

N° 56349-2022/2-ACTS/SG

Date : 18 mai 2022

## Rapport de présentation

---

**OBJET** : Projet de réorganisation concernant les directions des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI), du système d'information et du numérique (DSIN) et provinciale de l'action sanitaire et sociale (DPASS).

**Réf.** : 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.

### **I – L'ajustement de la direction des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI) et de la direction du système d'information et du numérique (DSIN) autour de la relation usager**

Dans le cadre de son plan de transition numérique (PTN) mis en œuvre depuis 2020, la collectivité a placé au cœur de ses préoccupations la dématérialisation, ainsi que la modernisation de la relation et du service à l'utilisateur. De nouveaux services en ligne et applications en lien avec la relation usager ont ainsi été développés pour répondre à l'objectif de tendre vers le « zéro papier » d'ici la fin de la mandature sans négliger la qualité de nos échanges avec les administrés. Or, les différents outils déployés sont aujourd'hui pilotés par des entités différentes, rendant plus complexe la définition et la mise en œuvre d'une stratégie commune et cohérente. En outre, la multiplication des services en ligne et l'approche globale client vers laquelle souhaite tendre la province rendent aujourd'hui indissociable l'accueil physique de l'accueil numérique avec un même niveau d'exigence qualitative. Pour répondre à ces problématiques, une réflexion a été menée, présentée aux représentants du personnel, afin de structurer la relation usager provinciale, dont le périmètre s'articule autour de 4 axes :

- **Axe 1 - la professionnalisation des accueils provinciaux** : harmoniser et qualifier l'ensemble des accueils provinciaux amenés à recevoir du public, quel que soit le guichet et quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur (téléphonique, physique, numérique), et évaluer la satisfaction de l'utilisateur.
- **Axe 2 - l'accompagnement numérique des usagers** : assister les usagers à la recherche d'informations sur le site provincial et dans la réalisation de leurs démarches en ligne (en développant des sites équipés informatiquement avec des accompagnateurs présents physiquement, mise en place d'un « *live chat* » et d'une *hotline* téléphonique), améliorer ergonomiquement les outils de la collectivité et les rendre accessibles à tous notamment aux personnes en situation de handicap ou d'illettrisme.

- **Axe 3 – le pilotage et l'appui aux projets de modernisation** : assister les directions dans leurs projets d'amélioration de la GRU et piloter les projets transversaux, notamment les outils numériques transverses tels qu'ALOHA, le site internet, SALSA, SIMS, Demandes ou compte provincial, qui sont aujourd'hui gérés par différentes directions provinciales.
- **Axe 4 - l'assistance aux agents provinciaux** : accompagner et former les agents dans l'utilisation des outils liés à la GRU, gérer les données transverses.

Au regard de ses missions actuelles en matière d'accueil, il est proposé que les axes 1 et 2 soient portés par le service des relations administratives (SRA) de la DAJI, qu'il est proposé de renommer le service d'appui interne et de la relation à l'utilisateur (SAIRU), et son bureau des relations au public (BRP) (art. 8 du présent projet de délibération).

En effet, le BRP dispose d'une réelle expertise en matière d'accueil du public et ses compétences sont reconnues au travers de sa certification à la norme AFNOR « Accueil service public local » (ASPL) depuis 2018. L'an dernier, ce sont plus de 59 000 usagers qui ont été accueillis, tous canaux confondus, par le BRP. Il apparaît ainsi logique de s'appuyer sur cette expertise pour développer les missions du SAIRU sur les volets de la stratégie provinciale d'accueil multicanal de l'utilisateur, de l'accompagnement des usagers dans l'utilisation du numérique pour consulter les informations et/ou réaliser les démarches en ligne de la province, de l'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur sur ces thématiques et enfin, de l'accompagnement des structures d'accueil provinciales dans la professionnalisation de leur métier basée sur un référentiel commun.

De plus, considérant son lien indissociable avec le numérique, il est proposé que les axes 3 et 4 de la mission de relation usager soient pris en charge par la direction du système d'information et du numérique (DSIN) (art. 10 à 12). La DAJI et la DSIN seront ainsi amenées à travailler en étroite collaboration afin de développer une synergie au service de la politique de la relation à l'utilisateur dans son ensemble.

A noter qu'en 2020, par délibération, la province Sud a créé et positionné auprès du secrétariat général, « sponsor » de la collectivité en matières de dématérialisation et de modernisation, la Cellule MODernisation (CMO) afin notamment de porter la vision de l'exécutif de modernisation des services par le numérique, et de copiloter dans ce cadre le plan de transition numérique en lien avec la DSIN. Sur une période de deux ans, ce sont ainsi plus de 140 services en ligne qui ont été développés, impliquant la dématérialisation de 67% des aides et services provinciaux proposés aux usagers. Les directions ayant depuis adhéré au projet de modernisation et parfaitement intégré l'objectif de dématérialisation des aides et services, il n'apparaît en l'espèce plus nécessaire de maintenir un appui de niveau secrétariat général. Il est, à ce titre, proposé de supprimer la CMO (art. 3), et de transférer ses missions au sein d'un nouveau service, le service de la modernisation et de l'innovation dans la relation avec les usagers (art. 11 et 12), positionné au sein de la DSIN et chargé notamment des axes 3 et 4 précités.

Le présent projet de modification est aussi l'occasion de revoir la structure des articles relatifs à l'organisation de la DAJI pour l'harmoniser avec celles des autres directions, comme suit :

- description des missions principales de la direction (art. 3),
- direction par un directeur pouvant être assisté de directeurs adjoints et de chargés de mission (art. 4),
- composition de la direction dotée d'un secrétariat et de trois services (art. 5),
- description des missions du service des affaires juridiques et de la réglementation (SAJR) (art. 6),
- description des missions du service du secrétariat de l'assemblée et de la coordination administrative (SSACA) (art. 7),
- description des missions du service d'appui interne et de la relation à l'utilisateur (SAIRU) (art. 8).

L'article 11 de la délibération du 31 juillet 2012 référencée ci-dessus, qui concernait la CMO, est réattribué à la DAJI (art. 3). En outre, cette restructuration entraîne l'abrogation des articles 11-6 à 11-10 (art. 9) de ladite délibération.

Par ailleurs, concernant le secrétariat général, il est proposé de supprimer les alinéas 3 à 7 de l'article 2 où sont énumérées les quatre directions appartenant au pôle fonctionnel (art. 1) étant donné que la composition du pôle fonctionnel est décrite à l'article 10 de la délibération du 31 juillet 2012 susmentionnée.

## II – La réorganisation de la direction provinciale de l'action sanitaire et sociale (DPASS)

La délibération n° 7-2021/APS du 1er avril 2021 *relative à la modification de 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* a eu pour objet de modifier l'organisation de plusieurs directions.

S'agissant de la direction de l'action sanitaire et sociale, les objectifs ont été les suivants :

- trouver des nouvelles synergies et transversalités entre les domaines sanitaire et sociale ;
- renforcer et développer la prévention et les aides à la famille et aux mineurs ;
- mutualiser et rationaliser certains services et actions ;
- identifier les services/actions pouvant faire l'objet d'un transfert vers la Nouvelle-Calédonie ou d'un arrêt ;
- offrir dans ses unités de proximité des services plus complets aux administrés, dépassant le seul cadre de la DPASS (par exemple : accueillir des services relevant de l'actuelle direction de l'emploi et du logement, ... ) ;
- résorber les microstructures offrant des services peu efficaces ou incomplets de type temps partiel, dont la continuité et la sécurité étaient difficiles à assurer et à financer.

Ces objectifs ont conduit à une réorganisation orientée par les axes forts ci-après :

- création de quatre pôles visant à la transversalité, au lieu de deux pôles étanches auparavant ;
- fusion de certains services et unités d'action sanitaire et sociale (UPASS) ;
- recentrage des responsables d'UPASS sur la partie médicale, l'animation d'un territoire et d'une structure ;
- accueil au sein des UPASS d'autres directions provinciales et partenaires dans le cadre d'une dynamique de guichet unique provincial de service à la personne ;
- création d'un centre d'épanouissement de la famille à Montravel ;
- fermeture de petites structures médico-sociales.

Ces objectifs ont été atteints, il convient désormais de poursuivre les ajustements en lien avec l'atteinte des objectifs précités, repris dans le plan stratégique provincial « vision Sud » et la fixation d'un nouvel objectif avec la volonté de transférer de la direction de l'éducation et de la réussite le bureau des bourses à la DPASS.

Il s'agit donc d'opérer des modifications dans les domaines suivants :

- aide médicale et prestations sociales : le service de l'aide médicale et des prestations sociales est l'un des plus élevés en effectifs de la DPASS. Il va prochainement assurer une nouvelle mission, consommatrice en moyens humains car drainant une population d'administrés importante : la gestion des bourses de l'enseignement du premier et du second degré. La réorganisation proposée vise simultanément à redéfinir le nombre de bureaux composant le service, à redéfinir et rendre cohérentes entre elles les missions assumées par chacun de ces bureaux, à accentuer la proximité physique et télématique des services qu'ils offrent à la population, tout en décloisonnant les agents, c'est-à-dire en valorisant leur polyvalence pour assurer la continuité de toutes les missions en prenant en compte les éventuels afflux saisonniers de demandes dans l'un ou l'autre secteur. Sera mis en place un adjoint au chef de service afin qu'à l'issue de l'étoffement du service, la continuité du pilotage du service puisse être garantie par un tandem managérial ;
- santé affective et sexuelle : au fil du temps, deux centres médico-sociaux bien distincts ont convergé vers des activités similaires : le centre de conseil familial, basé à Montravel, et le centre médical polyvalent, situé à Nouméa centre-ville, pratiquent aujourd'hui une médecine centrée sur la contraception, les infections sexuelles et la santé affective dans son ensemble. Maintenir deux établissements distincts n'a plus de sens, alors que les fusionner et fixer l'établissement de la nouvelle entité au centre-ville générera des synergies opérationnelles assises sur une plateforme médicale élargie située au centre de sa patientèle naturelle : lycées, collèges, Espace jeunes de la province Sud, populations défavorisées environnantes (quartiers de Nouméa, squats...) ;
- santé de la famille : le centre de santé de la famille de Montravel héberge actuellement des services essentiellement sanitaires, et essentiellement tournés vers la prévention : centre de conseil familial, centre de protection maternelle et infantile, centre médico-scolaire. Il n'est ni conçu, ni organisé

pour assurer une mission curative au profit des populations défavorisées qui l'environnent. Pourtant, ces populations sont importantes : cité Pierre Lenquette, squat Coca Cola, presqu'île de Ducos, ... La réorganisation de la DPASS se traduira notamment par l'implantation, au sein du centre de santé de la famille, d'un centre généraliste qui, doté d'un profil analogue aux centres basés dans le reste du Grand Nouméa, offrira des soins curatifs aux populations environnantes. La jeunesse de ces populations intégrera naturellement ce nouveau centre généraliste dans l'activité de suivi de santé de la famille actuellement exercée par le centre Lucie Lods. Par ailleurs, l'emménagement du service de prévention et de promotion de la santé de la DPASS au sein du même centre, dans des locaux partagés avec le centre médico-scolaire, favorisera une collaboration de chaque instant dans le domaine de la prévention de la santé des jeunes relevant de l'enseignement primaire ;

- maillage des territoires : le rattachement de centres médico-sociaux situés au sein du centre de santé de la famille Docteur Lucie Lods, à Montravel, quittera le pôle « enfance, famille » pour rallier le pôle « santé et territoires ». Cela garantira une unité d'action à l'ensemble des entités de la DPASS chargés du soin. Par ailleurs, la fusion de la supervision des centres médico-sociaux de Bourail et de La Foa en une unique UPASS « secteur Nord » au regard de l'importante activité et de l'éloignement relatif de ces deux centres, ne pouvant pas être efficacement menée, il est proposé de créer deux UPASS distinctes, Bourail d'un côté et La Foa de l'autre, dissociation qui n'empêchera pas les collaborations régionales ponctuelles sous la responsabilité de la hiérarchie de la DPASS.

### **III – La création du service des bureaux de la province Sud à Paris au sein du secrétariat général.**

Depuis 2019 et la communication du rapport d'observation provisoire de la Chambre Territoriale des Comptes (CTC) concernant l'examen des comptes de la Maison de la Nouvelle-Calédonie (MNC) à Paris, devenu définitif le 12 février 2021, la province Sud a milité pour une évolution, notamment statutaire, permettant de mettre en œuvre les préconisations émises et de protéger la collectivité et son exécutif de tout risque juridique dans le cadre du financement de cette association.

Suite à de nombreuses relances et à la fixation d'un cadre de réflexion par le président de la Maison de la Nouvelle-Calédonie, les statuts de transformation de l'association en un groupement d'intérêt public ont été approuvés par le conseil d'administration de l'association puis par l'assemblée de la province Sud le 17 février 2022.

Tous les membres de l'association ont délibéré en ce sens à l'exception de la province Nord et ce malgré plusieurs demandes et relances exprimées notamment en conseil d'administration de l'association par la présidente, la dernière en date du 3 mai 2022. Au cours de ce conseil d'administration, un délai d'un mois a été laissé à la province Nord et le président de la Maison de la Nouvelle-Calédonie s'était engagé à reprendre l'attache de son homologue de la province Nord.

Afin de protéger la collectivité et considérant l'absence de positionnement du président de l'assemblée de la province Nord, encore effectif à ce jour, la présidente a informé le président de la Maison de la Nouvelle-Calédonie, le 3 juin 2022, de son souhait d'engager une procédure de retrait de l'association. Le retrait concerne la collectivité et non les ressortissants provinciaux entrant dans le champ des missions de la MNC, par ailleurs financée par la Nouvelle-Calédonie.

Aussi, afin de disposer de locaux et d'un appui technique à Paris, la province Sud souhaite créer, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023, un service nommé « bureaux de la province Sud à Paris ». Doté d'un responsable, ce bureau aura en charge :

- l'appui à la représentation en métropole des services provinciaux auprès de nos partenaires et de l'Union Européenne ;
- le lien avec les étudiants bénéficiant de soutiens financiers provinciaux et scolarisés en métropole ou au sein de l'union Européenne ;
- les échanges de bonnes pratiques avec des collectivités de métropole et d'outre-mer, la participation aux travaux de l'assemblée des départements de France ;
- la prospective d'investisseurs intéressés pour des projets en province Sud ;
- la promotion des offres touristiques en province Sud en lien avec la SPL « Sud Tourisme » ;

- l'accompagnement dans les déplacements et missions effectués en métropole et auprès des instances de l'Union Européenne.

Pour mémoire, la subvention annuelle couvrant les seules dépenses de fonctionnement général de la MNC s'élevait à 75 millions de francs CFP.

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