

SEMINAIRE DE L'INNOVATION PUBLIQUE 2025

(21, 22 et 23 octobre 2025 – Auditorium de la CCISM et Hall de l'APF)

DIAPO n° 1

FARE ORA : EXPERIMENTER L'ADMINISTRATION PRES DE CHEZ SOI

FA'ATURA – FA'AORA – FA'ATUPU

Le projet Fare Ora repose sur trois piliers politiques : Respecter, Soutenir, Bâtir.

Son ambition est simple :

- Rapprocher les services publics des citoyens,
- Simplifier l'administration,
- Répondre aux besoins concrets de la population.

DIAPO n° 2

LE FARE ORA

C'est un **concept fondé sur le principe d'égal accès au service public**, avec des valeurs fortes :

- Egalité, Transparence, Bienveillance et Solidarité.
- Ces mêmes usagers attendent du respect, du soutien mais aussi du sens dans leur relation à l'administration.

Concrètement, le Fare Ora vise **plusieurs résultats** :

- Des services publics de proximité plus accessibles et des démarches administratives simplifiées.
- Un meilleur accès aux soins de santé primaires, à la prévention et à l'accompagnement social,
- Une expérience citoyenne plus fluide et plus humaine.

Trois grands volets structurent l'offre des Fare Ora

1. **Le Guichet Unique** : information, orientation, démarches administratives, accompagnement numérique, espace de visioconférence et agents formés pour garantir un service de proximité et confidentiel.
2. **Les Soins de santé primaires** : prévention, dépistage, soins médicaux, accompagnement social et équipes mobiles pour aller au-devant des familles vulnérables.
3. **Les équipements et espaces de loisirs actifs** : accès aux infrastructures sportives, aux espaces verts et organisation d'activités pour promouvoir une vie saine et active

Le déploiement des Fare Ora : fruit d'un partenariat multiforme

Le déploiement des Fare Ora se fait en partenariat avec les communes, les différents acteurs publics ou privés et l'Etat pour ses services publics. Les étapes clés du processus de mise en œuvre du dispositif vont de la **signature d'une lettre d'intention** par la Commune, à la **co-construction des services**, en passant par la **mutualisation des ressources** et l'**adaptation des textes**.

Déjà, 26 communes ont signé ces lettres d'intention et 6 autres seraient intéressées. A ce jour, **12 Fare Ora sont en activité** ou en cours de finalisation.

DIAPO n° 3

Pour satisfaire les attentes et les besoins des partenaires mais surtout des usagers, la gestion des Fare Ora se doit être agile. L'administration s'est adaptée et a envisagé plusieurs modèles de gestion :

- Une convention d'occupation est signée dès lors que la commune met à disposition ses locaux et le Pays ses agents (Tahuata).
- Lorsque la commune met à disposition les locaux et ses agents (Rimatara, Raivavae). Une convention de mandat est mise en place.
- Lorsque la commune et le Pays ne disposent ni de locaux ni de ressources humaines (Papara, Tiarei) et qu'intervient un organisme privé tel que Fare Rata, Une convention de prestation est prise.

(Enfin deux autres modèles sont possibles ne faisant intervenir que les services du Pays)

- La convention partenariale entre la DTI et les services du Pays à partir du moment où ces derniers peuvent accueillir au sein de leurs antennes les agents du Fare Ora (*comme cela est le cas sur Mahina et bientôt sur Moorea*)
- La convention de représentation indirecte dès lors que la circonscription fournit les locaux et les agents dédiées au Fare Ora (*c'est actuellement le cas sur Tubuai*)

Phases de déploiement des Fare Ora

(Pour illustrer un peu le chemin parcouru, on va dire que)

DIAPO n° 4

Le programme de déploiement des Fare Ora est passé par 3 grandes phases :

- La conceptualisation dès 2022 par la DMRA ;
- L'expérimentation, la consolidation juridique et administrative avec un accompagnement particulier pour les Fare Ora de Tiarei et de Papara qui ont initié le mouvement puis l'ouverture du Fare Ora de Taravao en 2024 (d'ailleurs le premier à porter cette appellation) ;
- L'implémentation (la programmation) – avec un déploiement dès 2025 avec 12 Fare Ora ouverts ou en cours de finalisation et une programmation ambitieuse mais réaliste jusqu'en 2026.

DIAPO n° 5

Quelques Chiffres

En termes de fréquentation cumulée, plus de 16 000 personnes ont bénéficié des services des Fare Ora, 7 000 démarches réalisées dont les principales portent sur :

- le paiement des factures,
- les demandes d'aides au logement,
- les démarches d'emploi,
- et les démarches en lien avec des activités économiques.

Le FARE ORA de HITIA'A O TE RA

Hitia'a o te Ra, ce n'est pas la presque île ! A vrai dire, Hitia'a o te Ra, c'est :

- 4 districts : Papenoo, Tiarei, Mahaena et Hitia'a,
- 10 196 habitants répartis sur 30 kilomètres de côte avec une population plutôt jeune (43% ont moins de 30 ans),
- Plus de 1000 enfants scolarisés : 800 élèves inscrits au primaire et 245 au collège.
- Plus de 30% des foyers n'ont aucun moyen de transport,
- Un taux d'inactifs évalué à 38%,
- Enfin, en ce qui concerne les actifs, ce sont principalement des salariés (90%) à revenus moyens et dont l'activité professionnelle est située en dehors de la commune (80%).

DIAPO n° 6

Un dispositif adapté : du centre médico-social au Fare Ora

Le Fare Ora de Hitia'a o te Ra a été inauguré le 25 avril de cette année. Il propose une double offre de services :

- Médicale d'une part, avec du personnel de santé pour ce qui relève des soins primaires dont une infirmière affectée par le centre de protection infantile pour le suivi des enfants et de leur mère puisqu'un cabinet de sage-femme sera bientôt opérationnel et enfin un cabinet dentaire dédié aux scolaires (dont les apprentissages se poursuivent grâce à la mise à disposition d'une salle de classe au sein du bâtiment).
- Administrative d'autre part avec des bureaux entièrement équipés qui permettent aux organismes partenaires de tenir des permanences dans les meilleures conditions de confort et de confidentialité.

Qui plus est, il est prévu l'implantation d'un parcours de santé directement accolé au Fare Ora. Cette implantation répondrait alors au 3^{ème} volet du concept.

En définitive, les éléments que je viens d'évoquer font que le Fare Ora de Hitia'a o te Ra est la version la plus aboutie de ce type de dispositif (*Rappel des 3 volets : guichet unique, soins primaires, équipements de loisirs*)

DIAPO n° 7

Garantir un accueil de qualité

A Hitiaa o te Ra, nous disposons de permanences, tenues par les intervenants partenaires où les usagers sont reçus directement et sans prise de rendez-vous.

En revanche, lorsque le service ou l'établissement ne sont pas représentés, les agents du Fare Ora prennent le relais avec 3 niveaux d'accompagnement :

- Accueil de premier niveau : Information, orientation, aide à la compréhension et au remplissage d'un dossier.
- Au second niveau, si cela s'avère nécessaire, appui approfondi dans les démarches et la constitution de dossiers.
- Le dernier niveau porte sur la gestion des cas complexes ou particuliers qui nécessitent le concours du service idoine.

Intervenir sur la fracture numérique

Un des points communs à tous les Fare Ora : la mise à disposition d'un ensemble informatique : ordinateur, imprimante, borne de consultation et connexion Internet.

Ainsi, les demandeurs d'emploi trouvent ici non seulement les moyens de rédiger leur CV ou leur LM par le biais de la mise à disposition d'outils informatiques mais aussi un soutien auprès des agents dans la rédaction de ces documents.

Enfin, la mise à disposition de bornes informatiques vient compléter le dispositif puisque cela permet aux usagers de

- télécharger tous les formulaires mis en ligne par les services ou autres organismes,
- de les imprimer,
- de constituer leur demande et
- (*dans le meilleur des cas*) de les remettre directement aux agents des services concernés lors des permanences.

Accessoirement, les bornes permettent aussi aux usagers de consulter leurs relevés bancaires ou encore leur situation de ressortissants auprès de la CPS.

Quelques chiffres pour la Fare Ora de Hitiaa o te Ra

Ce sont ainsi plus de 500 personnes qui ont été reçues depuis l'ouverture de la structure (sachant que les permanences n'ont débuté qu'au mois de juin).

Quant au pôle médical, ce sont près de 3000 patients qui ont été accueillis par l'équipe médicale.

DIAPO n° 8

Je pourrais évidemment ne vous parler que des aspects « programmés » du dispositif mais il me semble pertinent d'évoquer devant vous les contraintes auxquelles nous faisons face afin d'en tirer des enseignements. Rien de bien alarmant mais cela mérite tout de même d'être relaté en **5 points**.

Mobilisation des services administratifs pour développer l'offre de services de proximité

Désormais l'administration vient à l'utilisateur, elle est présente sur le terrain : on compte ainsi parmi les intervenants la DSFE, la DT, la DAF mais également l'ADIE, la CADPF, le CIDFF, le FTH.

Sont également prévus, le SEFI, la DAG, la CAPL ou encore l'OPH. Récemment, le CFPA s'est également positionné. Et à l'avenir, nous espérons convaincre la CPS et la CCISM de nous rejoindre.

Dans l'absolu, une synergie de ces permanences devrait permettre de répondre aux attentes des usagers en un seul lieu sur un seul déplacement.

Contraintes techniques et numériques

La zone d'implantation du Fare Ora est particulière. Ainsi, en termes de connexion, nous ne sommes pas très bien desservis. Le réseau numérique est ce qu'il est (c'est-à-dire loin des standards actuels) mais il fonctionne.

Rappelons tout de même que la couverture en termes de connexion à Internet a bien évolué et permet aujourd'hui de satisfaire le plus grand nombre.

Mobilité des usagers

Comme vous avez pu le voir précédemment, le taux d'équipement en moyens de transports des foyers de la commune est faible. Un tiers des foyers ne disposent d'aucun moyen de transport : ni scooter, ni voiture. Ajouté à cela un réseau de transports en communs régulièrement saturé, il n'est pas inhabituel que je trouve des couples ou des mamans avec enfants installés devant le Fare Ora, 1 heure voire 2 heures avant l'ouverture du centre.

Je profite de l'occasion pour remercier la direction de la santé qui a fait l'acquisition d'un bus pour répondre à cette problématique qui devrait être résolue sous peu.

Problématique RH : recrutement, isolement professionnel, formation

Pour beaucoup de gens, Hitiaa o te ra, c'est le bout du monde. En termes d'attractivité on choisira plutôt d'aller au PK 18... alors que Hitiaa o te Ra démarre au PK 14. L'absence d'un médecin permanent, d'infirmiers en poste fixe ou d'un secrétaire médical affecté ne favorisent pas un fonctionnement optimal du Fare Ora.

Parallèlement, le travail collaboratif s'effectue aussi entre Fare ora puisque nous élaborons des outils qui doivent participer à la formation des agents avec l'objectif d'une plus grande qualité de prestation auprès des usagers.

Valorisation d'un dispositif innovant

Ce système, ce rapprochement de l'administration est tout à fait nouveau pour cette zone (*hormis la présence des services communaux et d'une représentation de la santé par le biais des dispensaires et de l'éducation, au travers des écoles*) Hitia'a o te ra, c'est un **désert administratif depuis toujours**.

Il y a donc un énorme travail de communication à réaliser auprès de la population. Nous utilisons évidemment les outils modernes que sont les réseaux sociaux mais nous avons

également mis à disposition des flyers auprès des communes. Enfin, à l'occasion de leur passage au centre médical, nous en profitons pour les sensibiliser aux missions du Fare Ora. *(Rien ne vaut le « bouche à oreille » !)*

Beaucoup découvrent l'administration et c'est notre rôle de les guider au mieux.

DIAPO n° 9

Quelle forme d'innovation intervient au travers de ce concept des Fare Ora ?

- Tout d'abord, le concept en lui-même est innovant. Rien de comparable n'existe à l'heure actuelle avec cette triple offre de services : un guichet unique, un espace de soins et une offre de loisirs actifs réunis en un seul lieu.

On peut également évoquer la mutualisation des moyens mis en œuvre avec les différents partenaires, qu'ils soient institutionnels, associatifs ou privés.

De même, il convient d'évoquer l'aspect « formation des agents Fare Ora » qui, indubitablement seront amenés à avoir une vision plus transversale des organismes qui interviennent dans le cadre des sollicitations des usagers.

- Ensuite, je retiendrais l'adaptabilité des processus qu'ils soient juridiques, techniques ou administratifs en réponse à la diversité des milieux dans lesquels interviennent les Fare Ora. Je prends pour exemples des modèles aussi éloignés que le Fare Ora dont j'ai la charge, basé sur Tahiti et celui situé à Rapa qui ne connaissent pas les mêmes contraintes.

Développer une administration qui devient plus humaine face aux réalités du terrain : « aller vers » pourrait être le crédo à retenir.

- Enfin, la mise à disposition d'outils informatiques et numériques est un grand pas qui vient combler la fracture numérique. Dans une certaine mesure, l'intervention des agents du Fare Ora participe à repérer les signes de l'illectronisme voire à le réduire. L'illectronisme c'est la non maîtrise des outils numériques et contrairement à ce que nombre d'entre nous le pensent, cela ne touche pas uniquement les personnes âgées, bien au contraire, elle concerne tout aussi bien les jeunes...handicap numérique.

DIAPO n° 10

Ma'uru'uru i te fa'aro'ora'a mai. Je vous remercie de votre attention.