

Stratégie de modernisation

La politique de modernisation de l'administration, un des trois axes du programme de gouvernement, a pour ambition d'avoir des usagers internes et externes satisfaits de leurs expériences et de leurs parcours au sein du service public et l'intérêt général préservé, d'offrir un service public performant tout en veillant à la qualité de vie au travail de ses agents.

La volonté de réforme fortement réengagée en 2015 a marqué l'initiation d'une dynamique dans l'ensemble des entités publiques. Prise de conscience de la nécessité d'actions que, dans un premier temps, les projets de service et d'établissements ont permis de formaliser.

Elle s'est accompagnée depuis le début de la mandature de la création d'un ministère dédié.

La stratégie de modernisation de l'administration se fixe pour ambition de développer une organisation optimale et de qualité du service public en offrant un service public bienveillant et efficace (physique ou numérique), en développant les dispositifs de maîtrise des risques et de qualité et en optimisant l'organisation générale du service public.

Les projets et actions visent à inscrire les services et les établissements dans un mode d'exécution de leurs missions définitivement tourné vers l'utilisateur. Si de nombreuses entités se sont mobilisées et se mobilisent pour des actions de simplification ou d'amélioration de leur fonctionnement, les besoins et attentes réels des usagers et partenaires sont encore méconnus par beaucoup. Ce constat éloquent marque la nécessité d'ouverture et de révision d'un fonctionnement en mode cloisonné et « autocentré » de l'administration, facteur pénalisant pour toute démarche globale de modernisation. La transversalité et la collaboration sont des facteurs de transformation réussie.

Il convient également de souligner la limitation imposée par des fonctions supports encore fragiles mais dont le renforcement est engagé.

L'accessibilité aux services publics tant géographique que facile à lire et à comprendre est un élément essentiel de satisfaction et de qualité.

Le programme Faire simple s'est poursuivi avec 10 engagements en 2022 après les 7 de 2021, pour tous les services et établissements publics administratifs. Il a été étendu aux 9 établissements publics à caractère industriel et commercial. D'autres parmi lesquels le projet « pour un accueil efficace et bienveillant », la consolidation et le développement des outils numériques se sont poursuivis et renforcés.

Les efforts initiés depuis 2016 pour inscrire la Collectivité dans une démarche d'innovation publique constituer une communauté d'innovateurs publics polynésiens se sont renforcés pour encourager le développement des méthodes et l'utilisation des outils innovants dans la gestion des services publics et l'élaboration des politiques publiques, non limité aux services du Pays. Cette démarche mobilisant tous les partenaires publics en Polynésie est rare et très favorablement remarquée au niveau régional et national. Ainsi l'expertise polynésienne s'est exportée en Nouvelle-Calédonie pour un symposium océanien.

Cette démarche mobilise l'ensemble des acteurs publics : ministères, services administratifs dont les services chargés d'une fonction support, établissements publics, sociétés, groupements, mais aussi de nombreux partenaires institutionnels polynésiens (APF, CESEC, SPCPf, CGF, CPS, UPF, ...) et extérieurs au niveau national (DITP, DINUM, ...) ou régionaux (Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, ...).