, infrastructure d'aéroport, télécommunications)

Services d'intérêt (économique) général

Le concept de service d'intérêt (économique) général, tel qu'il est employé au sens du présent Code se définit comme suit : Une prestation de service d'intérêt (économique) général doit fixer des standards minimaux non discriminatoires et identifiables comme tels qui interviennent dans tous les domaines de la société et auxquels chacun face dans la vie quotidienne. Ceci concerne tant les prestations liées au marché que celle non liée au marché. Elles sont caractérisées par un accès garanti, un approvisionnement assuré, une accessibilité pour tous, une protection des consommateurs, une protection sanitaire, une gestion durable, la continuité, la disponibilité et une haute qualité à un prix abordable et pour tous les citoyens européens.

Il en va de services qui doivent être à disposition de tout citoyen de la même manière. Il faut en garantir un approvisionnement de base à tous et dans un but

d'intérêt général.

En tant que prestation de services d'intérêt (économique) général au sens du présent Code il faut entendre en particulier : le traitement des déchets et leur évacuation, l'évacuation des eaux usées, le recyclage des déchets, la mise à disposition de l'infrastructure de base (routes, voies de chemin de fer, télécommunications), services de télécommunications, services postaux, eaux (en particulier l'approvisionnement en eau potable), l'approvisionnement en énergie (électricité, gaz, produits pétroliers, énergies renouvelables, etc...), prestations financières et d'assurances, infrastructures culturelle (musées, bibliothèques, théâtres), radiodiffusion, installation de diffusion des médias et de communication, aumônerie, services sociaux, prestations sociales et de santé, éducation (en particulier les établissement de soins aux enfants, écoles, universités et Institution de soins), habitations sociales transports (ferroviaire, automobile, aérien et maritime) et d'autres.

Services universels

Le concept de services universels au sens du présent Code définit la mise à disposition généralisée de l'infrastructure essentielle et l'apport d'importants services d'intérêt (économique) général à toute la population et à un prix acceptable.

6 Liste des abréviations

Al.	Alinéa
Art	Article
AUVA-SGM	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt Sicherheit und Gesundheitsmanagement (Caisse nationale autrichienne d'assurance en cas d'accident, gestion de la sécurité et de la santé)
Etc.	et caetera
ICP	indicateur clef de performance
IEC	International Electrotechnical Commission – Commission électrotechnique internationale
ISO	International Standard Organisation – organisation internationale de normalisation
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series – Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail
ONR	type de règle de l'organe autrichien de normalisation
ÖNORM	Norme de l'organe autrichien de normalisation
Par ex.	par exemple
P/S/R	Public social responsibility – Responsabilité publique sociale
TFUE	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne
TIC	Technologies de l'information et de la communication
Traité CEE	acte fondateur de la communauté économique européenne
UE	Union européenne

7 Bibliographie

Bundesgesetz über die Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsgesetz - GIBG)
BGBl I Nr 66/2004 idF BGBl I Nr 82/2005.

Bundeskanzleramt, Österreichisches Informationssicherheitshandbuch
Version 3.1.5 10. November 2013.

OHSAS 18001, Occupational Health- and Safety Assessment Series.

ÖNORM S 2402, Business Continuity und Corporate Security Management -
Business Continuity Management.

ONR 49000, Risikomanagement für Organisationen und Systeme - Begriffe und
Grundlagen – Umsetzung von ISO 31000 in die Praxis.

AUVA-SGM, Sicherheits- und Gesundheitsmanagementsystem.

ISO 9000, Qualitätsmanagement, Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen
und Begriffe (ISO 9000:2005).

ISO/IEC 27000, Information security management systems.

