

# ASSISES DU SERVICE PUBLIC DE LA POLYNESIE FRANCAISE

**Ateliers de travail des 17, 19, 24,  
26, 31 mai et 1er juin 2011**

---

## **Intervention du rapporteur de l'atelier 4**

Bonjour à tous,

Notre Atelier a tenté d'apporter des éléments de réponse, précis et pragmatiques, aux questions qui nous étaient posées par les organisateurs de ces Assises du service public.

Voici donc nos principales préconisations.

### **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.*

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

Selon nous, avant toute chose, il est essentiel d'inscrire l'action du service public dans un projet de société, mûrement réfléchi par l'ensemble des parties prenantes, institutions, administrations, collectivités, société civile.

Ce projet de société doit s'inscrire dans une logique de développement durable, qui place constamment le citoyen, le contribuable, l'utilisateur, les particuliers comme les entreprises, au cœur des préoccupations. Le modèle économique choisi doit être viable et n'exclure aucune composante de la société.

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.

**2) Le service public doit assurer pleinement les fonctions de réglementation, de contrôle et de sanction.**

Ces trois fonctions sont essentielles à la défense de l'intérêt général, à la vie en collectivité et à la gestion des ressources dont l'homme est tributaire.

L'atelier 4 recommande notamment que l'inspection générale de l'administration développe un pôle de compétences en matière de contrôle et d'enquête, grâce notamment à l'emploi de spécialistes confirmés, possédant des compétences financières pointues, ainsi qu'une bonne connaissance de la réalité de terrain.

L'atelier 4 préconise également qu'une aide à la rédaction des réglementations soit apportée en amont aux services techniques par le secrétariat général du gouvernement et le haut conseil de la Polynésie française, plutôt qu'une censure en fin de processus.

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

Le service public n'a pas vocation à concurrencer les acteurs économiques, ni à empiéter sur leur activité.

Il doit immédiatement remettre en question son action dans le domaine économique, quand celle-ci devient inutile ou redondante.

Il doit, par exemple, impulser l'innovation, puis laisser la place au secteur privé.

Il faut également fixer des objectifs quantifiés aux sociétés d'économie mixte et la décision de les maintenir ou pas doit dépendre directement des résultats atteints.

De même, les délégations de service public doivent être régulièrement évaluées et renégociées, au bénéfice de l'intérêt général. On peut citer à ce propos les cas de EDT et de Air Tahiti.

**4) Le service public doit produire un service qui soit accessible aux usagers, adapté et pragmatique.**

Le service public doit assurer les minima sociaux aux individus et aux familles (prestations familiales, aides aux personnes sans ressources, ...) mais dans le cadre d'un projet de société clair et pérenne, qui exclut tout assistanat.

- L'action du service public doit être exemplaire : elle doit garantir l'égalité de traitement des usagers, grâce à des procédures claires et connues de tous, qui permettent notamment de connaître les motifs des décisions de refus.

- L'action du service public doit être optimisée : le projet de société doit se traduire par une rationalisation des choix et une programmation précise.

Après avoir clairement défini les objectifs à atteindre par le service public, les moyens publics (ressources humaines, moyens matériels et financiers) doivent être utilisés au mieux pour améliorer les délais d'instruction et la cohérence des procédures.

- L'action du service public doit être transversale : l'atelier 4 défend le projet d'un guichet unique spécial « Aides », qui serait chargé de la gestion et du contrôle de toutes les aides matérielles et financières octroyées par le Pays, quelque soit le domaine considéré (logement, subventions, aides sectorielles, ...) ou le public visé (particuliers, entreprises, associations).

Ces guichets uniques « Aides », décentralisés, permettraient de gagner en efficacité, en transparence et en transversalité. Les services administratifs, uniquement chargés de donner un avis technique, pourraient ainsi recentrer leur action sur la prospective, le contrôle et la réglementation.

L'organisation pyramidale a vécu, la transversalité est devenue une obligation.

### **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

#### **Par fonction publique performante, nous entendons :**

- que les bonnes personnes soient à la bonne place à tous les niveaux de la hiérarchie,
- que la compétence soit la principale référence,
- que cette compétence soit entretenue par une formation continue ambitieuse,
- que la gestion des ressources humaines mette en valeur les performances individuelles des agents par un système de valorisation adapté.

Il est urgent de mettre fin aux carences du management et à un dispositif réglementaire inadapté, qui engendrent l'absentéisme et la démotivation.

De même, on ne peut pas optimiser l'action et l'administration du Pays si l'on ne donne pas aux agents la même considération, qu'ils soient à l'œuvre sur le terrain ou à l'échelon central.

Il n'y a pas de secteur d'intervention de moindre importance : les régimes indemnitaires devraient donc être supprimés ou, à défaut, entièrement repensés.

#### **Par « outils adaptés », nous proposons de :**

- Mutualiser les moyens et les hommes par secteur d'activité avec un regroupement physique pour une optimisation maximale ;
- Créer des centres administratifs, desservis par des moyens de transports en commun efficaces, comportant des pools d'activités, services complémentaires ;
- Mettre en place des guichets uniques qui permettent une synergie de moyens (humains, techniques et financiers), une réduction des délais d'instruction et un accueil global (le client ayant accès à plusieurs services touchant au même secteur situé dans une aire géographique donnée) ;
- Optimiser les choix logistiques, pour un meilleur fonctionnement du service public. Les décisions prises en matière de logistique sont trop souvent mal préparées et mal évaluées ;

## **Il faut également 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.**

Pour réconcilier la population avec son administration, il nous semble essentiel de développer une vraie culture « clients » sans pour autant tomber dans le clientélisme :

- Humaniser les rapports agents/clients en levant l'anonymat des agents (badges, etc.) ;
- 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 à la disposition du public et de l'administration en cas de litige.

**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 – par exemple, sur les voyages des élus à l'étranger, sur le modèle scandinave.

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.

## **Conclusion**

Tous les participants de notre Atelier sont convaincus de l'urgence qu'il y a à réformer le service public, à la repenser 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 ».*