

2.1

PRÉSENTATION DE LA STRATÉGIE





2.1 STRATÉGIE MODERNISATION

Exercées afin de satisfaire une nécessité d'intérêt général, les missions de service public participent, à la construction, en constante évolution, du développement économique de la Collectivité, d'un vivre ensemble solidaire et équitable, dans un environnement préservé.

Pour recréer, maintenir le lien avec les citoyens et servir efficacement, l'Administration doit répondre aux exigences des usagers, dans le respect des principes fondateurs régissant tout service public : continuité, égalité et mutabilité.

La digitalisation ayant transformé la façon de vivre et de travailler, les pouvoirs publics et son Administration doivent revoir la façon d'interagir avec les citoyens et les entreprises.

La stratégie en matière de modernisation de l'administration, avec pour ambition d'offrir à ses usagers un service public performant tout en veillant à la qualité de vie au travail de ses agents, a porté sur les trois orientations générales suivantes :

1. Orientation citoyenne, offrir un service public bienveillant, physique ou digital ;

Garantie à chaque citoyen un accès à l'Administration :

- égalitaire et continu : un service public proche des citoyens est une gageure en Polynésie française au regard de la dispersion sur un territoire aussi vaste que l'Europe. Le déploiement des infrastructures de liaison Internet constitue les bases d'un service public numérique et disponible qui doit être complété d'espaces physiques de proximité ;
- transparent : un service public accessible à la compréhension de chaque citoyen au cœur des préoccupations ; la simplification des procédures et leur dématérialisation sont des chantiers d'envergure ;
- libre et participatif : l'adoption et le développement des dispositifs de qualité, de maîtrise des activités et des risques constituent des leviers pour la construction partagée d'une administration performante en phase avec les besoins d'intérêt général.

2. Orientation économique : accompagner la croissance économique ;

L'intervention de la puissance publique dans la sphère économique a d'autant plus de sens en Polynésie française que le tissu économique est à 80% composé d'entreprises individuelles.

Le soutien et l'accompagnement de l'Administration constituent des conditions sine qua none à l'émergence, au maintien en activité ou encore à l'accroissement de la compétitivité des entreprises. Ils passent par la garantie aux entreprises d'un service public contextualisé au monde professionnel pour réduire les distances géographiques et optimiser les démarches par le développement de téléservices dédiés aux entreprises.

3. Orientation politique : garantir la performance de la gouvernance institutionnelle

La mesure de la performance dans la gestion publique est un impératif démocratique, reconnu par la Déclaration des Droits de l'homme et du citoyen : *«tous les citoyens ont le droit de constater par eux-mêmes ou par leurs représentants, la nécessité de la contribution publique (...) et d'en suivre l'emploi (...)*. Par ailleurs, *«la société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration»*.

L'administration doit être en mesure de proposer une définition améliorée des stratégies sectorielles et une maîtrise des dépenses publiques et des risques tout en garantissant une utilisation partagée et sécurisée de la data publique.

L'effort s'est mobilisé sur des actions à partir d'un programme de modernisation ajusté à partir de 3 objectifs :

- objectif n°1 : offrir un service public bienveillant et efficace (physique ou digital) ;
- objectif n°2 : développer les dispositifs de maîtrise des risques et de qualité ;
- objectif n°3 : optimiser l'organisation générale du service public.

Le changement de gouvernement intervenu en cours d'année s'est accompagné de nouvelles orientations stratégiques. L'égalité des territoires, dont l'égalité d'accès pour tous à un service public, est une priorité forte du gouvernement.

En rupture totale avec le paradigme de centralité de la décision, il doit se faire en tenant compte des situations et des besoins exprimés par la population au niveau de proximité privilégié que sont les communes. Dès lors, un service public de qualité, mettant l'accent sur l'accessibilité, la simplicité et la participation active des communautés est attendu et doit être rendu même aux citoyens les plus isolés. La décentralisation de l'administration du Pays vers les communes, la simplification et la dématérialisation des démarches constituent les enjeux majeurs pour améliorer la relation à l'utilisateur et la gestion des flux routiers.

La transformation administrative porte sur deux des trois axes du programme de Gouvernement :

Faatura > Diffuser une gouvernance qui nous rassemble : juste, responsable et solidaire

Objectif n° 1 : Doter les entités publiques d'une organisation et d'un système de gestion performants

Objectif n° 2 : Déployer la démarche qualité dans les entités publiques

Objectif n° 3 : Renforcer le travail collaboratif dans la mise en œuvre des politiques publiques

Le changement de gouvernance est l'ambition première que s'est fixée le Gouvernement pour les cinq prochaines années. Il s'agit de promouvoir, à tous les niveaux de l'administration, une manière de gouverner qui favorise l'unité, la confiance et la concertation autour de valeurs communes : l'égalité devant la loi pour garantir une société juste, la responsabilité individuelle et collective pour assurer une gouvernance efficiente, et la solidarité nécessaire à la cohésion sociale.

Chargés de la mise en œuvre des politiques publiques et du déploiement des services essentiels à la population, les entités publiques et leurs agents sont un élément clé de la gouvernance et doivent à ce titre être associés aux mutations nécessaires de l'administration, dans le respect de la fonction de chacun, de la population et des deniers publics.

Il est donc prévu de :

1. Promouvoir l'intégrité, la transparence et la responsabilisation au sein de l'administration : rappel des valeurs de la fonction publique, égalité de traitement des agents et des usagers, utilisation responsable et transparente des deniers publics, etc. ;
2. Améliorer les conditions de travail et de bien-être des agents, favoriser l'insertion des travailleurs handicapés ;
3. Développer les compétences et la polyvalence des agents pour répondre aux enjeux actuels et futurs des entités administratives ;
4. Proposer les modifications nécessaires de l'organisation, avec des regroupements de services par « missions », pour plus d'efficacité et une meilleure synergie ;
5. Mutualiser les moyens humains et matériels non seulement en interne mais aussi avec les communes et les services de l'État ;
6. Simplifier les processus, procédures et modes opératoires, moderniser et dématérialiser les outils de gestion et de pilotage ;
7. Favoriser le dialogue social, faire respecter les droits mais aussi les obligations des agents publics.

Faaora > Déployer un service public qui nous ressemble : proche, simple et communautaire

Objectif n° 4 : Améliorer l'accessibilité à des services publics de qualité

Le concept multidimensionnel Fare Ora répond d'une part à la mission de développement d'une société plus juste, équitable et en meilleure santé que s'est fixée le gouvernement. Outre la facilitation des démarches administratives, il s'agit notamment :

- d'améliorer l'accès aux dispositifs d'aide et aux soins médicaux ;
- de favoriser l'accompagnement des usagers par des professionnels (agents de santé communautaires, travailleurs sociaux, psychologues, équipe médicale spécialisée, etc.) ;
- de proposer des activités de prévention sur les thématiques d'hygiène de vie et de santé ;
- de mettre à disposition un plateau sportif et de remise en forme avec l'accompagnement d'éducateurs spécialisés ;

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, 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 se renforce. Cette démarche mobilisant tous les partenaires publics en Polynésie est rare et très favorablement remarquée au niveau régional et national.

Outre la supervision, l'encouragement ou l'accompagnement des réformes des entités publiques polynésiennes par la direction de la modernisation et des réformes de l'administration présentées ci-après, les projets et actions mises en place inscrivent les services et les établissements dans une transformation tournée vers l'utilisateur.

Si les besoins et attentes réels des usagers et partenaires restent à mettre au point pour sortir d'un fonctionnement en mode « autocentré » de l'administration, de nombreuses entités se sont mobilisées pour des actions de simplification ou d'amélioration de leur fonctionnement. Le renforcement des fonctions supports encore fragiles est également engagé.

En 2023, ce sont 263 actions de modernisation qui ont été déployées par les services et les établissements publics en matière d'accessibilité, de dématérialisation, de Qualité, de Simplification, et de Support. Les services ont porté 54% en moyenne de ces actions.

