

# ASSISES DU SERVICE PUBLIC DE LA POLYNESIE FRANCAISE

## Atelier de travail 3

Rapporteur :  
Charlotte TERAIRUE

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

### INTRODUCTION

- 1 - Le service public est au service du public
  - Service au citoyen
  - Adaptabilité et évolutivité
  - Continuité du service
- 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
- 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
- 4 - Le service public doit être performant
  - Optimisation des moyens
  - Démarche de performance
  - Professionnalisme
  - Projets de service
- 5 - Le service public doit réformer son fonctionnement
  - Simplification des procédures
  - Décloisonnement
  - Mesurer l'impact de l'action publique
  - Proximité
  - Harmonisation des réglementations
  - Communication

### CONCLUSION

## INTRODUCTION

Les assises du service public ce sont tenues pendant les mois de mai et juin 2011 avec deux phases principales.

La première phase a consisté pour différents intervenants de présenter dans le cadre de séminaires les notions qu'il fallait prendre en considération au cours des travaux qui seraient organisés en deuxième phase de ces assises. Il s'agissait notamment de rappeler la notion même de service public, les modes d'exercice de celui-ci. Dans le cadre de la refonte du service publique et de l'administration publique, des exemples nationaux et internationaux de service public avaient également fait l'objet de développements.

La deuxième phase a permis la réunion de différents acteurs de la vie économique polynésienne afin de dire ce que l'on voit, ce que l'on vit, ce que l'on attend, ce que l'on refuse, ce que l'on accepte avant tout en tant que bénéficiaire d'un service public.

Le temps imparti était court en considérant les douze heures prévues pour la réflexion à mener. Des formations, déformations, reformations de groupes ont été nécessaires afin de préserver la diversité d'opinion et enrichir la discussion. Cependant, une telle organisation devait nous permettre également de favoriser la spontanéité des idées, et conceptions et la synthèse au mieux et au plus de l'ensemble de ce qui a été dit dans l'atelier 3-5.

Ainsi parmi les 5 priorités que nous avons dégagées pour définir quel service public nous souhaitons sont que celui soit un service public au service du public (1) pour l'exercice duquel des valeurs sont essentielles (2) pour servir l'intérêt général (3) de manière performante (4) même s'il faut passer pour cela à une réforme de celui-ci (5).

Le service public est généralement lié la gestion par une collectivité, par le Pays. On oublie souvent que c'est un service rendu au public.

### 1 – Le service public est au service du public

Nous voulons un service public au service du public, c'est à dire qu'il est au service du citoyen dont la vie se trouve facilitée, parce qu'on a pris le temps de l'écouter. Et le fait de prendre ce temps d'écouter et d'entendre ce qu'il dit doit permettre des améliorations pour le bien collectif. Le fait de prendre ce temps d'écouter et d'entendre ce qu'il dit, permettra d'adapter le service public de façon constante de le faire évoluer pour qu'il reste en phase, avec le monde qu'il sert.

Nous ne disons pas que le service public doit changer du jour au lendemain au gré des aléas et desiderata de tout un chacun, mais si l'on dit bien de prendre le temps (et ça n'est pas non plus prendre une éternité avant de se décider en tournant en rond) c'est celui d'une réflexion juste pour s'assurer que le service public sert tout le monde sur un temps le plus long possible, dans des paramètres les plus larges possibles. Mais, en retenant bien que si ça ne marche pas, alors des changements s'imposent.

Ces changements s'imposent ou s'imposeront mais pas du fait de changements des politiques ou même d'absence des politiques, ces changements s'imposent ou s'imposeront tout en maintenant la continuité du service au public. Il n'y a pas de continuité du service public. En cas de changement c'est bloqué, on ne peut plus rien signer, il faut attendre que tout soit passé par la voie officielle (quelle qu'elle soit...). Le public a le droit d'avoir confiance dans le fait que le service public existe, fonctionne, en permanence et de façon stable.

Actuellement, nous observons un service à un certain public, dont l'image change selon celle de la politique en place, et c'est pourquoi nous insistons sur la nécessité de rappeler et d'appliquer les valeurs liées à l'existence même du service publique.

### 2 – Le service public porte des valeurs essentielles

Le service public est neutre, impartial et objectif parce qu'il ne doit pas avoir de préférence, il ne doit pas traiter la personne qui est en face de lui de manière différente d'une autre personne. Il doit viser à assurer l'égalité de traitement de ses usagers, sans distinction, directe ou indirecte, de quelque nature que ce soit. Il n'est pas réservé aux privilégiés de naissance ou aux plus fortunés, mais est offert à tous, en principe dans les mêmes conditions.

L'intérêt de déterminer ce qui est juste et pour le bien collectif, c'est qu'il n'y a pas de règles implicites, pas d'interprétation subjective par ceux ou celles qui servent le public. Des lois et réglementations existent-elles sont appliquées et respectées, et on ne découvre pas du jour au lendemain que dans un coin une seule personne a créé sa propre réglementation sans que personne ne s'en soit rendu compte et bloque toute une organisation.

C'est avec professionnalisme que le service public doit s'exercer auprès de tous, en veillant notamment au secret professionnel, au devoir de réserve. Le service public est responsable dans l'exercice du service au public, un public que l'on doit respecter et envers lequel une solidarité juste et équitable s'applique notamment pour lui de bénéficier bientôt d'une redistribution des richesses et de la croissance du pays.

Des décisions sont prises par les politiques en place, ils sont en place parce qu'un vote l'a déterminé ainsi. Et si des décisions sont effectivement prises par les politiques, elles le sont normalement parce qu'elles traduisent le souhait de la majorité, non? Si, effectivement, elles sont prises dans l'intérêt de tous. Et afin de confirmer cela, la transparence

est le moyen le plus approprié pour permettre au plus grand nombre de visualiser ce qui se fait, pourquoi c'est essentiel de le faire, et vers quoi cela va le mener.

### 3 – Le service public sert l'intérêt général

L'intérêt général sert tout le monde, et non un seul ou une seule.

Il doit se traduire par la mise en place de règles servant l'intérêt commun dans les différents domaines tels que l'éducation, la santé, l'économie, la solidarité, la culture.

Et les politiques publiques, à la condition de servir cet intérêt général, doivent être appliquées.

Cet intérêt général n'est pas dépendant de l'administration. L'administration n'est pas la seule à pouvoir assurer le service public, des entreprises publiques peuvent être créées parce que peut-être leur forme juridique leur permet d'agir avec plus de possibilité, de facilité, des délégations de service public peuvent également être données par exemple pour l'assainissement, le transport.

D'autant que, ce service public, s'il est assuré de manière efficace, continue et sur une surface aussi grande que la Polynésie, par une entreprise privée, pourquoi créer encore un organisme qui lui fait concurrence ? Cependant, il y a des secteurs qui actuellement ne peuvent être mis entièrement de côté : j'ai le droit de recevoir des soins corrects ou que je sois en Polynésie française, j'ai le droit de recevoir une éducation correcte ou que je sois en Polynésie française. Une personne, une entreprise privée voit d'abord son intérêt, la rentabilité de son action. Le service public garde en tête l'intérêt de tous.

### 4 – Le service public doit être performant

Cependant, si le service public n'est pas performant, il ne sert à rien si ce n'est à vider les caisses du pays.

Le service public doit être plus présent, les missions redondantes et inadaptées parfois doivent disparaître. Il faut chercher à rester efficace. On dit qu'il n'a plus de financement, mais est-ce que cela empêche de faire quoi que ce soit ? Dire simplement, il n'y a plus de sous dans la caisse, est-ce que c'est fait pour rassurer le public ? On peut faire plus avec peut-être moins de moyens si ce n'est autant. Le financement public est certes jugé insuffisant mais il permet la régularité du service. Par contre, il faut l'expliquer au public et je dis bien tout le public doit lui aussi écouter, entendre et comprendre le pourquoi de telle ou telle mesure d'expansion ou de récession.

Par ailleurs, parmi les acteurs du service public il y a ses agents, lesquels doivent être animés par un esprit de service. Cet esprit de service à autrui s'il n'est inné chez une minorité de personne, peut s'apprendre. La motivation à servir l'autre de manière professionnelle et efficace doit être comprise par ceux-là même qui exercent le service au public. La mise en place de formations continues, une utilisation des compétences de chacun à des postes qui leur correspondent au mieux doit permettre leur épanouissement. Mais ils doivent eux aussi être écoutés et entendus, à condition bien entendu qu'ils s'expriment et avec explication détaillée sur le pourquoi de leur souhait. S'ils n'ont pas de réponse positive à leur requête, prendre le temps de leur expliquer pourquoi cela n'est pas possible, et surtout dans combien de temps cela serait réalisable, est essentiel aussi.

Une charte du service public peut permettre de développer également le service public en Polynésie française puis qu'elle aurait pour objectif, et je reprends les termes issus d'une charte qui existe déjà au niveau national : de faciliter l'accès des usagers dans les services, d'accueillir de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensible et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation, recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public.

En effet, trouvez-vous normal qu'un usager du service public soit ballotté d'un service à un autre sans que l'agent du service public, les agents du service public n'aient pris ne serait-ce que quelques minutes pour poser les questions qu'il faut et orienter le mieux possible cet usager.

La performance doit exister dès lors pour un ensemble d'agents, un service qui par le biais de projets de service doit pouvoir dans la mesure de ses moyens humains ou techniques répondre aux besoins définis par le politique, qui est élu et doit rester le plus fidèle possible aux promesses qu'il a faites. Dire un jour nous allons faire ça sans dire pourquoi, et prévoir ce qui doit arriver après ne permet pas de projet de service avec des fondements solides. Il en résulte tout au plus de petites feuilles de route et la multiplication de réglementations qui se croisent, se chevauchent ou se contredisent, pour parer à une urgence politique, sociale, économique de dernière minute. Parce qu'une orientation si ce n'est claire, mais le plus précise possible, et facile à comprendre pour l'agent qui rend le service au public doit lui permettre à lui ensuite de l'expliquer à l'usager. Car que répondre la question : Vous êtes là pour quoi alors ? Et cette question ne vient pas toujours de l'usager lambda.

### 5 – Le service public doit réformer son fonctionnement

C'est là que le fonctionnement doit être revu, réformé afin de simplifier les procédures et que l'administration notamment ne se nourrisse pas de ses propres procédures.

S'il faut réunir des services pour un meilleur fonctionnement, et éviter que ceux-ci se referment sur eux-mêmes qu'il en soit ainsi. Et réussir à expliquer cela aux agents du service public est un fait essentiel, c'est-à-dire leur faire comprendre en quoi cela peut permettre de s'ouvrir et résoudre les problèmes des usagers.

Par ailleurs, nous insistons sur le fait que les arbitrages ou hiérarchisations d'actions doivent se faire en fonction de l'intérêt du plus grand nombre et non en fonction de l'intérêt de l'administration ou du fonctionnaire). Il est nécessaire que le service public cherche à faciliter l'accès des citoyens au service public (e-administration, déconcentration, mutualisation des moyens (une même structure peut offrir plusieurs services publics pour assurer la couverture du territoire : utilisation des agences OPT, équipement ou SDR dans les îles, par exemple.

L'harmonisation des réglementations se fera par un travail interservices pour alléger les réglementations et lever les contradictions entre les unes et les autres et enfin, la communication de toutes ces actions et réglementation sera facilitée par le fait d'offrir au citoyen une meilleure lisibilité du service publique, par l'émission de brochures, la création de site internet, des supports réunissant les informations essentielles, clairement exprimées, explicitées du service public (comment obtenir un permis de construire ? – quelle(s) taxe(s) dois-je payer quand je construis ma maison ?...)

## CONCLUSION

Voici donc les grandes lignes que nous avons dégagé de nos travaux, des grandes lignes à la mesure de l'envergure que représente la refonte du service public.

Un service public est au service du public, un service public qui applique une certaine éthique, un service public qui sert l'intérêt général, de manière performante même s'il doit pour cela être réformé.