

**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



*Quel service public  
pour la société que  
nous voulons ?*

**Clôture - Jeudi 23 juin 2011**

Grand chapiteau du Quartier Broche – Avenue Pouvanaa a Oopa



**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



# **CLOTURE**

**Restitution des travaux  
et Plan d'action**





# Le programme

Ouverture

Recommandations des ateliers

Echanges

Synthèse des travaux

Discours de clôture



XXX





## LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

**Les 6 conférences débats**

**Les 2 tables-rondes**

**L'enquête de perception du grand public  
et des professionnels**

**L'avis des représentants de la société civile**

**Les contributions individuelles ou collectives**

**Les ateliers**



**XXX**





## ATELIERS : Les inscrits & les participants

### 94 Inscrits et 53 Participants

Agent public	36 – 30 %
Chef de service	12 – 08 %
Directeur entité publique	17 – 21 %
Secteur privé	27 – 34 %
Etat	07 – 04 %
	Décideur

### Inscriptions

Lors de la semaine d'information : 48%

En ligne : 36%

Sur place : 16%



## Les questions des ateliers

- 1 - Quel périmètre pour le service public du Pays et quelles priorités d'intervention ?
- 2 - Quelle organisation et quelles modalités d'exercice du service public ?
- 3 - Comment optimiser l'action publique et l'administration de la Polynésie française ?



**L'objectif des ateliers :**

**Répondre aux 3 questions :**

**Dans le temps imparti**

**Avec un consensus sur la réponse**

**Identifier les 5 priorités d'actions**





## **ATELIERS : Les 6 séances**

**10 personnes en moyenne par atelier**

**6 ateliers au départ puis 5 ateliers**

**60 % de participants très réguliers**

**Des débats animés**

**Une bonne ambiance**

**Une méthodologie évolutive**





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

# Recommandations des 5 ateliers



**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



# **Atelier de travail**

**1**

**Rapporteurs :**

**Vincent DROPSY & Fred PINKEL**





## Atelier 1

**Animation :** Leslie CHANT & Henriette FAREMIRO

### Participants

BESINEAU	Heimana
BESNARD	Guy
CHANG	Régis
CIBARD	Frédéric
DROPSY	Vincent
DUMONT	Daniel
HAUPERT	Yves
MERCERON	Armelle
MULLER	Juanita
PINKEL	Fred
WINTER	Marie-Claire





### **Priorité 1**

## **Objectif « faire mieux avec moins » : Améliorer et rationaliser le Service Public**

- assurer une meilleure gouvernance, une plus grande transparence et une meilleure communication tout en étant à l'écoute de la situation réelle et des demandes de la population ;
- mettre en place des outils méthodologiques d'évaluation (fixation d'objectifs et obligation de résultats) et d'incitations positives à la performance (gestion proactive).



**Priorité 2**

**Objectif de court terme :  
Assainir les finances publiques**

- Réformer le mode d'élaboration du budget en fonction des objectifs à atteindre et des résultats attendus.
- Réduire les dépenses de fonctionnement non salariales pour pouvoir augmenter les dépenses d'investissement.



**Priorité 3**

**Objectif de moyen terme :  
Favoriser la croissance économique**

- Réduire l'interventionnisme de la sphère publique dans le secteur privé pour promouvoir la création de richesse.
- Ouvrir à la concurrence interne (réduction des pouvoirs de monopoles) et externe (réduction du protectionnisme) pour promouvoir la baisse des prix.



### **Priorité 4**

**Objectif de long terme :**

**Soutenir un développement durable et équitable**

- Investir dans le futur, en particulier, dans l'éducation et dans la formation, dans la culture, et dans la prévention pour la santé.
- Améliorer la solidarité en développant l'interdépendance et la mutualisation des moyens pour assurer les besoins humains prioritaires.





**Priorité 5**

**Objectif de stabilité :  
Assurer et pérenniser les priorités  
1-2-3-4**

**Définir un schéma d'aménagement et de  
développement durable et équitable  
(SADDE)  
et assurer son application dans la durée.**



**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



**Atelier de travail**

**2**

**Rapporteurs :**

**Hinano TUARAU-PIETRZAK**





## Atelier 2

**Animation :** Paul HAITI & Steeve RAOULX

### Participants

ARAKINO	Michel
DE ROUGEMONT	Manuiva
FAMIBELLE	Gustave
HAMBLIN ELLACOTT	Terainui
LAI	Floriana
LHOPITAL	Mae
MAAMAATUAIAHUTAPU	Heremoana
TEMATAHOTOA	Llewellyn
TUARAU-PIETRZAK	Hinano
WONG	Odette
YEN KAI SUN	Stephen





## Priorité 1

# Recentrer l'intervention de l'administration sur ses missions

« régaliennes » de :

- planification,
- réglementation,
- contrôle,
- encadrement,
- évaluation des politiques publiques et assistance technique



XXX





**Priorité 2**

**Revoir les avantages en nature ou financiers accordés à l'ensemble des agents du service public**

(institutions, fonction publique, satellites)

Acter de manière transitoire leur suspension (pour l'exemplarité) et engager une réforme de fond des régimes indemnitaires pour gagner en équité et efficacité (incluant la grille de rémunération des Chefs de service et Directeurs d'établissement)

Supprimer les indemnités et avantages non justifiés



**Priorité 3**

**Engager une vraie  
simplification des procédures  
(internes et vis à vis des administrés)  
et en optimiser la  
communication**





**Priorité 4**

**Evaluer**

**l'efficacité et l'efficience  
des dispositifs d'intervention  
(fiscalité, aides directes, subventions,  
autres interventions)  
et les réformer si nécessaire ;**

**Reconsidérer la gratuité de  
certaines prestations du SP**





## Priorité 5

**Transférer au privé  
les programmes et actions  
pouvant être gérés  
par le secteur privé**

que cela relève du domaine  
économique, social ou culturel

**Encadrer ces transferts**

(DSP, Concession, mandat de gestion...)  
lorsque l'intérêt général en dépend.





## LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

**Afin d'atteindre ces objectifs, il sera nécessaire de :**

- regrouper certaines structures par secteur d'activité en créant ou regroupant des directions ;**
- mettre en œuvre des structures transversales mutualisées dédiées à certaines missions telles que l'expertise juridique, le contrôle des réglementations, la recherche scientifique, les aides économiques ;**
- donner plus de responsabilités et de pouvoir aux chefs de service pour accélérer certaines procédures.**

**Nécessité de procéder à des enquêtes publiques selon un rythme à définir pour évaluer l'efficacité et la performance du service public.**



**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



**Atelier de travail**

**3**

**Rapporteur :**

**Charlotte TERAIRUE**





## Atelier 3

### Animation :

Heimata TANG - Marc FELTIN - Gérard VANIZETTE

### Participants

BOURGEOIS	Eric
CHUNG	Sylvie
JANICAUD	Teva
LEVESQUES	Nicole
MARAIS	Thibault
MARGHEM	Dominique
RAMOUNET	Pascal
RAOULX	Eric
TANG	Esther
TERAIARUE	Charlotte
THURET	Gilles
VAITOARE	Hina
VOISIN	Jean-Pierre





**Priorité 1**

**Le service public  
est au service du public**

- **Service au citoyen**
- **Adaptabilité et évolutivité**
- **Continuité du service**





**Priorité 2**

**Le service public porte  
des valeurs essentielles**

- Neutralité, impartialité et objectivité
- Respect des lois et réglementations
- Professionnalisme et responsabilité
- Solidarité
- Respect des décisions politiques
- Transparence





**Priorité 3**

# Le service public sert l'intérêt général

- Régulation
- Application des politiques publiques servant l'intérêt général
- L'ensemble du service public n'est pas forcément assuré par l'administration
- Le service public ne doit pas se substituer au privé





**Priorité 4**

**Le service public  
doit être performant**

- **Optimisation des moyens**
- **Démarche de performance**
- **Professionalisme**
- **Projets de service**





**Priorité 5**

**Le service public doit réformer  
son fonctionnement**

- **Simplification des procédures**
- **Décloisonnement**
- **Mesurer l'impact de l'action publique**
- **Proximité**
- **Harmonisation des réglementations**
- **Communication**



**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



**Atelier de travail**

**4**

**Rapporteurs :**

**Ronald YOU & Patrick HOWELL**





## Atelier 4

**Animation :** June FREELAND & Nicole TERRAILLON

### Participants

CROS FROGIER	Johanna
HOWELL	Patrick
LO MONACO	Patricia
MAONO	John
OTTAVY	Brigitte
PLICHART	Régis
PONZO	Nicolas
SHAN SEI FAN	Sandra
TAIMANA	Viri
TEHEI	Teddy
TEHETU	Geneviève
TSIOU FOUC	Francine
TUMAHAI	Nelly
YOU	Ronald



**Priorité 1**

**Le rôle du service public doit être sensiblement redéfini.**

Pour nous, seule une bonne appréciation des besoins fondamentaux de la population, des capacités du secteur privé et des moyens disponibles (humains, technologiques et financiers), permettra de fixer durablement le périmètre du service public.





### **Priorité 1**

#### **Re-définir le rôle du service public**

### **1. Le service public doit être au service du projet de société.**

Ce projet de société devrait s'inscrire dans une logique de développement durable, avec un modèle économique viable.

Dans cette optique, le service public doit jouer pleinement son rôle de conseil, d'orientation et de planification ; il doit être une force de proposition.





### **Priorité 1**

#### **Re-définir le rôle du service public**

## **2. Le service public doit assurer pleinement les fonctions de réglementation et de contrôle**

### **Nos Recommandations :**

- que l'IGA développe un pôle de compétences financières,
- qu'une aide à la rédaction des réglementations soit apportée en amont par le SGG et le Haut conseil plutôt qu'une censure en fin de processus.



### **Priorité 1**

#### **Re-définir le rôle du service public**

**3. En matière économique, le service public n'est légitime que si le secteur privé est balbutiant, défaillant ou en crise.**

#### **Nos Recommandations :**

- Remettre en question l'action publique dans le domaine économique, quand celle-ci devient inutile ou redondante,
- Impulser l'innovation, puis laisser la place au secteur privé,
- Fixer des objectifs quantifiés aux S.E.M. et lier leur maintien aux résultats obtenus,
- Evaluer et renégocier régulièrement les délégations de service public, au bénéfice de l'intérêt général.



### Priorité 1

### Re-définir le rôle du service public

## 4. Le service public doit produire un service qui soit accessible, adapté et pragmatique.

### Nos Recommandations :

- **l'exemplarité** : garantir l'égalité de traitement des usagers, grâce à des procédures claires et connues de tous,
- **l'optimisation** : par la rationalisation des choix et une programmation précise,
- **la transversalité** : L'organisation pyramidale a vécu, la transversalité est devenue une obligation.

*Nous défendons le projet d'un guichet unique spécial « Aides », pour gagner en efficacité, en transparence et en transversalité.*

**Priorité 2**

# L'action publique doit adopter une logique de performance.

Pour optimiser

l'action publique et l'administration du Pays, il faut adopter une logique de performance avec des objectifs clairs et une évaluation des résultats, une démarche qualité et des indicateurs idoines.

Cette démarche nécessite d'avoir :

- une fonction publique humaine,
- et des outils adaptés





### **Priorité 2**

#### **Une fonction publique performante :**

**Que les bonnes personnes soient à la bonne place à tous les niveaux de la hiérarchie.**

#### **Nos Recommandations :**

- Faire de la compétence la principale référence.  
Que cette compétence soit valorisée (mise en valeur des performances individuelles) et entretenue (formation continue) ;
- Mettre fin aux carences du management et à une réglementation inadaptée qui engendrent absentéisme et démotivation ;
- Mettre fin aux différences de traitement entre agents ou entre secteurs d'intervention :
  - ❖ accorder la même considération à tous les agents publics, qu'ils soient à l'œuvre sur le terrain ou à l'échelon central,
  - ❖ supprimer les régimes indemnitaires ou, à défaut, les repenser entièrement



### **Priorité 2**

#### **Des outils adaptés :**

## **Mutualiser les moyens et les hommes pour une optimisation maximale.**

### **Nos Recommandations :**

- Créer des centres administratifs desservis par des moyens de transports en commun efficaces ;
- Développer les guichets uniques, avec un accueil global du client, qui a accès à tous les services nécessaires à ses démarches ;
- Optimiser les choix logistiques. Les décisions prises en matière de logistique sont trop souvent mal préparées et mal évaluées ;
- Développer la e-administration permettant au public d'effectuer le plus grand nombre de démarches possibles et suivre en temps réel l'instruction de sa demande



**Priorité 3**

**Il faut une nouvelle  
philosophie de l'accueil  
et du respect du public**

**Pour réconcilier la population  
avec son administration,  
il nous semble essentiel de développer  
une vraie culture « clients ».**





### **Priorité 3**

### **Une nouvelle philosophie de l'accueil et du respect du public**

**Le «service» du public doit être au  
cœur du travail de l'agent public**

#### **Nos Recommandations :**

- Humaniser les rapports agents/clients en levant l'anonymat des agents ;
- Développer des outils de communication adaptés au grand public ;
- Mettre en place des enquêtes de satisfaction et les moyens matériels de répondre à leurs réclamations ;
- Instituer un médiateur, indépendant, en cas de litige entre l'usager et l'administration.



### **Priorité 3**

### **Une nouvelle philosophie de l'accueil et du respect du public**

**Enfin, l'administration doit gérer au mieux les fonds publics et rendre compte de leur utilisation.**

Les citoyens sont demandeurs d'une information, accessible et complète, sur l'utilisation des fonds publics.  
ET

quand des dysfonctionnements ont été clairement identifiés par les auditeurs ou des enquêteurs :

- leurs recommandations doivent être suivies et des décisions doivent être prises,
- en mettant en place, si besoin, une Autorité indépendante à cet effet.



## **En conclusion,**

**Nous sommes convaincus de l'urgence qu'il y a  
repenser le service public,  
pour en faire un acteur clé du développement  
durable de la Polynésie française.**

**Il nous semble essentiel de développer dans le  
service public une culture de l'évaluation,  
des actions menées et des résultats obtenus,  
pour adapter en permanence le périmètre du  
service public à l'évolution de la société.**



**Nous espérons que ce rapport, ainsi que ceux des autres ateliers, ne sera pas rangé sur une étagère.**

**Ne donnons pas raison à ceux qui disent, comme André GIDE :**

**« *Toutes choses sont dites déjà, mais comme personne n'écoute, il faut toujours recommencer* ».**

**ASSISES DU SERVICE PUBLIC  
DE LA POLYNESIE FRANCAISE**



# **Atelier de travail**

# **5**

**Rapporteur :**

**Tokai DEVATINE**





## Atelier 5

**Animation :** Louis SAVOIE & Liliane COMBE

### Participants

BOGEY	Claudette
DEVATINE	Tokainiua
DUBOST MARTIN	Hervé
GUGIMAJER	Jean-Claude
HAREHOE	Thilda
LEHARTEL	Jean-Paul
ROCHETEAU	Catherine
TAPUTUARAI	Judex
TEIHOTU	Lionel
TETUANUI	Gaston





### **Priorité 1**

Constat d'une défaillance grave de la gouvernance polynésienne :

**Impératif d'écartier tout alourdissement des prélèvements obligatoires tant que la refonte du service public n'aura pas été engagée et l'ensemble des travaux entrepris en particulier ceux devant concourir à une amélioration des performances fondée sur un allègement des coûts.**





### **Priorité 2**

Constat d'une distribution très contrastée de la population (88% dans l'archipel de la Société) :

**Nécessité impérative de ne pas traiter de manière égale des situations inégales**

**(déconcentration/décentralisation)**





### **Priorité 3**

**Les choix publics doivent répondre de façon pertinente aux exigences de l'intérêt général.**

**Ils doivent être protégés des jeux des lobbys défendant des intérêts particuliers**

**tout en étant à même d'avoir la capacité d'évaluer les propositions du secteur privé.**





## Priorité 4

**Les choix publics doivent être élaborés , de manière lucide et responsable, en partant des ressources à valoriser**

afin de former durablement les moyens de répondre aux besoins essentiels de la population : santé, éducation, emploi, transport, logement, etc.





**Priorité 5**

**Les choix publics doivent  
aménager une place  
particulière à la Culture.**

Elle ne peut être limitée à la  
seule sphère marchande.





**Le primat doit être accordé à l'efficacité d'un service public qui se consacre à ses missions, ouvert aux usagers dans le respect et dans le principe de proximité.**





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

# Echanges





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

# Synthèse





## **6 ensembles de contributions au débat :**

- l'avis du CESC
- l'enquête grand public et entreprises
  - les conférences et tables rondes
- les interventions publiques des leaders
  - les contributions libres
  - les productions des ateliers





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

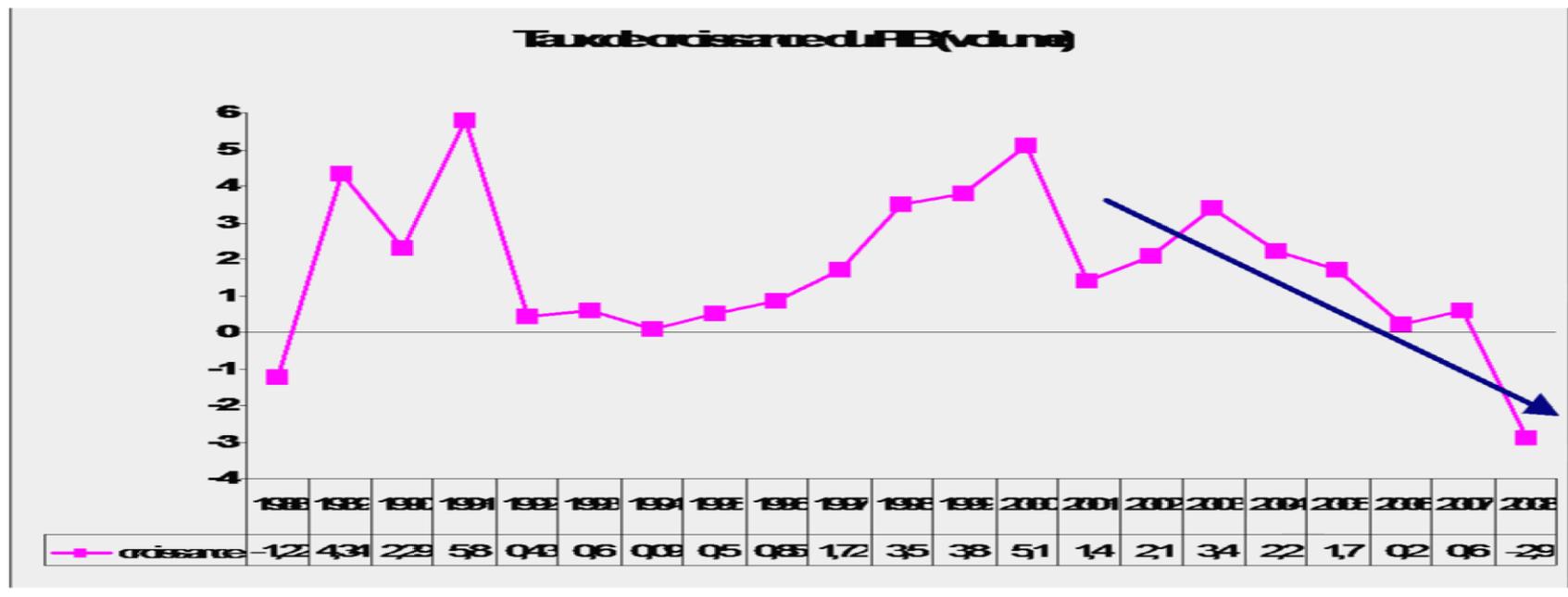
# Morceaux choisis





# LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

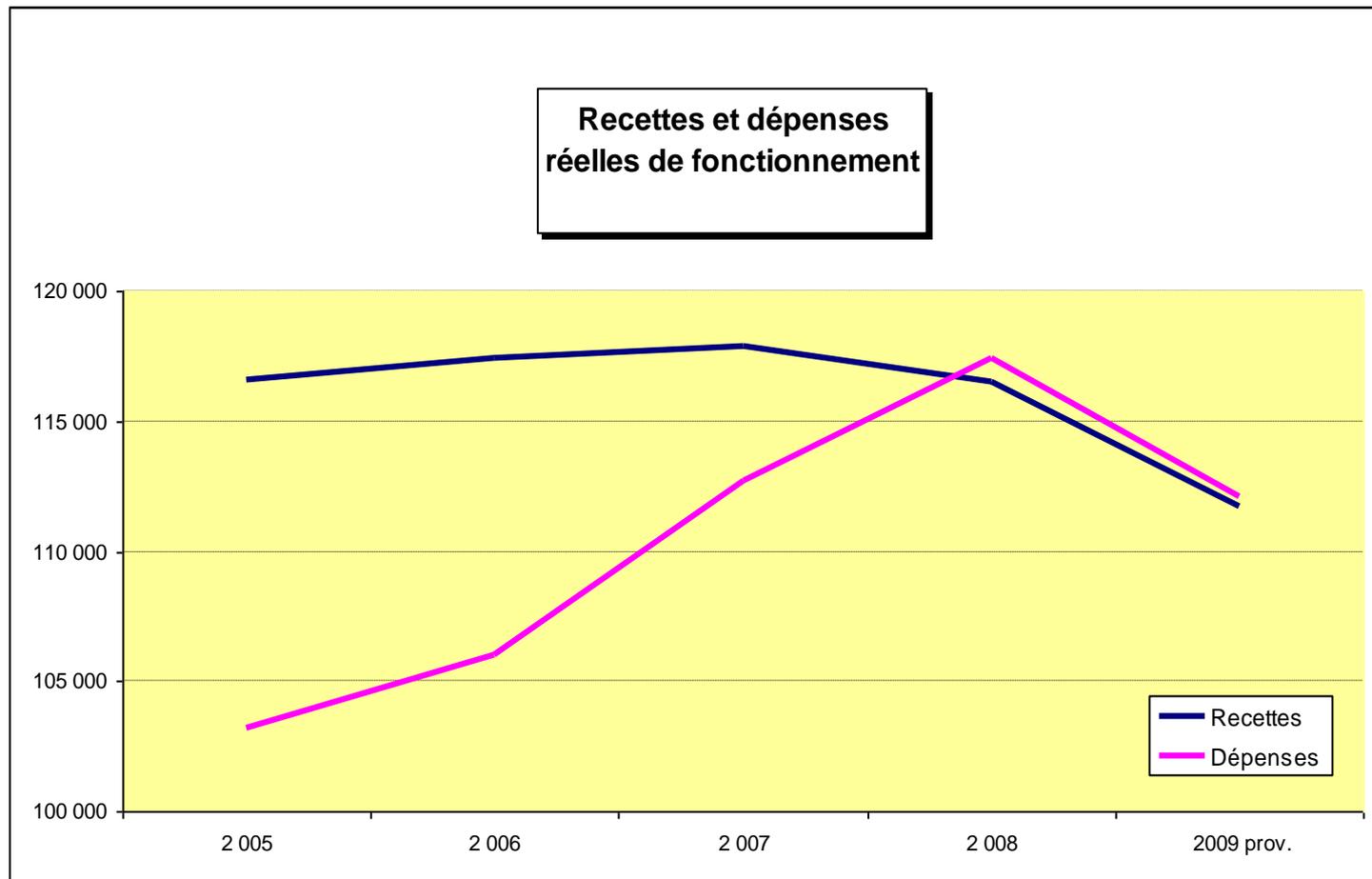
## Évolution du PIB



Auteur : Julien Vucher-Visin



## Effet de ciseaux en 2008 sur le BGP





## Extraits de l'avis du CESC

- Se concentrer sur des missions prioritaires, éviter l'interventionnisme
- S'inscrire dans une logique de résultat, de performance, d'efficacité
- Le projet de société reste à définir



XXX





## Dossier du « Hiro'a » de mai 2011

Les acteurs publics de la culture entreprennent depuis 4 ans de fédérer leurs moyens, avec une idée forte :

*la culture doit être au centre du développement du pays*

Comment :

- En se recentrant sur les missions
- En décloisonnant, en favorisant les rencontres
- En recherchant le consensus



Oscar Temaru – président du pays

*« il faut réduire les salaires... »*





## Convergences

- **Sur des fondamentaux**
  - attentes partagées par tous
  - formulées déjà lors de précédentes consultations
- **Sur le périmètre et les moyens d'action**
  - production propre aux assises du service public
  - se reporter aux actes des assises, à paraître
  - quelques exemples pour aujourd'hui



## Les fondamentaux

- éthique, valeurs, principes (honnêteté, équité, solidarité, ...)
- au service de l'intérêt général
- démarche de performance – management
- l'agent public : compétences (modalités de recrutement - formation), droits, devoirs





## Les dimensions du périmètre

- moins d'intervention du public / plus de concurrence
- de la gratuité vers des tarifications
- assurer les équilibres géographiques





## Moyens d'action - exemples

- constituer une administration centrale, de conception, coordination, évaluation
  - mettre les moyens pour assurer un contrôle soutenu du respect des règles
  - développer les partenariats entre les secteurs public et privé



**Pour rappel  
un avertissement général ...**

**prendre en considération les  
recommandations  
et  
décider, mettre en œuvre**





**... et une attente commune**

**un projet de société**

**porté avec détermination**



**XXX**





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

**Servir le citoyen**





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

# Discours de clôture





LES ASSISES DU SERVICE PUBLIC

# MAURU'URU

**Merci de votre implication**

**Pour s'informer, retrouver les travaux**

**[www.refonteservicepublic.presidence.pf](http://www.refonteservicepublic.presidence.pf)**

