

**CONFERENCE DU SERVICE PUBLIC
DE LA POLYNESIE FRANCAISE 2019**

Mardi 23 avril 2019

**DISCOURS D'OUVERTURE
DU PRESIDENT DE LA POLYNESIE FRANCAISE**

Mesdames et messieurs les ministres,

Monsieur le président du conseil économique, social et culturel,

Monsieur le président de la chambre de commerce, d'industrie, des métiers et des services

Mesdames et messieurs les chefs des services administratifs et directeurs d'établissements publics,

Mesdames et messieurs les représentants des communes,

Mesdames et messieurs,

Chers amis,

C'est un plaisir toujours renouvelé d'ouvrir, en ma qualité de chef de l'administration de la Polynésie française, ce grand rassemblement désormais incontournable des cadres de l'administration, que constitue la conférence annuelle du service public.

Organisée, pour sa cinquième édition, sur une thématiques qui me tient à cœur : « S'engager ensemble pour un Service Public de qualité », cette conférence me fournit opportunément l'occasion de m'adresser directement à vous pour vous sensibiliser aux grands enjeux de la modernisation de notre administration.

Ici comme ailleurs, la société est assujettie à de profondes transformations, confrontant chacun d'entre nous à des mutations radicales. Au service du bien commun, les politiques publiques que nous avons arrêtées, sont conçues pour permettre à notre collectivité d'être plus libre, plus égale et plus solidaire dans ces métamorphoses, et de la préserver du danger sous-jacent d'une perte de notre cohésion.

Or, notre administration est indéniablement un acteur majeur de ces politiques : ses domaines d'intervention, ses principes d'organisation et de fonctionnement, son adaptation continue et la qualité des réponses qu'elle apporte aux attentes collectives sont donc des enjeux politiques de première importance.

C'est pourquoi, la modernisation de l'administration qui constitue le second axe de notre programme, est devenue l'une des préoccupations majeure du gouvernement. J'en réclame pour preuve la création d'un ministère de plein exercice, dont j'ai confié la responsabilité à madame Tea FROGIER depuis mai 2018.

Articulée autour de trois axes, la stratégie de modernisation de l'administration adoptée par le gouvernement a principalement pour visée de développer une organisation optimale et de qualité du service public ; de disposer d'une ressource humaine compétente ; et de mettre en place un environnement numérique performant et sécurisé.

Si j'ai confié cette mission à notre ministre en charge de la modernisation, en qui j'ai toute confiance pour mener ces chantiers à bien, elle ne peut être seule à les mettre en œuvre.

Elle doit pouvoir compter sur l'implication pleine et entière de la sphère administrative, services administratifs et établissements publics assurant une mission de service public confondus, que vous représentez ici ce matin, pour mener à bien cette incontournable transformation.

Votre présence massive à cette cinquième édition de la conférence du service public me conforte dans le sentiment que vous êtes nombreux à avoir pris la mesure des enjeux qui se rattachent ce chantier.

Aussi, je tiens à vous remercier d'être venus pour partager ce temps d'information et d'échanges organisé autour de deux thématiques phares : "Ensemble pour une administration performante " et " Pour un accueil et une relation de qualité avec l'utilisateur " .

Vous l'avez bien compris, nous ne saurions prétendre permettre à notre administration d'atteindre les performances attendues par nos usagers sans poser les premières bases d'une transversalité.

C'est là tout l'objet du chantier initié pour l'élaboration des projets de performance intersectoriels.

Engagée en novembre dernier, l'élaboration des PPI souscrit à la volonté de développer et d'améliorer substantiellement, à l'horizon de l'année 2022, les modes de coopération entre les entités administratives dans l'accomplissement de missions communes et à garantir une cohérence et une efficience dans l'exécution de ces mêmes missions communes. Au final, il s'agit de favoriser un service à l'utilisateur plus fluide et plus efficace, un service public plus accessible et plus soucieux de satisfaire en toute équité l'ensemble des citoyens et acteurs économiques polynésiens, quels que soient le lieu où ils résident, leur secteur d'activité, leur âge, leur milieu culturel.

Afin de servir au mieux l'intérêt général qui constitue le cœur des missions assignées à nos services, il était essentiel que le rétablissement des principes fondamentaux

d'égalité, de continuité, de mutabilité et de transparence du service public, constitue l'enjeu prioritaire assigné aux maîtres d'œuvre des PPI.

Nos concitoyens sont en effet en droit de revendiquer un traitement égal, exempt de toute discrimination tant vis-à-vis des prestations que des charges, mais aussi d'attendre que le service soit assuré régulièrement, sans retard dans le temps, sans discontinuité gênante ou pénalisante, de même que l'adaptation de nos services publics à l'évolution des besoins collectifs et aux exigences de l'intérêt général.

Grâce à la méthode de gestion axée sur les résultats (GAR) déployée, l'analyse logique et rationnelle des dysfonctionnements auxquels il convient de remédier dans l'intérêt de l'utilisateur a été menée. Toutes les séquences de construction, identification des besoins des usagers, élaboration des diagnostics, identification des objectifs, plan d'actions et détermination de leurs indicateurs d'impact, ont été respectées.

C'est pour moi, croyez le bien, une immense satisfaction de constater que le bilan de la participation au sein de chacun des blocs missions révèle une implication active et constante de la très grande majorité des ambassadeurs désignés et que nombre d'entre eux ont pu appréhender une démarche transversale et en poser les bases concrètes.

Je tiens également à saluer la qualité des travaux restitués, sans doute due au mérite des participants, mais aussi aux équipes de pilotes et copilotes qui ont concilié une mobilisation sans faille avec leur charge de travail courante, au même titre que la forte mobilisation et implication d'une majorité des référents ministériels lors de l'atelier gouvernance du 13 mars dernier pour des préconisations innovantes et transversales.

Grâce à votre engagement exemplaire, les plans d'action sont là. Le gouvernement a validé les PPI et le mode de gouvernance.

Il convient à présent, sans attendre, de structurer et soutenir la mise en œuvre effective des PPI.

Je compte en conséquence sur l'implication active de tous les services, établissements publics administratifs et cabinets ministériels, pour sceller « l'union sacrée » nécessaire à la mise en œuvre effective des PPI, afin que puissent enfin être initiés des changements perceptibles tant par nos agents publics que par nos usagers.

La question de l'accueil de l'utilisateur, qui constituera le second temps fort de cette matinée, est tout aussi essentielle pour modifier l'image de l'administration aux yeux de nos concitoyens.

Qu'il soit question d'accueil physique ou de la relation de l'utilisateur avec l'administration par l'intermédiaire du téléphone, du courrier postal ou électronique, la promotion d'un nouveau mode de relation avec les usagers revêt une importance capitale à mes yeux. Soyez assurés que je suivrai de très près les travaux initiés à cet effet.

Il importe, en premier lieu, de ne pas perdre de vue que ce n'est pas à l'utilisateur de s'adapter à l'administration.

Il conviendra, par ailleurs, de bien nous garder de limiter l'amélioration de la qualité de l'accueil, en misant sur sa seule dimension technique. Quel que soit le professionnalisme

de l'instruction des dossiers ou la qualité des renseignements donnés, le sentiment que retirera l'utilisateur de sa relation à l'administration ne se fondera pas uniquement sur la dimension technique des services, sachant que nos relations ne sont pas exclusivement constituées d'éléments rationnels. Parce qu'elles sont en effet d'abord faites d'échanges émotionnels, la dimension humaine de la relation doit faire partie des compétences fondamentales de tout agent.

En d'autres termes, être bien accueilli, ce n'est pas seulement repartir avec la bonne information ou la bonne prestation, c'est aussi être pris en compte en tant qu'individu à part entière, être respecté dans son intégrité.

Vous l'aurez compris, le défi qui attend nos administrations, qui se doivent d'intégrer cette réalité et mettre en œuvre les actions pour donner corps à cette volonté de changement du mode de relation à l'utilisateur, est à la hauteur de ses enjeux.

Il n'est de secret pour personne qu'une relation avec les usagers fondée sur la domination expose inévitablement nos agents à l'insatisfaction des usagers, en provoquant de l'incompréhension, voire de l'hostilité. A l'inverse, plus les agents feront des efforts de prise en compte d'autrui, plus ils généreront un sentiment de reconnaissance chez les usagers et permettront que ceux-ci aient une image positive de la collectivité.

L'objectif poursuivi au travers de cette transformation est multiple : il s'agit en effet, tout à la fois, d'offrir aux usagers une réponse personnalisée, adaptée à la diversité et à la complexité des situations individuelles, mieux prendre en compte leurs besoins, leurs difficultés, leurs retours, optimiser leur parcours. C'est le défi qu'il vous appartiendra pour améliorer le service rendu, assurer le bon accès de tous aux services publics et renforcer le lien de confiance entre usagers et administration.

J'attends du projet en cours de développement au sein du Pays qu'il nous permette de concrétiser cette vision du service public, en ayant par ailleurs soin d'optimiser les dépenses en s'appuyant sur le développement du numérique, garant de sa performance.

Je ne saurais clore mon propos sans saluer les agents et responsables des autres fonctions publiques, de la CCISM, du CESC, de la SOCREDO, de la CPS, d'EDT, de l'OPT et du Club FACE, qui ont bien voulu répondre à notre invitation. Votre présence atteste avec force d'une volonté de partage et de transversalité, au-delà des institutions, qui pour témoigner d'un sens aigu de l'intérêt général, vous honore.

Merci aussi à L'OPT, à la CPS et au Club FACE, d'avoir accepté de nous présenter les solutions développées à leur niveaux respectifs pour offrir un accueil optimisé à leurs usagers.

Il ne me reste plus qu'à souhaiter que vos travaux et échanges soient des plus bénéfiques pour tous, dans l'intérêt bien compris de nos usagers.

Merci de votre attention.