

N° 88081-2020/1-ACTS/SG

Date du : 21 octobre 2020

Rapport de présentation

OBJET : Délibération modifiant la délibération modifiée n°21-2012/APS du 31 juillet 2012 portant organisation et fonctionnement du secrétariat général et de l'administration de la province Sud

PJ : un projet de délibération.
un projet d'arrêté.

Le 19 décembre 2019, l'assemblée de la province Sud a adopté en séance publique et dans le cadre de la délibération n° 70-2019/APS, la modification de l'organisation de son administration.

Le titre I de ladite délibération précise, à l'article 8, la nouvelle mission confiée à la maison des services publics de l'Intérieur, anciennement appelée antenne de la Foa.

L'objet de la présente délibération est donc de définir l'organisation et les missions de la maison des services publics de l'Intérieur.

PREAMBULE

Si l'antenne de la Foa avait pour mission de « coordonner l'action des services de l'administration de la province situés sur la commune de la Foa », à l'article 9 de la délibération n° 21-2012/APS du 31 juillet 2012, l'article 8, titre I de la délibération n° 70-2019/APS du 19 décembre 2019, en a modifié la teneur puisque la maison des services publics de l'Intérieur, dirigée par un responsable, est désormais « chargée de coordonner, d'animer et de diriger l'ensemble de l'activité des services provinciaux de l'Intérieur ».

A ce titre, il convient d'en préciser l'organisation et l'étendue des missions.

LE CONTEXTE

Les travaux qui ont mené à la proposition de réorganisation se sont appuyés sur les objectifs fixés par l'exécutif :

- la modernisation de l'administration provinciale ;
- la transformation économique et numérique ;
- la jeunesse, le bien-être et le cadre de vie.

ainsi que sur les objectifs stratégiques de la nouvelle direction de *la maison des services publics de l'Intérieur* (MSPI) :

- la contribution, par les services provinciaux proposés, au bien-être et à l'épanouissement de la personne ;
- le développement de l'accès des administrés aux services publics ;

La province et les communes de l'intérieur

1 / Une structure

Si l'administration centrale est à Nouméa, l'antenne provinciale de La Foa assure depuis 2005 le relais du service public provincial sur les communes du nord de la province Sud.

Cette antenne aujourd'hui appelée Maison des services publics de l'intérieur est placée sous la responsabilité d'un directeur, lui-même rattaché au secrétariat général de la collectivité. Recruté depuis le 3 août 2020, il coordonne, anime et dirige l'ensemble de l'activité de la Maison des services publics de l'Intérieur, qu'il s'agisse des agents placés sous son autorité directe, ou des agents des différentes directions provinciales basés à l'antenne (DEFE, DCJS, DDDT, DSIN) .

La Maison des services publics de l'Intérieur accueille également dans ses bureaux la mission d'insertion des jeunes (MIJ) dont les missions seront prochainement reprises par la DEFE.

On retrouve également à La Foa, d'autres sites où s'exercent des compétences de la province Sud (la DES, avec le collège et l'internat, la DAEM, avec la subdivision, la DPASS, avec le centre médico-social, la DDDT), ainsi que différentes directions ou antennes à Bourail, à Boulouparis, à Thio et à l'île des Pins.

2 / Une analyse, des rencontres et l'émergence de besoins

Pour accomplir un certain nombre de formalités administratives, les usagers ont le besoin de pouvoir trouver au sein de la Maison des services publics de l'Intérieur (MSPI) une réponse à l'ensemble de leurs attentes et d'être accompagnés dans leur démarche.

L'analyse des chiffres de fréquentation de la maison des services publics laisse apparaître les éléments suivants :

- un taux de fréquentation de la MSPI qui est correct avec une moyenne de 37 à 38 personnes reçues chaque jour avec, en priorité, des demandes qui concernent :

- *la DEFE (service emploi, service des médiateurs, service développement économique),*
- *l'accueil (permis de chasse, aide au pointage des chômeurs, réservation de salles),*
- *la MIJ (stages en entreprise, formations, service civique, jobs d'été, etc...).*

mais ces chiffres ne peuvent que croître si l'on considère que les demandes des usagers sont tributaires des services disponibles à la MSPI. On note à ce propos une part non négligeable de demandes qui concernent d'autres directions ou services, soit parce qu'elles sont liées à des permanences en place (direction du logement, SPIP), soit parce qu'elles sont liées à des directions provinciales, voire des directions de la NC ou d'établissements publics de NC non présents à la MSPI (demandes de permis de conduire – aide et duplicata -, demande d'aide médicale, de cartes senior, d'aide pour les déclarations d'impôts ou demandes d'attestations fiscales, de bourses scolaires, de bourses pour les études supérieures, etc.), demandes qui pourraient être pleinement satisfaites au sein de la MSPI dont c'est une des missions premières, soit par des transferts de permanences (ex : DPASS), des permanences dédiées (ex : DITTT, DSF, DES) ou encore des formations complémentaires aux agents exerçant à la MSPI dont la polyvalence doit être mise en avant.

Les différentes rencontres et les échanges avec les agents de la MSPI ont mis en évidence des difficultés donc fait émerger des besoins pour répondre du mieux possible aux usagers :

- une difficulté dans le traitement des dossiers d'aide médicale : les agents de la DEFE aident les usagers à la constitution de leurs dossiers mais un problème de prise de rendez-vous existe dès que ces derniers se rendent à l'UPASS (système de tickets de l'Aide Médicale, pour des permanences hebdomadaires tous les lundis et

mercredis) notamment pour les personnes de + de 60 ans et/ou non véhiculés,

- une difficulté pour les usagers à recourir facilement aux services des assistantes sociales et psychologues (du fait de la localisation de ces services ou pour d'autres raisons),
- une difficulté à gérer les dossiers de demande de logement,
- une aide indispensable mais chronophage apportée aux jeunes dans la constitution des dossiers de demande de bourses pour les études supérieures (il faut compter en moyenne une ½ journée pour monter un dossier), ce qui implique une bonne connaissance des rouages post-baccalauréat.

Si les besoins exprimés par les agents sont à prendre en considération, ils doivent être contrebalancés par plusieurs éléments dont certains sont « *externes* » à la MSPI :

- la finalisation de l'organisation des directions parmi lesquelles on trouve la future fusion DEFE-DL et la reprise par cette nouvelle entité des missions aujourd'hui gérées par la MIJ,
- le transfert, lié à la réorganisation précitée du bureau des médiateurs de l'actuelle DEFE vers la MSPI,
- un travail concerté avec les communes qui gèrent un certain nombre de permanences en mairie (DL, SIC etc...), de manière à offrir à l'ensemble des usagers un accès non redondant aux mêmes services administratifs,
- des permanences ou services existants à améliorer ou renforcer (DL, SIC, DPASS-Aide Médicale) ou à mettre en place (DSF, DITTT, DES, autres),
- des sous-effectifs conjoncturels (assistantes sociales de secteur et psychologues),
- le plan de transition numérique qui permet aux usagers de gérer leurs demandes en ligne, pour celles et ceux qui disposent d'un accès à Internet,
- les contraintes budgétaires auxquelles l'ensemble des collectivités publiques sont confrontées,
- l'importance de la polyvalence des tâches pour les agents, de manière à garantir la continuité de service public et la contribution de chacun à l'effort commun en direction des usagers.

3 / Des objectifs

compte tenu des éléments exposés ci-dessus, il convient donc d'apporter une réponse adaptée aux attentes des administrés au sein de la Maison des Services Publics de l'Intérieur et ainsi de privilégier 2 axes de développement :

AXE 1 - Renforcer l'accès des usagers aux services provinciaux, aux services de NC et autres établissements publics territoriaux.

avec :

- la mise en place de permanences de :

- la DITTT (aide pour les demandes de duplicata de permis de conduire et de carte grise),
- la DSF (aide pour les déclarations d'impôts ou demandes d'attestations fiscales),
- la DES (aide bourses scolaires, bourses pour les études supérieures, rentrée scolaire),

et - toute autre direction provinciale ou territoriale, ou tout autre établissement public qui pourrait être sollicité(e) par les usagers, après analyse des besoins.

- le maintien (voire le renforcement au besoin) sur le terrain du dispositif des médiateurs intervenant en tribu et chargés de faire le lien avec les populations éloignées des dispositifs existants.

- toutes formations complémentaires utiles liées à ces évolutions pour les agents exerçant à la MSPI.

Axe 2 - Renforcer les synergies entre directions provinciales, avec les communes, les services de Nouvelle-Calédonie et les services de l'Etat.

Le renforcement des synergies est d'importance puisqu'il permet de redonner du sens et une certaine cohérence d'ensemble, pour le bien des administrés. Il comporte 2 volets :

a / le renforcement des synergies entre directions provinciales, d'une part

- via la reprise de l'activité de vagemestre depuis septembre, à raison d'une rotation par semaine, le mardi desservant Bourail, la Foa, Boulouparis, Port Laguerre et Thio et participant au resserrement des liens entre

directions autour de la Maison des services publics de l'Intérieur (MSPI), dont la vocation est avant tout administrative,

- à travers l'activité de la MSPI elle-même, de ses agents et des différents services qu'elle propose, actuels et à venir,

- à travers la mission du directeur de la MSPI qui est de coordonner, animer et diriger l'ensemble de l'activité de l'antenne, qu'il s'agisse des agents placés sous son autorité directe, ou des agents des différentes directions provinciales basés à l'antenne,

- mais aussi à travers le pilotage de l'ensemble des activités des services provinciaux de l'intérieur puisque si l'antenne de la Foa avait pour mission de coordonner l'action des services de l'administration de la province situés sur la commune de la Foa, la Maison des services publics de l'Intérieur est chargée de coordonner, d'animer et de diriger l'ensemble de l'activité des services provinciaux de l'Intérieur, conformément aux termes de l'article 8 de la délibération n° 70/2019/APS du 24/10/2019.

Ces dispositions impliquent :

- la mise en place d'un management fonctionnel des équipes des directions présentes sur les communes de l'intérieur (Bourail, Ile des Pins et Yaté),

- la reprise de la coordination des antennes de Thio et Boulouparis,

- l'animation d'une conférence de territoire pour l'ensemble des services décentralisés.

b / le renforcement des synergies entre la province, les communes de l'intérieur, les services de Nouvelle-Calédonie et les services de l'Etat, d'autre part

- dans la prise en compte des besoins des administrés et la mise en place de dispositifs adaptés,

- dans le suivi des différentes opérations inscrites dans le cadre du contrat de développement et des conventions quinquennales, intéressant les communes de l'intérieur,

- dans l'accompagnement administratif et financier de projets ou demandes de subventions qui peuvent être portés par les communes de l'intérieur (ex: financement FIPD, etc.),

- dans le cadre des CLSPD et CISPDP existants ou à développer dans les communes de l'Intérieur,

- dans le cadre du plan provincial de gestion de crise, en lien avec les communes de l'intérieur,

- dans le cadre enfin du traitement de tout événement ou dossier transversal, intéressant les communes de l'intérieur.

4 / Une nouvelle organisation

Si aujourd'hui, la maison des services publics de l'Intérieur compte 4 agents (1 directeur, 1 vagemestre, 1 agent d'accueil et 1 secrétaire (*en mi-temps thérapeutique*)), afin que la MSPI puisse répondre à ces nouveaux défis, il vous est proposé aujourd'hui de valider l'organisation suivante, qui comptera :

- Un directeur chargé de mettre en œuvre la politique de la province Sud,
- Un(e) assistant(e) de direction, qui accompagnera la direction dans ses missions et supervisera le bureau administratif (*création d'un poste de catégorie B, à plein temps, par transfert de poste, dans le cadre de la réorganisation des directions en cours*).
- Un bureau administratif (3 agents), *missions habituelles affectées à ce genre de pôle*, placé sous l'autorité de l'assistant(e) de direction,
- Un bureau des médiateurs (17 agents), *mêmes missions* (transfert du bureau existant de la DEFE vers la MSPI).

Et de préciser la mission de la maison des services publics de l'Intérieur en ajoutant à l'article 9 de la délibération modifiée n°21-2012/APS du 31 juillet 2012, après « *La Maison des services publics de l'Intérieur, dirigée par un responsable, est chargée de coordonner, d'animer et diriger l'ensemble de l'activité des services provinciaux de l'Intérieur* », l'alinéa suivant :

- A ce titre, le responsable coordonne et anime l'ensemble de l'activité de la Maison des services publics de l'Intérieur situé à la Foa, qu'il s'agisse des agents placés sous son autorité directe ou des agents des différentes directions provinciales, basés à l'antenne. Il assurera également le management fonctionnel des équipes des directions présentes sur les communes de l'intérieur (Bourail, Ile des Pins et Yaté), la

reprise de la coordination des antennes de Thio et Boulouparis et l'animation d'une conférence de territoire pour l'ensemble des services décentralisés.

Tel est l'objet de la présente délibération que j'ai l'honneur de soumettre à votre approbation.