



MINISTERE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION



PROJETS DE
PERFORMANCE 2019
INTERSECTORIELS 2022

*Extrait de la présentation des vœux du Président de la Polynésie française aux responsables des structures publiques du Pays
14 janvier 2019*

« Mon but est d'améliorer le bien-être quotidien de nos concitoyens, notamment les plus vulnérables ; de permettre à chacun de se faire sa place dans notre société. La modernisation de notre société, qui constitue le second axe de notre programme et orientation politique forte, participe pleinement à cet objectif.

La sphère administrative, services administratifs, établissements publics et sociétés ou autres entités assurant une mission de service public (...), forment, avec le gouvernement, des acteurs majeurs de cette indispensable transformation. (...)

Je vous demande des résultats concrets pour un meilleur accueil, un meilleur service à l'utilisateur, une administration plus simple, plus accessible et plus bienveillante. »

Références des circulaires du Président de la Polynésie française relatives à la mise en place des projets de performance intersectoriels 2019-2022

- Aux ministres du Gouvernement de la Polynésie française, n° 6736/PR du 3 octobre 2018
- Aux chefs de service et directeurs des établissements publics administratifs, n° 6737 et 6738/PR du 3 octobre 2018



SOMMAIRE

La vision partagée	4	BLOC MISSION 3 : Faire croître l'économie de notre <i>fenua</i>	23
La planification axée sur les résultats	5	Les entités membres	23
Mobilisation de l'Administration	6	Les usagers types	24
BLOC MISSION 1 : Accompagner l'individu vers la citoyenneté	7	Les objectifs 2019-2022	29
Les entités membres	7	Les activités par objectifs	31
Les usagers types	8	BLOC MISSION SUPPORT : Garantir les moyens d'assurer le service public	35
Les objectifs 2019-2022	10	les entités membres	35
Les activités par objectifs	11	Les usagers types	36
BLOC MISSION 2 : Bâtir durablement notre <i>fenua</i>	13	Les objectifs 2019-2022	38
les entités membres	13	Les activités par objectifs	40
Les usagers types	14	La gouvernance du PPI	43
Les objectifs 2019-2022	15	Pilotage	43
Les activités par objectifs	17	Mise en œuvre	43
		Evaluation et rendu-compte	43

LA VISION PARTAGÉE

Un service public plus performant et attentionné aux usagers, proposant une offre de prestations visant l'excellence

Des résultats visibles des politiques publiques pour les Polynésiens

Un service public plus transparent

Une administration polynésienne capable de se transformer

NOS ENGAGEMENTS

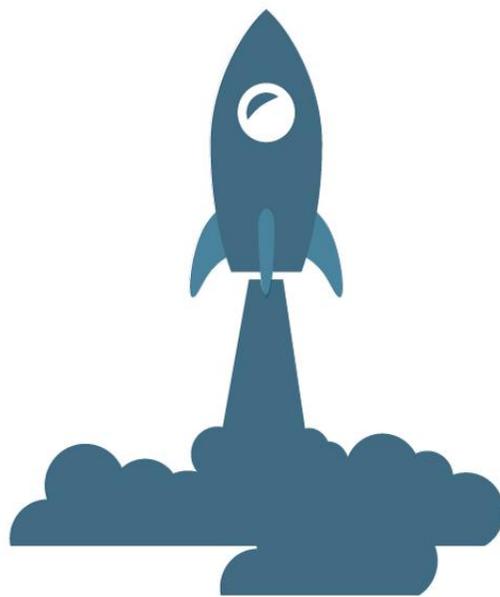
Aller à la rencontre des citoyens polynésiens

Renouer la confiance

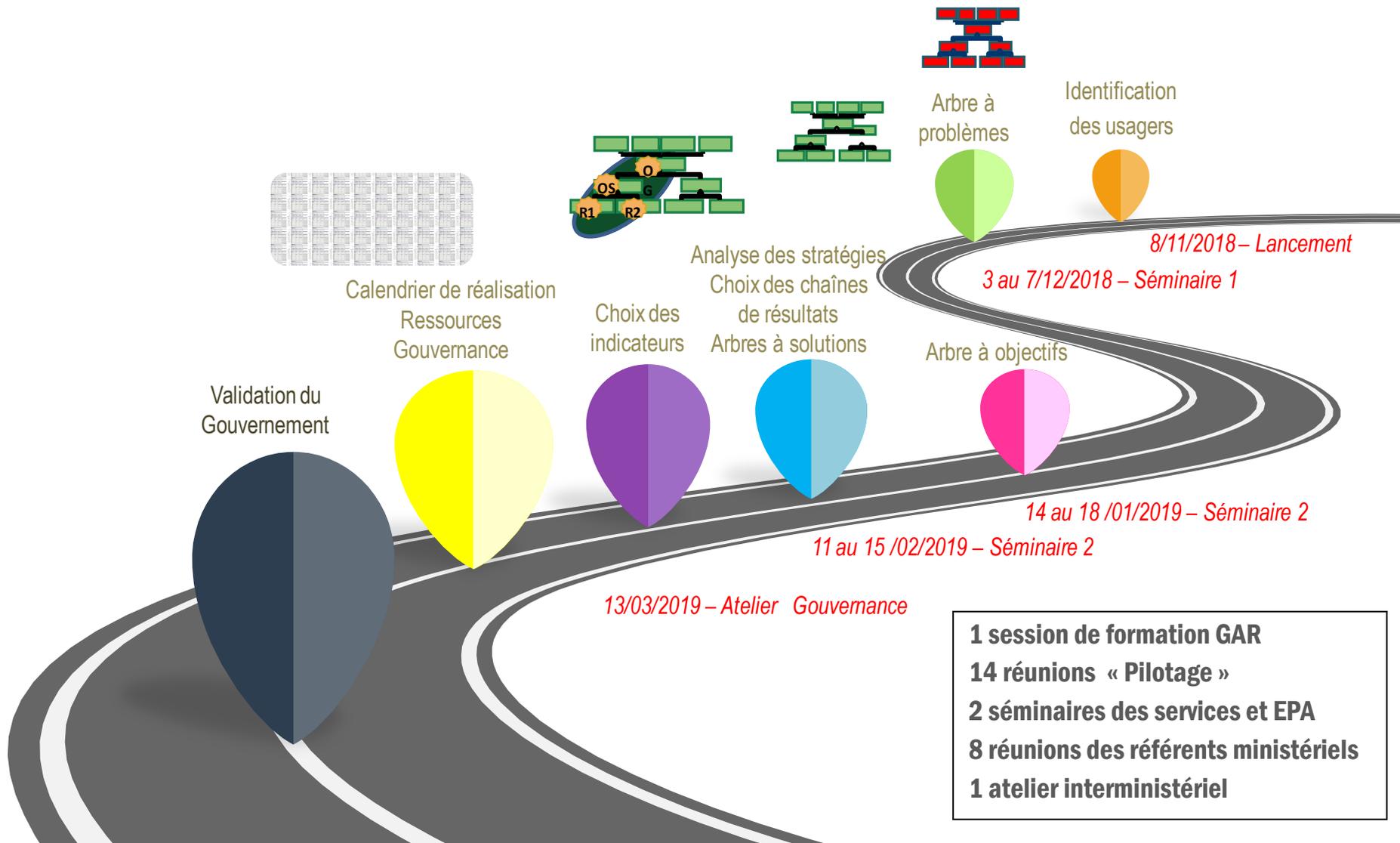
Donner du sens aux agents

Utiliser l'intelligence collective pour innover

Un pilotage et une gestion axés sur les résultats



LA PLANIFICATION AXEE SUR LES RESULTATS



MOBILISATION DE L'ADMINISTRATION

Pilotage

Ministère de la modernisation de l'administration

Mobilisation/accompagnement

Direction de la modernisation et des réformes de l'administration

Facilitation

4 facilitateurs

Entités publiques participantes

14 référents ministériels

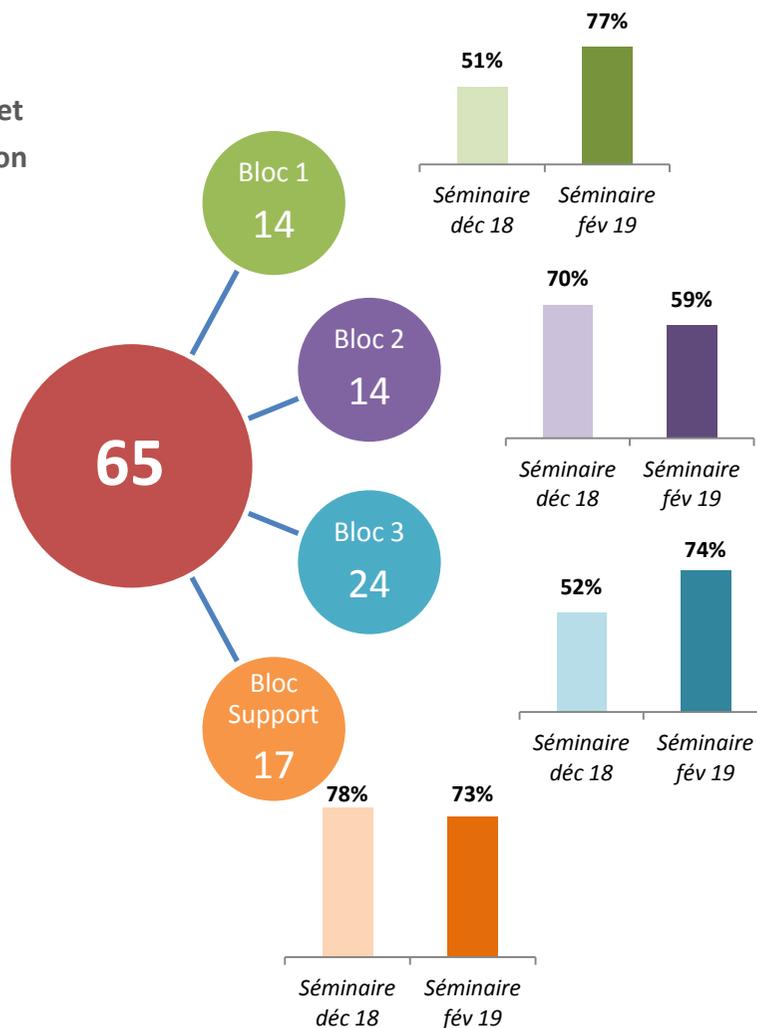
49 services

14 établissements publics administratifs

1 délégué interministériel du handicap

CESC

Présentisme des services et EPA aux 2 séminaires



Livrables produits

16 arbres à problèmes
11 personas d'utilisateurs
15 arbres à solutions

36 objectifs opérationnels
132 activités proposées

BLOC MISSION 1

ACCOMPAGNER L'INDIVIDU VERS LA CITOYENNETE

La problématique centrale identifiée par les membres du bloc mission 1 est : «la défiance réciproque entre le citoyen (usager, contribuable, acteur associatif...) et le service public. »

Le principe de confiance ne se décrète pas mais émane de la coordination des acteurs au travers de leurs relations et de leurs pratiques.

Dans ce prolongement, citoyens et agents publics peuvent s'inscrire dans un principe de confiance dès lors que le service public se dote d'objets (moyens et outils de communication) vecteurs de cette confiance (Boltanski et Thévenot, 1991).

LES ENTITES MEMBRES

Ministères	Ministère en charge de la famille et des solidarités Ministère en charge de la santé Ministère en charge de l'éducation, de la jeunesse et des sports	
Composition du bloc mission		
Pilote	Agence de régulation de l'action sanitaire et sociale	ARASS
Co-pilotes	Délégation polynésienne pour le Suivi des Conséquences des Essais Nucléaires	DSCEN
	Circonscription des îles Australes	CAU
Membres	Services	
	Direction générale des affaires économiques	DGAE
	Direction générale de l'éducation et des enseignements	DGEE
	Direction de la jeunesse et des sports	DJS
	Direction des solidarités, de la famille et de l'égalité	DSFE
	Direction de la santé publique	DSP
	Délégué interministériel au handicap	DIH
	Etablissements publics administratifs	
	Conservatoire artistique de la Polynésie française	CAPF
	Centre hospitalier de la Polynésie française	CHPF
	Institut de la jeunesse et des sports de la Polynésie française	IJSPf
	Institut d'insertion médico-éducatif	IIME
	Fare Tama Hau	FTH

LES USAGERS TYPES

PERSONA 1



ALO, association du secteur de la santé, comptant 43 membres actifs, à TAHITI

« Nous sommes un acteur engagé en manque de partenariat pour intensifier nos actions. C'est une vraie gageure de s'intégrer dans le réseau de prévention polynésien ! »

	☹	😊
Opinion de l'administration	○ ○ X ○ ○	
Maîtrise du langage administratif	○ ○ X ○ ○	
Mobilité	○ ○ X ○ ○	
Aisance numérique	○ ○ X ○ ○	
Connaissance de ses droits	○ ○ ○ X ○	
Isolement	○ ○ ○ X ○	

MES BUTS CLÉS

- Améliorer l'impact de notre initiative citoyenne.
- Faire entendre notre voix.
- Faire intégrer les problèmes identifiés par l'association dans les politiques publiques.

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Ne pas parvenir à identifier les interlocuteurs pertinents.
- Ne pas parvenir à réunir les acteurs pour aboutir à un partenariat efficace.
- Actions associatives sous-dimensionnées ou dont l'impact est diminué par des initiatives publiques contraires ou peu complémentaires.

Des citoyens, vivant au quotidien les problèmes liés à l'obésité et constatant le manque d'information et d'accompagnement des personnes souffrantes ont décidé de se regrouper en association pour s'entraider, partager les problématiques et les solutions.

Ils ont déjà organisé quelques événements qui ont eu du succès auprès de la population. Forts de leurs expériences de terrain, ils sont en attente d'une écoute de la part des pouvoirs publics concernant les diagnostics qu'ils ont posés et les actions envisagées.

Ils espèrent donc un soutien actif de la part des pouvoirs publics pour améliorer l'impact de leurs actions. L'association sollicite le statut d'association d'intérêt général.

Ils ont du mal à identifier quels seraient leurs meilleurs interlocuteurs, ils sont renvoyés d'un service à l'autre. Les informations techniques et scientifiques, parfois divergentes et controversées, sont très difficiles à obtenir.

Ils constatent que les diagnostics posés par la puissance publique ne prennent pas en considération l'ensemble des facteurs et conduisent à un rétrécissement contreproductif des actions envisagées.

Suite aux quelques rencontres avec les services et les ministères, souvent de façon séparée et dans un temps limité, l'association constate un manque d'écoute et un manque de volonté de coopération et de partenariat.

Se sentant isolée et pas entendue, elle décide de mener ses actions, avec le risque que celles-ci soient sous-dimensionnées et en contradiction avec des projets du Pays, projets dont on lui a vaguement exposé les grandes lignes.

PERSONA 2



Viniura, 12 ans, élève au collège de TUBUAI, résidant à RAIVAVAE

« J'aime mon île. Ma scolarité m'oblige à résider à Tubuai, loin de ma famille. J'ai des envies et des idées sur mon avenir. Si seulement mon fauteuil roulant pouvait aller partout comme un 4x4... je pourrai participer comme les autres. »

Opinion de l'administration	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Maîtrise du langage administratif	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Mobilité	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Aisance numérique	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Connaissance de ses droits	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Isolement	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>

MES BUTS CLÉS

- Obtenir un avis sur ses aptitudes pour choisir sa voie professionnelle, agriculteur, artiste.
- Rentrer dans sa famille plus souvent.
- Partager des activités sportives et culturelles avec ses camarades

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Ne pas être pris au sérieux sur mes choix professionnels en raison de mon handicap
- Ne pas avoir le soutien du personnel du collège car ce n'est pas leur travail
- Ne pouvoir trouver la bonne personne (*service*) pour me renseigner
- Préserver mes racines et pratiquer régulièrement ma langue maternelle pour rester intégré à la communauté de Raivavae
- Ma mobilité réduite m'empêche de m'émanciper ; je suis sans cesse limité par ce handicap.

Viniura vit à Raivavae avec son père, agriculteur, et sa mère, artisane. Il est porteur d'un handicap moteur (fauteuil roulant).

A l'entrée au collège, il a dû quitter son île et partir à Tubuai. Il vit avec difficulté cette séparation avec sa famille qu'il ne revoit que pendant les grandes vacances scolaires (Noël utilisant les services d'Air Tahiti pris en charge par le Pays (Noël, été). Pour garder le contact avec sa famille, il a un téléphone portable qu'il peut utiliser en fin de journée. En revanche, il n'a pas d'ordinateur et les trois ordinateurs disponibles à l'internat sont souvent utilisés et la connexion internet est très lente et de mauvaise qualité.

Il passe désormais sa semaine à l'internat de Tubuai. Répartis par sexe, les élèves dorment tous dans une salle commune. Les lits sont séparés par les armoires des pensionnaires. Viniura s'y plaît sauf pour le moment de la douche. Avant c'était sa mère qui l'aidait ; aujourd'hui c'est le surveillant du collège mais il n'est pas formé. Le week-end, il dort chez un cousin de la famille, qui est pêcheur et qui est souvent en mer toute la journée. Il passe donc ses week-ends avec ses copains du collège au bord de la mer ou à les regarder jouer au football. Il aimerait bien avoir *va'a* au collège pour pouvoir faire un peu de sport mais il paraît qu'il n'y a pas d'enseignant diplômé.

Viniura aimerait bien devenir agriculteur comme son père, ou peut-être dessinateur. Il aime beaucoup dessiner mais il ne sait pas vraiment s'il est doué. Il a vu dans la salle de la mairie un tableau qu'il a beaucoup aimé, mais il ne l'a vu qu'une seule fois lors de sa visite avec son professeur d'histoire. Il aimerait bien voir un musée un jour.

L'école ne lui plaît pas trop surtout les cours de français. De toute façon, à Raivavae tout le monde parle *reo maohi*, sauf certains *taote*.

D'ailleurs, ça lui fait penser qu'il doit aller au dispensaire parce qu'un *taote* spécialiste est arrivé à Tubuai pour 1 semaine. C'est un véhicule de la commune qui doit venir le récupérer au collège et après ils iront chercher les quatre autres enfants handicapés de l'île qui sont à l'école primaire. Il faut qu'il prenne son carnet de dessin parce ça va être long d'attendre son tour pour voir le *taote*.

LES OBJECTIFS 2019-2022

Bloc mission 1 : Accompagner l'individu vers la citoyenneté

Objectif spécifique	1		2		3	4		
	Le service à l'utilisateur est performant et efficace		Le rendu-compte, la transparence, la vulgarisation des données sont performants et efficaces		La démarche qualité est performante et efficace	L'organisation est performante et efficace		
Usagers types	Citoyens		Usagers exclus des circuits de communication traditionnelle			Agents de l'administration		
			Usagers connectés					
Résultat à moyen terme	La lisibilité du service public pour le citoyen est améliorée		La stratégie de communication citoyenne est différenciée et inclusive		Les membres du bloc 1 ont considéré que l'objectif spécifique 3 n'était pas, à proprement parlé, un objectif mais un moyen servant les trois autres objectifs. A ce titre, la démarche qualité ne dispose pas d'un arbre à solutions spécifique, mais irriguera l'ensemble des arbres des trois autres objectifs spécifiques.	La mutualisation et la transversalité entre les services sont encouragées		
Indicateur 1	Taux de satisfaction de l'utilisateur sur la lisibilité des démarches administratives		Taux d'atteinte de la communication sur les publics visés			% des agents de l'administration satisfaits des outils d'identification par rapport aux agents répondants		
Sources	Enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers		Enquête d'évaluation après chaque opération de communication réalisée par un prestataire			Enquête ponctuelle de satisfaction pilotée par le responsable de l'enquête d'utilisation des outils d'identification auprès des agents		
Indicateur 2	Taux de satisfaction de l'utilisateur sur le suivi effectué par le système de tracking							
Sources	Questionnaire intégré au système de tracking d'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur							
Objectif opérationnel	1.1	La communication sur les étapes et les délais des démarches est améliorée	2.1	L'accès aux informations vulgarisées (administratives, scientifiques, juridiques) est amélioré		4.1		Les rencontres interservices sont favorisées
Indicateurs	Nb de plaintes des usagers sur le défaut d'information relatif aux étapes et délais		Nb de consultations sur le site ad hoc			Nb d'événements interservices organisés Nb d'agents ayant participé à des événements interservices		
Sources	Rapport d'activité annuel des entités		Extraction annuelle par l'administrateur du site ad hoc			Rapport d'activité annuel du service		
Objectif opérationnel	1.2	La traçabilité des étapes du circuit administratif est garantie	2.2	Les stratégies innovantes de communication envers le citoyen sont déployées	4.2		Les champs d'action des acteurs sont connus de tous	
Indicateurs	Nb de circuits administratifs à destination de l'utilisateur déployés (indicateur devant évoluer en % par rapport au nombre de circuits éligibles au tracking)		Nb d'utilisation des supports visuels et auditifs		% des agents déclarant connaître les champs d'action des acteurs % des agents utilisant les outils d'identification			
Sources	Administrateur du déploiement de l'outil		Extraction annuelle des stat à partir des sites de l'administration		Enquête ponctuelle par le SIPf sur l'utilisation des outils d'identification auprès des agents			

LES ACTIVITES PAR OBJECTIFS

Conception Conception/développement Développement

E : Evaluation

BLOC MISSION 1 : ACCOMPAGNER L'INDIVIDU VERS LA CITOYENNETE

OS 1	LE SERVICE A L'USAGER EST PERFORMANT ET EFFICIENT						
Résultat à moyen terme	LA LISIBILITE DU SERVICE PUBLIC POUR LE CITOYEN EST AMELIOREE						
OO 1.1	LA COMMUNICATION SUR LES ETAPES ET LES DELAIS DES DEMARCHES EST AMELIOREE						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.1.1	Elaborer/Réviser des supports d'informations de type FALC sur les étapes à suivre précisant les intervenants	% de supports d'information de type FALC formalisés par rapport au nombre de procédures à destination de l'utilisateur par service	Rapport d'activité annuel du service			E	E
OO 1.2	LA TRAÇABILITE DES ETAPES DU CIRCUIT ADMINISTRATIF EST GARANTIE						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.2.1	Définir et tracer les étapes du circuit administratif	Nb de parcours usagers définis (indicateur devant évoluer en % par rapport au nombre de circuits éligibles au tracking)	Rapport d'activité annuel du service			E	E
OS 2	LE RENDU-COMPTE, LA TRANSPARENCE, LA VULGARISATION DES DONNEES SONT PERFORMANTS ET EFFICIENTS						
Résultat à moyen terme	LA STRATEGIE DE COMMUNICATION CITOYENNE EST DIFFERENCIEE ET INCLUSIVE						
OO 2.1	L'ACCES AUX INFORMATIONS VULGARISEES (ADMINISTRATIVES, SCIENTIFIQUES, JURIDIQUES) EST AMELIORE						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
2.1.1	Concevoir des supports d'information et formulaires de type FALC (facile à lire et à comprendre)	Nb et % de supports de type FALC conçus et diffusés	Statistiques de Net.pf par l'administrateur du site		E	E	E
2.1.2	Mettre à disposition des supports d'information et formulaires, traduits en fonction des publics visés	% de supports traduits en langues polynésiennes ou autres par public cible et diffusés	Statistiques de Net.pf par l'administrateur du site		E	E	E
OO 2.2	LES STRATEGIES INNOVANTES DE COMMUNICATION ENVERS LE CITOYEN SONT DEPLOYEES						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
2.2.1	Diffuser les supports conçus (visuels, auditifs) sur les démarches usagers	Nb et % de supports diffusés (visuels et auditifs) sur les démarches	Statistiques de Net.pf par l'administrateur du site			E	E
2.2.2	Créer l'assistant virtuel personnalisé unique (guide) qui accompagne l'utilisateur dans ses démarches sur Net.pf	Personnage virtuel opérationnel sur le site Net.pf	Rapport SIPF (Net.pf)			E	E

OS 4	L'ORGANISATION EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE						
Résultat à moyen terme	LA MUTUALISATION ET LA TRANSVERSALITE ENTRE LES SERVICES SONT ENCOURAGEES						
OO 4.1	LES RENCONTRES INTERSERVICES SONT FAVORISEES						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.1.1	Organiser des rencontres interservices (séminaires, évènements communs, etc.)	Nb de rencontres Rapport d'activité annuel du service réalisées sur l'année	Rapport d'activité annuel du service		E	E	E
4.1.2	Organiser des journées de découvertes entre services partenaires	Nb de journées de découvertes organisées sur l'année	Rapport d'activité annuel du service		E	E	E
4.1.3	Organiser des stages d'immersion interservices par métiers	Nb de stages d'immersion inter-services réalisés	Rapport d'activité annuel du service			E	E
4.1.4	Mettre en place des ateliers de co-développement interservices (problématiques, thématiques communes), type analyse des pratiques	Nb d'ateliers mis en place sur l'année par service organisateur	Rapport d'activité annuel du service			E	E
OO 4.2	LES CHAMPS D'ACTION DES ACTEURS SONT CONNUS DE TOUS						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.2.1	Réaliser un trombinoscope, un annuaire dématérialisé, une cartographie des activités du service et de ses partenaires	% de réalisation (sur les 3 outils) Fréquence de mise à jour des outils	Rapport d'activité annuel du service		E	E	E
4.2.2	Fournir un kit d'accueil type FALC (numérique, vidéo...) par service pour les nouveaux entrants (présentation du service public, de l'administration du pays, missions et organisation du service, trombinoscope, annuaire...)	% nouveaux entrants ayant reçu un kit d'accueil	Rapport d'activité annuel du service		E	E	E

BLOC MISSION 2

BATIR DURABLEMENT NOTRE FENUA

La problématique centrale identifiée par les membres du bloc mission porte sur les difficultés d'accès géographiques et sociales des usagers aux réseaux et infrastructures de la Polynésie française, qu'ils s'agissent de l'eau potable, de l'énergie, des télécommunications, du numérique, des transports...

LES ENTITES MEMBRES

Ministères	Ministère en charge du logement et de l'aménagement du territoire Ministère en charge du domaine Ministère en charge de l'environnement Ministère en charge de l'équipement et des transports terrestres	
Composition du bloc mission		
Pilote	Direction des affaires foncières	DAF
Co-pilotes	Direction de l'équipement	DEQ
	Circonscription des îles Marquises	CMQ
	Services	
Membres	Direction de l'environnement	DIREN
	Service de l'urbanisme	SAU
	Délégation pour le développement des communes	DDC
	Service de l'énergie	SDE
	Direction générale de l'économie numérique	DGEN
	Direction de l'aviation civile	DAC
	Direction polynésienne des affaires maritimes	DPAM
	Direction des transports terrestres	DTT
	Délégation à l'habitat et à la ville	DHV
	Direction de la santé	DSP
Service des parcs et jardins	SPJP	

LES USAGERS TYPES

PERSONA



Teiva, 26 ans, porteur d'un projet d'élevage de porcs à Raiatea

« Mon projet de porcherie moderne est vital pour moi. Je souhaite le réaliser grâce à l'argent et au terrain que mes parents m'ont légués. Je tiens à valoriser cet héritage et le transmettre à mes enfants. »

Opinion de l'administration	☒ X ○ ○ ○
Maîtrise du langage administratif	○ X ○ ○ ○
Mobilité	○ ○ X ○ ○
Aisance numérique	○ ○ ○ X ○
Connaissance de ses droits	○ X ○ ○ ○
Isolement	○ ○ ○ ○ X

MES BUTS CLÉS

- Concrétiser son projet de porcherie moderne et pourvoir en vivre
- Contribuer à sa manière au développement économique de son île
- Préserver son patrimoine et éviter tous risques financiers

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Trouver les ressources adéquates pour l'aider à réaliser son projet avec confiance
- Maîtriser les étapes du montage de son projet et comprendre les contraintes réglementaires qui s'imposent
- Identifier/rencontrer un interlocuteur fiable et compétent

Je ne connais pas grand-chose aux démarches administratives à suivre, je ne sais pas par quoi commencer. Je me suis rendu à la Circo des ISLV. C'est important d'être en règle avec l'administration. Je pensais avoir tous les renseignements utiles chez eux. En fait, l'agent à l'accueil n'avait pas toutes les réponses à mes questions. Elle a appelé un autre agent qui m'a expliqué que mon projet nécessitait plusieurs démarches et malheureusement, la Circo ne les centralisait pas toutes. Je m'en doutais un peu... J'allais être obligé de contacter plusieurs services administratifs et fournir beaucoup de documents. Je suis motivé à bloc, ce n'est pas un peu de paperasse qui va m'arrêter ! Je suis confiant car certains services sont sur place à Raiatea. L'agent de la Circo m'a cité le service de l'urbanisme (SAU), la direction de l'agriculture (DAG), la direction de l'équipement (DEQ), la direction des affaires foncières (DAF) et le centre d'hygiène et de santé publique (CHSP). Il m'a aussi prévenu que mon projet devait obtenir une autorisation de la Direction de l'environnement (DIREN) à Tahiti. La Circo pourra faire suivre mon dossier à la DIREN à Papeete une fois que j'aurai complété toutes les démarches.

Sachant tout ça, je décide de me lancer dès le lendemain et de choisir au hasard un service pour commencer. Je me suis souvenu que mon ami Siméon travaille à la DAG de Raiatea. Je m'y rends dans l'espoir de le voir. Sur place, l'agent d'accueil, après un rapide coup de fil, m'informe que tous les agents sont sortis sur le terrain et qu'il faudra que je revienne demain. Je décide alors d'aller au SAU. En chemin, j'appelle quand même Siméon qui me dit de rencontrer un technicien de la DAG dans l'après-midi. Je croyais qu'il n'y aurait personne au bureau ! Bon OK, je repasserai à la DAG dans l'après-midi.

A la SAU, on me remet un formulaire à compléter pour une demande de permis de construire. Apparemment, mon terrain étant dans la vallée de Fa'arua, dans la commune de Taputapuatea, il faut compléter une « NRA ». Je me fais expliquer que c'est une « fiche de demande de Notes de Renseignements d'Aménagement par rapport aux PPR » (???) Je finis par comprendre qu'il s'agit des Plans de Prévention des Risques. En remplissant la fiche, je me rends compte que je n'ai pas le numéro de la parcelle. L'agent du SAU me dit que je peux avoir cette information à la DAF. Je m'y rends de suite pour obtenir ce numéro. J'ai enfin pu déposer la NRA au SAU. On m'informe que je vais recevoir une réponse par rapport aux PPR par mail. Je viens de faire des allers-retours pour obtenir une simple donnée. Pour éviter tous ces kilomètres, pourquoi on ne m'a proposé cette démarche par Internet ? On a l'impression que les services ne communiquent pas entre eux.

Quand je suis allé à la DAG, pour rencontrer Charles, le technicien recommandé par Siméon, ce premier m'a questionné sur mon projet pour m'aider à mieux le cerner : le nombre de porcs (jeunes ou vieux), le type de constructions, etc. Il m'a expliqué les étapes à suivre. Je n'ai pas tout compris car il utilisait régulièrement des termes inconnus pour moi.

J'ai relu mes notes avec des informations récoltées d'un peu partout. Il y a des mots compliqués que je n'ai pas osé demander d'expliquer par peur de passer pour un idiot. Par exemple : PGA, avant-projet à fournir, installation classée pour la protection de l'environnement de 1^{ère} classe, enquête commodo et incommodo, étude d'impact, traiter les effluents... J'ai le niveau bac mais quand même, c'est dur de comprendre la réglementation !

Je réalise qu'il y a beaucoup de contraintes et d'étapes à franchir pour avoir les autorisations administratives. Les études par un bureau spécialisé vont me coûter combien ? Il faut que j'aie me renseigner sur les aides pour mon projet... encore une autre paire de manches pour faire les dossiers !

Je commence à me décourager et me sens bien seul. Vais-je vraiment pouvoir réaliser mon projet ?

LES OBJECTIFS 2019-2022

Bloc mission 2 : Bâtir durablement notre fenua

Objectif spécifique	1		2		3		4	
	Le service à l'utilisateur est performant et efficient		Le rendu-compte, la transparence, la vulgarisation des données sont performants et efficients		La démarche qualité est performante et efficiente		L'organisation est performante et efficiente	
Usagers types	Porteurs de projet		Porteurs de projet		Porteurs de projet		Porteurs de projet	
Résultat à moyen terme	Le service public est accessible et mieux centré sur les besoins et les attentes de l'utilisateur		Le rendu-compte, la transparence, la vulgarisation des données sont performants et efficients		La planification de l'action publique tient fortement compte des critères d'équité et de durabilité		La coordination intersectorielle de l'action publique est améliorée au sein du bloc 2	
Indicateur 1	Degré de satisfaction des usagers selon le parcours expérimenté		Degré de satisfaction des usagers		Nb d'indicateurs d'équité et de durabilité déterminés dans les plans d'action de politiques publiques		Mesure de la célérité de l'avancement des projets du bloc 2	
Source	Enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers		Enquête de satisfaction des usagers par un prestataire		Plans d'actions et rapports d'évaluation des politiques publiques		Evaluation annuelle du calendrier de mise en œuvre du PPI et bilan annuel de performance du PPI	
Indicateur 2	Nb de parcours usagers simplifiés et expérimentés						Degré de motivation de l'encadrement et des directions dans le développement du PPI du Bloc 2	
Source	Enquête annuelle auprès des usagers						Questionnaire/entretiens avec les chefs de service et responsables	
Objectif opérationnel	1.1	Les iniquités d'accès aux réseaux par les usagers des îles éloignées sont réduites	2.1	La maîtrise de la réglementation par les agents est renforcée	3.1	L'objectivité des décisions est augmentée	4.1	Les outils de travail collaboratifs sont développés pour un partage accru de l'information et forcent au décloisonnement des services
Indicateurs	% de dossiers des usagers des archipels aboutis Durée moyenne de traitement d'un dossier usager par type de demande, selon l'archipel		Degré de satisfaction des agents quant à l'accès et à la clarté de l'information sur la réglementation		Nb d'avis rendus par les commissions évaluées comme impartiales et transparentes / Nb total d'avis rendus Nb de contestations des décisions des commissions délibératives et consultatives / Total des décisions prises		Nb d'outils collaboratifs utilisés Satisfaction des agents utilisateurs quant à la valorisation de leur travail	
Sources	Analyse mensuelle des tableaux de bord des circonscriptions et des subdivisions déconcentrées en représentation directe		Questionnaire en ligne destiné aux agents de l'administration		Tableau de bord de suivi des activités des commissions Contributions des services et EPA au rapport du PR à l'APF		Questionnaire en ligne aux agents	

<i>Objectif opérationnel</i>	1.2	Les attentes de l'utilisateur sont mieux prises en compte à travers l'accueil physique personnalisé mis en œuvre par les services et EPA	2.2	Les compétences et les moyens en communication sont renforcés	3.2	Les impacts des programmes sont identifiés et connus lors de leur planification	4.2	Le pilotage des projets intersectoriels est renforcé
<i>Indicateurs</i>	Degré de satisfaction des agents quant au mode de travail en équipe interdisciplinaire		Liste des services et EP ayant bénéficié d'une expertise en communication (publique ou privée) pour développer des supports de vulgarisation Part des crédits consacrés à la communication, consommés par an par entité		Evolution du taux de participation dans les consultations		Plateforme intranet collaborative créée et activée Nb d'utilisateurs et fréquence d'utilisation de la plateforme collaborative	
<i>Sources</i>	Questionnaire en ligne aux agents après chaque parcours traité		Questionnaire en ligne destiné aux directions et encadrement intermédiaire, Rapports d'activité des entités		Comptes-rendus de consultations réalisées auprès des usagers et des parties prenantes		Statistiques de fréquentation de l'application	
<i>Objectif opérationnel</i>	1.3	La pluridisciplinarité des équipes est renforcée pour faciliter la réflexion sur les solutions de simplification des parcours des usagers	2.3	Les compétences et les moyens en communication sont renforcés	3.3	Les enjeux environnementaux sont intégrés		
<i>Indicateurs</i>	Degré de satisfaction des agents quant au mode de travail en équipe interdisciplinaire		Liste des services et EP ayant bénéficié d'une expertise en communication (publique ou privée) pour développer des supports de vulgarisation Part des crédits consacrés à la communication, consommés par an par entité		Nb d'actions privées et publiques, tenant compte des enjeux environnementaux de façon visible et évaluable			
<i>Sources</i>	Questionnaire en ligne aux agents après chaque parcours traité		Questionnaire en ligne destiné aux directions et encadrement intermédiaire Rapports d'activité des entités		Analyse annuelle des rapports d'activité des entités (services, EP) et du RAP (DBF)			

LES ACTIVITES PAR OBJECTIFS

Conception Conception/développement Développement

E : Evaluation

BLOC MISSION 2 : BATIR DURABLEMENT NOTRE FENUA

OS 1	LE SERVICE A L'USAGER EST PERFORMANT ET EFFICIENT						
Résultat à moyen terme	LE SERVICE PUBLIC EST ACCESSIBLE ET MIEUX CENTRE SUR LES BESOINS ET LES ATTENTES DE L'USAGER						
OO 1.1	LES INIQUITES D'ACCES AUX RESEAUX PAR LES USAGERS DES ILES ELOIGNEES SONT REDUITES						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.1.1	Optimiser l'organisation des circonscriptions afin de faciliter une gamme élargie de démarches usagers dans les archipels	Evolution du nb de démarches usagers disponibles dans la circonscription	Rapports annuels d'activité des circonscriptions	E	E	E	E
1.1.1.1	Clarifier les missions des circonscriptions en tant que guichet unique multiservices	Arrêté modificatif adopté par le CM	Analyse annuelle des comptes-rendus de réunions de l'équipe projet Publication de l'arrêté au JOPF				
1.1.1.2	Former et accompagner les <i>tavana hau</i> pour renforcer leurs capacités de pilotage	Nb de formations et d'activités d'accompagnement réalisées	Rapports d'activité annuels des circonscriptions, bilans de formation				E
1.1.1.3	Communiquer aux usagers la nouvelle organisation adoptée (via Internet, tournées de rencontres...) et l'offre étendue de services publics des circonscriptions	Nb de tournées organisées Nb de clics sur les pages des circonscriptions sur net.pf et les sites internet des services	Rapports des tournées des circonscriptions Analyse des commentaires des usagers dans les 3, 6, 12 mois qui suivent la publication JOPF des textes modificatifs				E
1.1.2	Améliorer les articulations fonctionnelles entre circonscriptions et services administratifs à Papeete	Satisfaction des acteurs quant à l'organisation du travail	Questionnaire en ligne avant, pendant et après le projet				
1.1.2.1	Organiser au moins un séminaire annuel entre TH et chefs des services déconcentrés pour mieux se connaître et sur des sujets thématiques	Nb de séminaires tenus Nb de chefs de services participants Liste des sujets abordés et des recommandations proposées le cas échéant	Comptes-rendus des séminaires organisés				
1.1.2.2	Organiser des ateliers de travail entre circonscriptions et chefs des services déconcentrés pour la simplification/allègement des parcours administratifs des usagers des archipels	Nb de réunions de travail Nb de parcours usagers travaillés	Analyse annuelle des rapports et comptes-rendus des séminaires organisés				
1.1.2.3	Doter les circonscriptions et les services déconcentrés d'une plateforme digitale collaborative et de tous outils numériques permettant la traçabilité des dossiers des usagers	Applications installées et accès activés Nb d'agents connectés à la plateforme d'échanges et aux outils collaboratifs développés	Analyse mensuelle des statistiques de fréquentation de la plateforme d'échanges et des outils collaboratifs				

OO 1.2 LES ATTENTES DE L'USAGER SONT MIEUX PRISES EN COMPTE A TRAVERS L'ACCUEIL PHYSIQUE PERSONNALISE MIS EN ŒUVRE PAR LES SERVICES ET EPA							
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
1.2.1	Former les agents au process d'accueil personnalisé, notamment à l'égard des usagers sensibles	Nb de formations à l'accueil réalisées Nb d'agents formés à l'accueil des usagers	Bilans de formation				
1.2.2	Adopter une charte d'accueil de l'utilisateur précisant les principes et les dispositions à respecter (fichier de suivi, délais de réponse, etc.)	Publication de la réglementation de la charte	LEXPOL				
1.2.3	Organiser efficacement l'accueil en structurant les étapes de la prise en charge des usagers du pré-accueil à l'instruction des demandes	Nb de services procédant à l'amélioration de l'accueil des usagers	Rapports d'activité annuels des services				
1.2.4	Mettre à disposition des bornes informatiques au niveau des lieux d'accueil de tous les services communaux et du Pays, afin de faciliter les formalités administratives en accueil primaire	Nb de bornes informatiques mises en place Nb de lieux d'accueil disposant de bornes informatiques accessibles aux usagers	Rapports d'activité annuels des services				
OO 1.3 LA PLURIDISCIPLINARITE DES EQUIPES EST RENFORCEE POUR FACILITER LA REFLEXION SUR LES SOLUTIONS DE SIMPLIFICATION DES PARCOURS DES USAGERS							
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
1.3.1	Réaliser une enquête auprès des usagers pour cerner les facteurs d'insatisfaction des expériences de parcours dans l'administration	Enquête réalisée	Analyse des données de l'enquête par questionnaire par un prestataire extérieur en 2020 et 2023				
1.3.2	Mobiliser les différentes compétences (communication, organisation, usagers, agents de l'accueil, designer, architecte...) pour co-construire des scénarios de parcours usager simplifiés et le plan d'action	Composition des équipes pluridisciplinaires créées Nb de réunions multidisciplinaires et interservices Nb de travaux ou de projets conçus et développés par des groupes pluridisciplinaires	CR des réunions de travail des équipes				
1.3.3	Construire la banque de données numériques des informations des usagers (coffre-fort numérique) conformément au RGPD	Plateforme France Connect - Polynésie créée Nb de comptes usagers créés	Rapport d'activité annuel du SIFP				
OS 2 LE RENDU-COMPTE, LA TRANSPARENCE, LA VULGARISATION DES DONNEES SONT PERFORMANTS ET EFFICIENTS							
Résultat à moyen terme LE RENDU-COMPTE, LA TRANSPARENCE, LA VULGARISATION DES DONNEES SONT PERFORMANTS ET EFFICIENTS							
OO 2.1 LA MAITRISE DE LA REGLEMENTATION PAR LES AGENTS EST RENFORCEE							
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
2.1.1	L'information réglementaire et technique est expliquée aux agents	Liste des moyens utilisés pour expliciter l'information réglementaire et technique aux agents	Questionnaire en ligne destiné aux agents de l'administration	E	E	E	E
2.1.1.1	Etablir et valoriser les procédures liées aux réglementations sous forme de fiches partagées	Nb de fiches procédures établies et partagées/ nb de procédures identifiées Nb d'agents utilisant les fiches de procédures	Rapport d'activité annuel des services				

2.1.1.2	Créer du tutorat en interne aux services et entre services	Nb d'agents pratiquant le tutorat Nb d'agents ayant bénéficié du tutorat	Rapport activité des services				
2.1.1.3	Développer le système de tuilage sur la base d'un pool de postes vacants pour 6 mois, permettant le transfert intergénérationnel de savoirs	Nb d'agents ayant bénéficié du dispositif de tuilage	Rapport d'activité des services				
2.1.1.4	Organiser des parcours de mobilité en immersion dans d'autres services du bloc 2	Nb d'agents participant aux parcours mobiles d'immersion Nb de services recevant les agents en immersion	Rapport d'activité des services				
2.1.1.5	Organiser des réunions internes sous forme de formations interactives, études de cas et jeux de rôles entre les agents	Nb de formations dispensées Temps consacré à la formation par agent	Rapport d'activité des services				
2.1.2	Des outils de partage de l'information sont accessibles pour mieux connaître la vie de l'administration et des projets	Nb d'outils de partage utilisés Nb d'utilisateurs ayant lu ou partagé de l'information	Analyse annuelle des statistiques de fréquentation des applications Bilan du comité stratégique des SI partagé	E	E	E	E
2.1.2.1	Créer une cartographie de l'administration partagée (version 3.0 de net.pf) comportant les informations sur la vie des services et des projets : missions, programmes et projets, référents internes, carnet d'adresses	Cartographie créée et partagée Nb de visiteurs sur l'application	Rapport d'activité SIPF Bilan du comité stratégique des SI partagés				
2.1.2.2	Mettre à jour et compléter l'annuaire LDAP d'un annuaire des référents de projets	Annuaire des projets créé et partagé	Rapport d'activité SIPF Bilan du comité stratégique des SI partagés				
2.1.2.3	Créer une plateforme partagée (type Lexpol Cloud) listant l'état d'avancement des projets et les référents, avec un système Messenger	Plateforme collaborative créée et activée	Rapport d'activité SIPF Bilan du comité stratégique des SI partagés				
OO 2.2	LES USAGERS ONT ACCES A UNE INFORMATION JURIDIQUE CLAIRE ET SIMPLE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
2.2.1	Moderniser les méthodes de travail en mode projet, et renforcer le travail interservices	Nb de travaux de vulgarisation menés en mode de travail interservices	Rapports annuels d'activité des services	E			E
2.2.2	Joindre à chaque projet de texte en CM, une proposition de campagne de communication ou d'un support vulgarisé destiné aux usagers citoyens	Quantités de supports de vulgarisation, réalisés et diffusés, suite à la présentation d'un texte en CM	Rapports annuels d'activité des services	E			E
2.2.3	Organiser le pré-accueil téléphonique unique, en charge de la bonne orientation des usagers selon le type de demandes et de démarches administratives	Pré-accueil téléphonique mis œuvre Volume d'appels triés selon la nature des demandes Nb d'usagers orientés	Analyse des statistiques tenues par le préaccueil téléphonique	E			E

OO 2.3 LES COMPETENCES ET LES MOYENS EN COMMUNICATION SONT RENFORCES							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
2.3.1	Définir et intégrer les nouveaux métiers de communication (<i>community manager, web manager, facilitator..</i>)	Nb de fiches de postes créées correspondant aux nouveaux métiers de communication Nb de recrutement des nouveaux métiers de communication sur la période 2019-2022 Nb de prestations privées utilisées dans ces nouveaux métiers	Rapport d'activité des services Bilan social annuel de la DGRH	E	E	E	E
2.3.2	Mettre en commun les compétences en communication existantes, notamment entre les services de petite taille	Nb d'agents de la communication mis à contribution Nb de travaux de communication réalisés en commun	Rapports d'activité annuels des services concernés	E	E	E	E
2.3.3	Augmenter le recrutement de chargés de communication	Nb de recrutement de chargés de communication par an	Analyse des données extraites de la base DGRH	E	E	E	E
2.3.4	Former les agents aux techniques de communication innovantes	Nb de formations réalisées	Bilan social annuel de la DGRH		E	E	E

OS 3 LA DEMARCHE QUALITE EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE							
Résultat à moyen terme LA PLANIFICATION DE L'ACTION PUBLIQUE TIENT FORTEMENT COMPTE DES CRITERES D'EQUITE ET DE DURABILITE							
OO 3.1 L'OBJECTIVITE DES DECISIONS EST AUGMENTEE							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
3.1.1	Procéder à la mise à jour des listes des commissions obsolètes à supprimer et de celles à substituer le cas échéant par des entités plus adaptées	Nb de commissions supprimées réglementairement/ Nb identifié à supprimer Nb d'entités créées ou améliorés	Rapport annuel de la DMRA	E	E	E	
3.1.1.1	Mettre à jour le recensement des commissions par secteur d'activité	Recensement des commissions mis à jour	Rapport annuel de la DMRA		E		
3.1.1.2	Diffuser la circulaire statuant sur les critères d'obsolescence de la commission et les critères objectivant la substitution d'une commission	Date de diffusion de la circulaire établissant les critères	LEXPOL, Rapport annuel de la DMRA		E		
3.1.2	Instaurer des critères objectifs et transparents dans le fonctionnement et les prises de décisions des commissions	Nb de règlements intérieurs actés, introduisant des critères objectifs et transparents dans le fonctionnement de la commission	Analyse du fonctionnement des commissions par secteur		E		
3.1.3	Créer/modifier la composition des commissions consultatives pour une représentation plus technique	Taux de commissions consultatives dont la composition est à caractère technique	Analyse du fonctionnement des commissions par secteur		E	E	
OO 3.2 LES IMPACTS DES PROGRAMMES SONT IDENTIFIES ET CONNUS LORS DE LEUR PLANIFICATION							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
3.2.1	Réaliser une analyse des facteurs de non participation des usagers	Etude réalisée	Analyse des résultats de l'étude réalisée par le chef de projet			E	

3.2.2	Accompagner les projets de réglementation de notices d'impact socio-économique, juridique, environnemental lors de leur présentation en CM	Nb de notices d'impact rédigées et partagées	LEXPOL, rapport PR à APF	E			E
3.2.3	Consulter les parties prenantes pour une vision stratégique partagée	Nb de consultations réalisées auprès des parties prenantes à l'occasion des planifications des projets/programmes	Analyse des résultats des consultations réalisées par le chef de projet	E			E
3.2.3.1	Définir le cadre général des documents stratégiques	Cadre des documents stratégiques rédigé et appliqué	LEXPOL, rapport PR à APF				
3.2.3.2	Utiliser tous les vecteurs de communication de proximité	Types et Nb de canaux de communication utilisés	Analyse des résultats des consultations réalisées par les parties prenantes	E			E
3.2.4	Susciter l'intérêt des usagers dans le cadre des consultations	Evolution du taux de participation dans les consultations	Analyses des résultats des consultations réalisées auprès des parties prenantes et des usagers cibles des programmes				
3.2.4.1	Mobiliser et sensibiliser les bénéficiaires des projets via des méthodes d'enquêtes publiques créant de la proximité	Nb d'enquêtes réalisées selon des méthodes centrées usagers	Informations extraites des PV des commissaires enquêteurs (analyse annuelle)				
3.2.4.2	Utiliser tous les vecteurs de communication pour expliquer les changements induits dans la vie des usagers par les projets	Types et Nb de canaux de communication utilisés	Analyse des résultats des consultations réalisées par les parties prenantes				
OO 3.3	LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX SONT INTEGRES						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
3.3.1	Systématiser lors de l'instruction, l'application de bonus/malus environnementaux dans les règles d'attribution des aides publiques	Nb de projets des acteurs privés avec bonus Nb de projets des acteurs privés avec malus	Rapport d'activité annuel de la cellule créée		E	E	E
3.3.1.1	Créer une grille de critères environnementaux et les faire valider	Grille de critères posée	Rapport d'activité annuel de la cellule créée		E	E	E
3.3.1.2	Créer/compléter les réglementations en tenant compte de l'existence de critères environnementaux	Nb de réglementations ayant pris en compte au moins 1 critère environnemental	Rapport d'activité annuel de la cellule créée	E	E	E	E
3.3.1.3	Systématiser l'évaluation à 3 ans des projets ayant bénéficié des bonus	Nb de projets évalués à 3 ans % de projets qui conservent leur bonus	Rapport d'activité annuel de la cellule créée				E
3.3.2	Instaurer l'exemplarité dans les pratiques du secteur public en faveur de l'environnement	% d'entités publiques organisant le tri des déchets % d'entités publiques utilisant le papier recyclé % de véhicules électriques dans le parc auto du Pays	Rapport du PR à l'APF	E	E	E	E
3.3.2.1	Adopter une charte environnementale de l'administration polynésienne	Charte environnementale rédigée Charte environnementale actée en CM et adoptée par les directions	Rapports annuels d'activité des services et EP	E	E	E	E

3.3.2.2	Décliner une démarche qualité environnementale dans toutes les entités publiques	Nb d'actions déclinées de la démarche qualité, réalisées par le secteur public environnementale % d'entités publiques ayant conçu et mis en œuvre un projet de démarche qualité environnementale	Rapports annuels d'activité des services et EP	E	E	E	E
3.3.2.3	Sensibiliser et former les agents sur les normes environnementales existantes	Nb d'actions de sensibilisation réalisées Nb de formations réalisées	Rapports annuels d'activité des services et EP		E	E	E

OS 4	L'ORGANISATION EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE						
Résultat à moyen terme	L'ORGANISATION EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE						
OO 4.1	LES OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIFS SONT DEVELOPPES POUR UN PARTAGE ACCRU DE L'INFORMATION ET FORCENT AU DECLOISONNEMENT DES SERVICES						
	<i>Activité</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.1.1	Créer une plateforme Intranet de partage d'informations entre les services du bloc 2	Plateforme intranet collaborative créée et activée Fréquence d'utilisation de la plateforme collaborative	Statistiques de fréquentation de l'application			E	E
4.1.2	Organiser des séminaires thématiques intra et inter services pour une participation accrue des agents aux projets intersectoriels	Nb de séminaires réalisés/nb de projets intersectoriels identifiés Taux de participation des agents par service aux réunions intersectorielles	Bilan de performance du PPI	E	E	E	E
4.1.3	Organiser des "travels tours" pour accroître/favoriser les échanges entre Tavana Hau et les responsables des services	Nb de participants aux travels tours organisés Degré de satisfaction des responsables de circonscriptions et de services	Bilan de performance du PPI	E	E	E	E
OO 4.2	LE PILOTAGE DES PROJETS INTERSECTORIELS EST RENFORCE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.2.1	Mettre en place une planification pluriannuelle budgétaire des infrastructures structurantes	Dispositif financier créé et appliqué	RAP/PAP annuel			E	E
4.2.2	Créer un groupe de travail interministériel spécifique au PPI : - pour identifier les projets intersectoriels - sanctuariser les budgets annuels pour leur mise en œuvre - suivre et évaluer la mise en œuvre	Groupe de travail interministériel créé Nb de comités actifs chargés de la mise en œuvre des projets intersectoriels Nb de projets intersectoriels soutenus financièrement	Bilan de performance du PPI		E		E
4.2.3	Mettre en cohérence les PAP, PPI et projets de service de façon à intégrer la logique intersectorielle	Documents PAP/RAP revus dans une logique de performance intersectorielle Rapport de performance du PPI élaboré et validé	Rapport annuel PR à APF	E	E	E	E
4.2.4	Partager les résultats de l'évaluation du PPI	Nb de restitutions orales de l'évaluation réalisées Moyens utilisés pour le partage de l'évaluation du PPI	Bilan de performance du PPI		E	E	E

BLOC MISSION 3

FAIRE CROITRE L'ÉCONOMIE DE NOTRE FENUA

La problématique centrale identifiée par les membres du bloc mission porte sur le poids du système politico-administratif sur les entreprises, les porteurs de projets et les contribuables, qui ne favorise pas le développement de la Polynésie française.

LES ENTITES MEMBRES

Ministères	Ministère en charge de l'économie et de l'économie bleue Ministère en charge du tourisme et du travail Ministère en charge de l'économie verte Ministère en charge de l'artisanat		
Composition du bloc mission			
Pilote	Direction de l'agriculture	DAG	
Co-pilotes	Centre de formation professionnelle des adultes	CFPA	
	Circonscription des îles Sous le Vent	CISLV	
Membres	Services		
	Direction de la biosécurité	DBS	
	Direction de la culture et du patrimoine	DCP	
	Direction générale des affaires économiques	DGAE	
	Direction générale de l'économie numérique	DGEN	
	Direction des impôts et des contributions publiques	DICP	
	Délégation polynésienne aux investissements	DPI	
	Direction des ressources marines et minières	DRMM	
	Direction du travail	TRAV	
	Direction de la jeunesse et des sports	DJS	
	Délégation à la recherche	REC	
	Service de l'artisanat traditionnel	ART	
	Service de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelles	SEFI	
	Service du tourisme	SDT	
		Etablissements publics administratifs	
		Caisse de soutien des prix du coprah	
		Centre des métiers d'art	CSPC
		Centre des métiers de la mer de Polynésie française	CMA
		Chambre de l'agriculture et de la pêche lagonaire	CMMPF
		Etablissement public d'enseignement et de formation professionnelle agricole	CAPL EPEFPA
		Institut de la statistique de la Polynésie française	ISPF
		Maison de la culture Te Fare Tauhiti Nui	TFTN
	Musée de Tahiti et des Îles	MTI	

LES USAGERS TYPES

PERSONA 1



Moana, 33 ans, chef d'entreprise TPE à TARAVAO

« Je cherche à faire connaître et mieux gérer ma petite entreprise. Dans mon métier, professionnalisme, honnêteté, discipline riment avec la qualité de services aux clients ! »

Opinion de l'administration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maîtrise du langage administratif	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aisance numérique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissance de ses droits	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MES BUTS CLÉS

- Avoir un revenu régulier pour subvenir aux besoins de sa famille
- Développer son entreprise et avoir plus d'expérience dans le domaine de l'artisanat
- Fournir un emploi stable aux salariés
- Trouver des clients fiables

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Difficultés à trouver la bonne information au bon endroit
- Difficultés à comprendre les démarches administratives entre les services concernés
- La complexité du dispositif réglementaire, c'est le parcours du combattant.
- Perte de temps due à la lenteur administrative à traiter la demande

Je dirige une entreprise multi-services (sanitaire/plomberie/maçonnerie) que j'ai créée il y a 2 ans. J'ai un seul salarié sans qualification et je fais appel à un patenté pour des travaux plus conséquents. On dit de moi que je suis discipliné, honnête et bon père de famille. Mes revenus annuels ne couvrent que 8 mois sur 12. J'aimerais pouvoir me développer mais je sais pas comment me faire connaître.

Je suis allé au SEFI pour demander comment bénéficier d'un soutien ou d'une aide pour développer mon entreprise. On m'a répondu que ce n'était pas leurs missions mais que si je cherchais de nouveaux employés, ils avaient de quoi me satisfaire. L'agent du SEFI m'a orienté vers le Fond Paritaire de Gestion (FPG).

Au FPG, j'ai essayé de comprendre les mécanismes de soutien aux entreprises et notamment les aides financières dont je pouvais bénéficier. Je voulais acheter du matériel. Mon interlocuteur m'a répondu que le FPG n'est pas compétent pour cela, mais qu'en revanche, il y a des dispositifs de soutien pour la formation de mon employé. Il m'a dit : « D'ailleurs, avez-vous réalisé la formation SS4 AMIANTE ? Vous n'êtes donc pas au norme et en cas de contrôle lors de vos travaux, vous pourriez être verbalisé si vous travaillez au contact de produits amiantés ! »

Comment pouvais-je le savoir ? Je lui ai demandé quel est le site qui informe les entreprises et si l'info est passée à la télé ou la radio. J'ai pris peur, car sans cette qualification, je risquais de perdre de l'activité. Je ne suis pas aux normes et j'ai des chantiers de rénovation en cours. J'ai donc demandé des précisions sur mes obligations, le coût de la formation et auprès de qui la suivre.

Je suis allé ensuite à la CCISM pour trouver de l'aide. On m'oriente vers la CPS où j'en profite pour demander s'il existe un accompagnement de la Chambre pour faire la publicité de mon entreprise. On me renvoie vers le SEFI et le FPG !

On me balade d'un service à un autre. On me donne et on me réclame des kilos de papiers. Je n'ai pas le temps ! Je travaille !

Comment puis-je savoir les procédures et les changements de réglementation et leurs impacts sur mes activités ?

J'ai surtout besoin de faire connaître mon entreprise pour avoir plus de clients et des clients fiables. Je ne sais pas comment répondre aux appels d'offres si je veux développer des travaux plus importants.

C'est quoi cette organisation ? On cherche à détruire les TPE ?

Je suis mon propre Patron, je n'ai pas le temps de surfer sur Internet. Je cherche à faire valoir mes qualifications au milieu de cette faune de petites entreprises sans qualifications et qui dénaturent notre image et notre travail. Je veux perdurer, recruter, grandir ! Je veux bien payer les impôts, les taxes, mais encore faut-il que l'on ne me bloque pas dans mes démarches.

PERSONA 2



Opinion de l'administration	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maîtrise du langage administratif	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobilité	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aisance numérique	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Connaissance de ses droits	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MES BUTS CLÉS

- Continuer son activité artisanale pour payer sa retraite et s'occuper de ses petits enfants
- Transmettre son savoir-faire artisanal à ses enfants

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Difficultés à écouler ses produits et rentrer dans ses frais
- Etre en règle avec l'administration des impôts et la CPS
- Eviter les parcours administratifs qui lui sont compliqués et lui coûtent de l'argent

Mme Tuarikirau, 48 ans, artisane à TIKEHU

« Je préfère la vie dans mon île. J'aime bien mon métier d'artisan même si c'est pas facile de gagner sa vie. »

Je vis tant bien que mal de la vente de mes produits du faapu à Tikehu et de l'artisanat.

J'ai participé au salon d'artisanat traditionnel des Tuamotu-Gambier en septembre dernier. Là-bas, j'ai eu un contrôle par la CPS et reçu une mise en demeure de régulariser ma situation au regard du RSPF dont je suis ressortissante avec mon mari. Comme j'ai adhéré à l'association TAMARIKI TUAMOTU RIMA'I, je pensais bénéficier d'une exonération des cotisations sociales et d'imposition fiscale.

Contrariée par cette situation, j'ai demandé à mon mari de me rejoindre à Tahiti pour régler ça avec la CPS. Cela nous a coûté des charges imprévues parce qu'il faut payer le billet d'avion.

Le 3 décembre, à la CPS, un agent nous explique que je ne peux pas relever du RST. Avec des revenus supérieurs à 87 346 XPF par mois, je relève d'office du RNS pour une durée de 3 mois et je ne peux pas produire les justificatifs de mon activité.

J'ai été obligée de payer la cotisation RNS sur le trimestre à venir. L'agent de la CPS ajoute que si je ne peux pas fournir les documents, j'aurai un rappel sur 3 ans ! Mon mari qui déclare des revenus annuels avoisinant 1 500 000 XPF, se retrouve dans la même situation que moi. L'agent de la CPS nous dit que nous devons aussi régulariser notre situation à la DICP.

Le lendemain, nous allons à la DICP où un agent nous dit qu'il faut d'abord aller à la CCISM pour prendre une patente et revenir ensuite à la DICP pour faire les déclarations fiscales.

A la CCISM, au vu de mon activité artisanale depuis 1998 qui me rapporte 100 000 XPF environ par mois et par exposition à Papeete et 30 000 XPF par mois par la vente de coquillages à ma famille de Tahiti, on me dit que je relève du TPE car je gagne moins de 2 millions XPF par an. Donc je vais devoir payer 25 000 XPF par an pour la patente.

De retour à Tikehu, il s'écoule un mois avant que la CCISM nous rappelle. Je reprends l'avion avec mon mari pour Tahiti afin de récupérer la patente à la CCISM et faire les déclarations fiscales à la DICP.

L'agent à la DICP qui m'aide, me dit que je vais payer la patente pour 2015, 2016, 2017 et 2018 mais aussi des pénalités et des intérêts de retard de recouvrement minorés parce qu'il s'agit d'une régularisation. Il me conseille de faire une demande de remise gracieuse pour les pénalités et intérêts de retard tout en précisant que la vente de produits artisanaux est exonérée de TVA depuis le 1^{er} janvier 2018.

Je souhaite payer une partie de mes impôts tout de suite mais l'agent m'informe que je dois d'abord recevoir des avis d'imposition par la poste et que ce n'est qu'à partir de ce moment que je pourrai payer mes impôts à la Paierie de la PF. Heureusement, la paierie peut accorder un étalement des versements. Il n'y a pas d'autres déclarations à faire à la DICP sauf si mon chiffre d'affaires dépasse 2 millions XPF car je change de régime.

Tout cela est bien compliqué pour moi. Je dois encore retourner à la CPS.

Je rentre chez moi pour attendre que les avis d'imposition me soient transmis. Je redescendrai sur Papeete pour demander un étalement de paiement.

PERSONA 3



	☹	☺
Opinion de l'administration	X	○ ○ ○ ○
Maîtrise du langage administratif	X	○ ○ ○ ○
Mobilité	X	○ ○ ○ ○
Aisance numérique	X	○ ○ ○ ○
Connaissance de ses droits	X	○ ○ ○ ○

MES BUTS CLÉS

- Aime créer des objets d'artisanat local et souhaite plus d'expérience dans ce domaine pour créer sa petite entreprise
- Elever son enfant dans de bonnes conditions et qu'il ait une bonne éducation

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Trouver un emploi stable pour avoir un revenu régulier et subvenir aux besoins de sa famille
- Appréhension des démarches administratives et difficultés de compréhension des informations délivrées
- Se joindre à une association artisanale dans sa vallée pour lui permettre de se lancer dans une activité lucrative complémentaire au fa'apu

Hina, 19 ans, en recherche d'emploi, AAKAPA (Nuku Hiva)

« Sans diplôme, c'est difficile de trouver du travail. Pour mon petit garçon, je ne dois pas baisser les bras. J'ai envie de faire de l'artisanat. »

Je suis maman d'un enfant et Aitu, mon compagnon, fait du coprah. Je cherche du travail.

J'ai décidé de me renseigner à la circonscription administrative des Marquises (CMQ) sur les possibilités de formation ou de dispositifs d'aide à l'emploi. En fait, je veux obtenir un CAE dans l'artisanat et surtout dans ma vallée à AAKAPA. Je n'ai pas de moyens de locomotion. Ici, le « taxi » coûte 10 000 F pour aller à Taiohae.

À la CMQ, on m'informe que je dois trouver un organisme d'accueil. Après avoir vérifié les conditions d'éligibilité, l'agent me dit que je peux y prétendre. Je dois remplir et signer un formulaire de 2 pages (fiche d'inscription de demandeur d'emploi et formulaire de renseignements). Je dois présenter un dossier à l'organisme d'accueil pour qu'il complète sa partie. Il y a une quantité de pièces à fournir ! Ma pièce d'identité en 2 exemplaires, mon RIB en 4 exemplaires, ma carte CPS à jour, des attestations à retirer à la CPS, etc.

L'agent m'explique en plus que l'organisme d'accueil doit fournir de son côté, plein de papiers aussi. Elle m'a parlé de copie d'inscription à l'ISPF, d'attestation de non affiliation employeur de la CPS, de trucs au JOPF si c'est une association, la carte Fa'apu à jour si c'est un agriculteur, et je ne sais quoi...

Je ne maîtrise pas bien le français et je ne comprends pas tout. C'est très compliqué d'obtenir un CAE. Mais je suis courageuse et j'ai besoin de travailler. Je suis perdue dans toutes ces démarches. En fait je ne sais pas par où commencer pour obtenir les nombreux documents demandés. En plus, il faut faire des photocopies et je ne sais pas à qui m'adresser.

Je suis allée à la CPS, mais j'ai été obligée de revenir le lendemain matin parce qu'ils ne reçoivent pas l'après-midi.

Un agriculteur de ma vallée a accepté de me prendre en CAE. J'accepte, je n'ai pas le choix. Comme moi, il ne sait pas remplir les documents. Ensemble, nous avons fini par obtenir toutes les pièces du dossier.

Quatre mois après, je reviens à Taiohae pour déposer mon dossier.

L'agent de la CMQ me dit que l'attestation de la CPS n'est plus valable car elle a dépassé la validité de 3 mois. Je repars à la CPS et je redépose une autre attestation pour compléter mon dossier.

J'attends qu'on me contacte, mais je n'ai pas de téléphone fixe, ni de Vini et je n'ai pas Internet. De toute façon, dans ma vallée, il y a des problèmes de réseau et ça coûte cher tout ça.

Je reviens à Taiohae pour savoir où en est mon dossier. La CMQ ne sait pas s'il est passé en commission, ni quand je recevrai une réponse du SEFI. Ils n'ont pas reçu d'information. Après plusieurs appels infructueux au SEFI, l'agent de la CMQ me dit qu'un agent là-bas lui a répondu que mon dossier n'est pas encore passé en commission et ne sait pas à quelle date il passera.

Bon ben, je n'ai pas d'autres choix que d'attendre.

Avec mon compagnon, on s'est dit que le plus simple c'était encore de faire un 2^{ème} enfant pour augmenter les allocations familiales

PERSONA 4



		
Opinion de l'administration	X	○ ○ ○ ○
Maîtrise du langage administratif	○ X	○ ○ ○ ○
Mobilité	○ X	○ ○ ○ ○
Aisance numérique	X	○ ○ ○ ○
Connaissance de ses droits	○ ○ X	○ ○ ○ ○

MES BUTS CLÉS

- Avoir accès à des produits sains et à un coût abordable
- Dépenser moins et ne pas être « volée »
- Protéger sa famille et plus largement la population de l'île
- Faire valoir ses droits de consommatrice

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Perdre l'anonymat dans le signalement d'une fraude
- Ne plus pouvoir s'approvisionner au magasin
- Ne pas être entendue et qu'une solution ne soit pas trouvée
- Non prise en charge au plan de la santé et de la sécurité sanitaire
- Inaccessibilité des services du fait de sa localisation

Roti TEREMATE, 45 ans, femme de ménage, RANGIROA

« Cuisiner, c'est mon plaisir. Je cherche des produits frais et variés et je fais attention à mon portefeuille. Je ne suis pas toujours confiante sur leur qualité avec ce que j'entends à la télé. »

Je suis heureuse en ménage avec Tihoti qui est pêcheur. Il me ramène du bon poisson à la maison. Je vais à l'église tous les dimanches et je suis impliquée dans la vie de mon île.

Nos revenus sont modestes et nous faisons nos courses au magasin de l'île qui vend surtout des « produits PPN ».

Une fois, au magasin, j'ai constaté que le prix affiché d'un des produits PPN ne correspondait pas au prix applicable. Je m'en suis plainte au gérant du magasin qui m'a dit ne pas être au courant...

J'en ai parlé au Tavana qui me dit qu'il en parlera à Président... J'ai profité aussi de l'occasion d'une tournée de l'administration pour en parler à un agent des affaires économiques. Ce dernier m'a dit qu'il ira vérifier et verbaliser le magasin si c'est le cas. Je lui ai demandé de ne pas dévoiler mon nom, de peur de ne plus pouvoir aller au magasin, d'autant que c'est le seul de l'île qui vend certains produits.

Samedi dernier, j'ai préparé un poulet fafa, avec le poulet acheté au magasin et que j'avais pris le soin de congeler, pour l'anniversaire de mon mari. Toute la famille a été intoxiquée.

J'ai voulu m'en plaindre, une fois rétablie, à un représentant de la Direction de la santé. Sans attendre la prochaine tournée administrative, j'ai appelé le service d'hygiène à Papeete. Je tombe sur un standardiste qui peu aimable, m'a mis en attente et la communication a coupé. Je rappelle cette fois énervée car l'appel Vini est coûteux. Je retombe sur le même standardiste tout aussi agacé. Une surenchère verbale s'ensuit. Je raccroche ne m'estimant pas bien renseignée. Je finis par renoncer à l'appel et plus encore à mon souci de signalement du produit avarié.

Une autre fois, j'ai été malchanceuse... J'ai décidé de demander à Bélinda, ma sœur qui vit à Papeete, de m'envoyer un extracteur de jus pour préparer le lait de coco pour le poisson cru du dimanche matin. Ma sœur l'a acheté à Carrefour et me l'a expédié par avion. Après 1 mois et demi, l'appareil tombe en panne.

Je le réexpédie à Bélinda par bateau pour faire jouer la garantie constructeur de 6 mois alors que la garantie Carrefour n'est que de 3 mois. Préalablement, j'ai demandé à ma sœur d'appeler le service de la consommation pour savoir comment faire et quels sont mes droits. Ma sœur peine à trouver l'information mais finit par appeler la DGAE où un agent lui dit ne pas savoir mais qu'il va demander à un collègue qui la rappellera... Personne ne la rappelle mais elle reprend l'initiative d'obtenir l'information souhaitée et la protection de mes droits. Après plusieurs services vers lesquels elle est renvoyée et 1 mois de délai écoulé, Bélinda a finalement affaire à un aimable agent qui lui dit qu'il n'y a malheureusement rien faire maintenant..., la garantie de 3 mois étant expirée et celle du constructeur n'étant pas appliquée en Polynésie française.

J'apprends la nouvelle avec dépit. J'ai l'impression de m'être fait avoir.

PERSONA 5



Teva, 28 ans, docteur en biologie, porteur d'un projet de Start Up

« Je crois au développement durable de notre Pays. Je souhaite partager mes connaissances et aider à la valorisation de nouvelles ressources avec des technologies innovantes. »

Opinion de l'administration



X

Maîtrise du langage administratif

X

Mobilité

X

Aisance numérique

X

Connaissance de ses droits

X

MES BUTS CLÉS

- Concrétiser la création et le développement de son projet de Start Up.
- Trouver les ressources adéquates pour son projet :
 - des partenaires administratifs et financiers
 - un local administratif puis technique
 - des financements (revenu provisoire, équipement)

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Ne pas pouvoir identifier/rencontrer d'interlocuteur(s) qui sache(nt) répondre à ses questions (= trouver un accompagnement personnalisé)
- Ne pas se voir proposer des moyens nécessaires à la concrétisation de son projet

Dans le cadre de mon doctorat, j'ai participé à une campagne d'inventaire et d'identification des coquillages marins présents en Polynésie française et à l'étude des molécules qu'ils contiennent. Ce projet mené par un organisme de recherche national, a démontré le potentiel de valorisation de cette ressource dans le domaine médical.

Je rentre au Fenua afin de monter ma Start Up qui vise à exploiter de façon durable cette ressource. Je dispose de peu de ressources propres et peu d'expérience dans la création d'une entreprise.

J'ai besoin d'aide administrative et d'obtenir un financement d'amorçage. J'ai aussi besoin de locaux adaptés et de matériel pour développer mon activité. Je cherche à être informé des dispositifs d'accompagnement qui existent sur le territoire et auxquels je suis éligible, afin de limiter les risques inhérents à la création d'une Start Up.

Je me suis rendu à la Délégation à la Recherche. La personne qui m'a reçu me dit qu'il n'existe pas d'espace de co-working à Tahiti et que son service fournit des financements d'amorçage uniquement aux instituts de recherche publics. Je ne suis donc pas éligible. Elle n'a pas de réponse à ma recherche de « Business Angels ». Elle ajoute qu'il n'existe pas encore de crédit d'impôt Recherche Innovation sur le territoire et qu'il n'existe pas de plateforme numérique qui permette de réaliser les formalités de création d'entreprise, de demandes d'aide, etc., depuis chez moi. Elle me conseille de m'adresser à l'incubateur PRISM pour approfondir mon business plan, à la CCISM pour demander un local, à la DGAE, la DRMM et au SEFI pour des aides à l'investissement et à la SOFIDEP pour obtenir un financement.

J'ai donc entrepris un long parcours auprès de toutes ces structures...

L'incubateur a déjà sélectionné les projets qu'ils vont porter en 2019. Je ne peux donc pas être incubé l'année prochaine.

A la CCISM, on m'a annoncé que l'ensemble des locaux était déjà occupés.

La DGAE m'a expliqué que les aides à l'investissement ne sont pas adaptées aux entreprises innovantes et à mes besoins du moment. Ils ne peuvent pas non plus me fournir de revenu alternatif afin de subvenir à mes besoins le temps de monter ma Start up.

La DRMM m'a annoncé que le budget de l'année n est préparé en juillet de l'année n-1. Il est donc clos pour 2019.

Découragé, je me suis déplacé au SEFI où on m'indique l'existence d'une aide, l'ICRA, qui fournit 450 000 XFP pour l'achat de premiers matériels et 90 000 XPF/mois pour vivre pendant 2 ans. Ouf, une bonne nouvelle !

La SOFIDEP propose des capital-investissement ou capital-développement, mais n'intervient pas en capital risque. Leurs produits ne sont donc pas adaptés à ma situation.

Pourquoi n'y a-t-il pas un lieu où des agents pourraient régler l'ensemble de mes problèmes ? La Polynésie française souhaite-t-elle

LES OBJECTIFS 2019-2022

Bloc mission 3 : Faire croître l'économie de notre fenua

Objectif spécifique	1	2	3	4
	Le service à l'utilisateur est performant et efficient	Le rendu-compte, la transparence, la vulgarisation des données sont performants et efficaces	La démarche qualité est performante et efficiente	L'organisation est performante et efficiente
Usagers types	Porteur de projet Entrepreneur	Porteur de projet Entrepreneur	Acteurs économiques	Entreprises Citoyens
Résultat à moyen terme	Les porteurs de projet et les entrepreneurs sont confiants dans le service public fourni	Le sentiment d'équité parmi les porteurs de projet et les entrepreneurs est rétabli	L'administration crée les conditions d'un environnement économique favorable et la dynamique d'emploi	L'efficacité et l'efficience de l'organisation de l'Administration sont améliorées
Indicateur 1	Taux de satisfaction des entrepreneurs et porteurs de projet	Mesure de la croissance économique, l'emploi, d'importation & exportation de produits (matières premières...)	Indicateur du climat de confiance des entreprises Nb de mesures de simplification par an prises en faveur des entreprises	Evolution des délais de traitement des dossiers des entreprises et porteurs de projets Taux de rejets des dossiers d'entreprises déposés
Sources	Enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers	Rapports trimestriels et conjonctures économiques, financier de l'IEOM, rapport annuel sur la consommation des ménages de l'ISPF	Statistiques IEOM climat des affaires Rapports annuels d'activité des services et établissements	Etude des délais de traitement d'un parcours usager, à partir d'un échantillon de démarches et de dossiers. Rapports annuels d'activité des services et établissements
Indicateur 2	Nb de créations et de suppressions d'entreprises	Degré de satisfaction globale (durée moyenne de délivrance de titres/autorisation, score d'effort ressenti par les usagers, % traitement des réclamations dans un délai de 30 jours, % d'usagers ayant reçu une réponse email en moins de 5 jours)	Nb de créations annuelles d'entreprises et d'emplois	Réduction du coût unitaire des démarches administratives ou des prestations de service public
Sources	Répertoire territorial des entreprises (RTE) - Données FISC	Enquête de satisfaction des usagers par un prestataire	Système d'information de la CPS	Rapports annuels d'activité des services et établissements Comptes administratifs du Pays et des établissements
Indicateur 3				% d'usagers ayant le sentiment de trouver facilement une information et déclarant que leurs demandes sont rapidement instruites
Sources				Enquête de satisfaction en ligne auprès des usagers des SA et EP à la fin de chaque démarche

Objectif opérationnel	1.1	La réglementation est lisible et compréhensible, et reconnaît le droit à l'erreur des usagers	2.1	L'objectivité et la transparence sont garanties dans l'attribution et l'utilisation des aides	3.1	L'administration transformée est adaptée aux étapes de vie de l'entreprise	4.1	L'acquisition ou le développement de compétences nouvelles accroît l'efficacité de l'administration dans le traitement des demandes des usagers
Indicateurs	<i>Nb de contestations (erreurs d'interprétation, plaintes, contentieux) des entrepreneurs et des porteurs de projet, relatives à la réglementation</i>		<i>Nb de rapports des commissions ne révélant pas les critères d'attribution Nb de plaintes % d'attributions d'aides publiées, par dispositif d'aide</i>		<i>Nb d'entreprises soutenues aux différentes étapes du cycle de vie de l'entreprise / Nb total d'entreprises</i>		<i>% de demandes des usagers solutionnées</i>	
Sources	<i>Rapport d'activité annuel des entités</i>		<i>Rapport annuel d'activité des services dispensateurs d'aides LEXPOL</i>		<i>Données CCISM, Rapports d'activité des services et EPA</i>		<i>Comptabilisation mensuelle à partir des tableaux de suivi des demandes des services et EPA</i>	
Objectif opérationnel	1.2	La qualité de l'accompagnement des entrepreneurs et des porteurs de projet est améliorée	2.2	L'information du consommateur est renforcée et les entreprises sont responsabilisées, pour favoriser un marché équilibré	3.2	La régulation des contrôles des prix et de la qualité est efficiente	4.2	La conception et la mise en œuvre d'outils innovants permettent le partage de données intersectorielles et la facilitation des démarches administratives
Indicateurs	<i>Degré de satisfaction des porteurs de projets et des entrepreneurs ayant bénéficié d'un accompagnement</i>		<i>Nb de consultations des consommateurs Nb de signalements par les consommateurs % de conciliations réussies Nb d'entreprises ayant développé un système RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises)</i>		<i>Evolution du coût unitaire du contrôle des prix et de la qualité réalisé Nb de visites des contrôleurs Evolution du nb d'ETP consacrés au contrôle de prix et qualité / Nb de procédures engagées</i>		<i>Nb d'outils opérationnels innovants utilisés par les agents aux fins de partage des données et de facilitation des démarches Taux d'utilisateurs des téléservices / Nb total d'utilisateurs du service</i>	
Sources	<i>Rapport d'activité annuel des entités</i>		<i>Rapport annuel de la DGAE</i>		<i>Rapports d'activité annuel des services concernés Comptes administratifs</i>		<i>Rapports d'activité des services et EP Statistiques générées par les applications de téléservices</i>	
Objectif opérationnel	1.3	L'administration anticipe et s'adapte à l'évolution du marché du travail						
Indicateurs	<i>Nb d'adaptations du code du travail Nb de secteurs faisant l'objet d'une GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences)</i>							
Sources	<i>Rapport d'activité de la direction du travail Rapport d'activité du SEFI</i>							

LES ACTIVITES PAR OBJECTIFS

Conception Conception/développement Développement

E : Evaluation

BLOC MISSION 3 : FAIRE CROITRE L'ECONOMIE DE NOTRE FENUA

OS 1	LE SERVICE A L'USAGER EST PERFORMANT ET EFFICIENT						
Résultat à moyen terme	LES PORTEURS DE PROJET ET LES ENTREPRENEURS SONT CONFIANTS DANS LE SERVICE PUBLIC FOURNI						
OO 1.1	LA REGLEMENTATION EST LISIBLE ET COMPREHENSIBLE, ET RECONNAIT LE DROIT A L'ERREUR DES USAGERS.						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.1.1	Réaliser une étude sur l'accessibilité de la réglementation dans les archipels	Etude réalisée	Rapport rendu par CCISM/Circonscriptions				E
1.1.2	Simplifier les formulaires et les procédures (y compris par voie numérique) et les traduire dans les langues polynésiennes et internationales (anglais et chinois)	Nb de tutoriels et formulaires simplifiés Nb d'exemplaires diffusés, dont % téléchargés annuellement Nb de documents traduits et langues déclinées Nb d'exemplaires traduits diffusés et téléchargés annuellement	Rapport d'activité annuel des services et EPA				E
1.1.3	Proposer aux usagers une interface d'agents plurilingues	Nb d'agents compétents plurilingues en contact avec les usagers	Bilan social annuel DGRH				E
1.1.4	Augmenter le budget de communication (externalisation des prestations de communication)	Enveloppe crédit des services et EPA dédiée à la communication Nb de supports édités (brochures, formulaires)	Budget annuel du Pays et des EPA Bilans annuels des cellules de communication des services et EPA				E
1.1.5	Instaurer le principe de la confiance a priori (allègement des justifications, prises de décision téléphoniques, rénovation du cadre décisionnel) et le droit à l'erreur	Réglementation publiée	LEXPOL				
1.1.6	Traiter les situations d'erreurs des usagers	Nb de cas traités	Rapports d'activité annuels des entités				
1.1.7	Développer les applications de simulation (aides, calcul des impôts, droits, etc)	Nb d'applications mis à disposition des usagers	Rapport d'activité SIPP				E
OO 1.2	LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRENEURS ET DES PORTEURS DE PROJET EST AMELIOREE						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.2.1	Harmoniser les discours des interlocuteurs	Nb d'argumentaires et de réponses types pour les procédures mises en œuvre	Rapport d'activité des services et EPA				E
1.2.2	Elaborer un référentiel intersectoriel de vulgarisation des textes et procédures de l'administration (définitions...)	Référentiel intersectoriel réalisé et mis en application	Rapport d'activité de SGG et des services				E
1.2.3	Créer un comité de la simplification (formulaires, vocables, tutoriels, outils de simplification, lexique, pas à pas...)	Comité créé	LEXPOL				E

1.2.4	Mettre en place un guichet unique (ou un pôle administratif d'expertises) dédié à une logique entrepreneuriale (ex : maison des entreprises)	Guichet unique créé Nb de dossiers traités	Rapport d'activité DGAE				E
1.2.5	Créer le passeport pour la commande publique (afin de ne pas redemander les documents administratifs aux entreprises à jour pendant un an - modalité de la recevabilité annuelle continue)	Nb de passeports délivrés	Rapport annuel de l'entité de coordination des marchés publics				
1.2.6	Elaborer une enquête de satisfaction sur les attentes des usagers quant à la façon dont ils sont pris en charge par l'Administration	Enquête réalisée	Rapport d'activité DGAE				E
1.2.7	Adapter le système de sélection et d'attribution des aides économiques aux activités cibles (porteuses de richesses, développement des archipels éloignés, etc.)	<i>Réglementation posant les nouveaux critères actée</i>	LEXPOL				E
1.2.8	Animer la concertation et la coordination interservices et intersectorielles, pour un accompagnement centré sur les usagers	Nb de réunions intrabloc 3 Nb de travaux réalisés par rapport au nb de travaux fixés	Comptes-rendus des COPIL PPI				E
1.2.9	Mettre en place un programme de soutien à l'innovation des entreprises (Stratégie de Spécialisation Intelligente SSI)	Programme de soutien mis en place	Rapports d'activité de REC/DGAE				E
OO 1.3	L'ADMINISTRATION ANTICIPE ET S'ADAPTE A L'EVOLUTION DU MARCHE DU TRAVAIL						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
1.3.1	Etendre la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) à tous les secteurs	Nb de secteurs disposant d'une GPEC	Rapport d'activité SEFI				E
1.3.2	Cibler les formations sur les emplois en devenir ou de demain	Nb de formations sur les emplois en devenir dispensées par an	Système d'information du SEFI				E

OS 2	LE RENDU-COMPTE, LA TRANSPARENCE, LA VULGARISATION DES DONNEES SONT PERFORMANTS ET EFFICIENTS						
Résultat à moyen terme	LE SENTIMENT D'EQUITE PARMIS LES PORTEURS DE PROJET ET LES ENTREPRENEURS EST RETABLI						
OO 2.1	L'OBJECTIVITE ET LA TRANSPARENCE SONT GARANTIES DANS L'ATTRIBUTION ET L'UTILISATION DES AIDES						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
2.1.1	Généraliser l'usage de matrices de notation réglementaires dans le processus d'attribution des aides	Nb de réglementations incluant la matrice de notation Nb de matrices de notation réalisées	LEXPOL, Rapports d'activité des services dispensateurs d'aides			E	E
2.1.2	Etablir un guide général des dispositifs d'aides	Guide réalisé	Sites de publication des services concernés			E	E
2.1.3	Créer une rubrique spécifique relative aux attributions d'aides sur LEXPOL	Rubrique LEXPOL mise en ligne	LEXPOL		E		

OO 2.2 L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR EST RENFORCEE ET LES ENTREPRISES SONT RESPONSABILISEES, POUR FAVORISER UN MARCHÉ ÉQUILIBRÉ							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
2.2.1	Créer un portail d'information à destination des consommateurs/clients et des commerçants/entreprises	Portail d'information créé Nb de visites sur le portail	Statistiques de fréquentation du portail, rapport annuel SIFP			E	E
2.2.2	Choisir des laboratoires indépendants et rendre publics les résultats des analyses de contrôle et de surveillance de la qualité	Nb de laboratoires indépendants utilisés Nb de publications publiques réalisées	Rapports d'activité des services concernés			E	E

OS 3 LA DEMARCHE QUALITE EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE							
Résultat à moyen terme L'administration crée les conditions d'un environnement économique favorable et la dynamique d'emploi							
OO 3.1 L'ADMINISTRATION TRANSFORMEE EST ADAPTEE AUX ETAPES DE VIE DE L'ENTREPRISE							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
3.1.1	Supprimer les redondances déclaratives ("Dites-le nous une fois")	Taux de redondances déclaratives supprimées	Rapports d'activité des services concernés				E
3.1.2	Créer une banque de données numériques unique à l'usage des acteurs économiques	Banque de données numériques créée	Rapport annuel SIFP				E
3.1.3	Développer et dispenser un programme de formation des agents publics dédié à la vie des entreprises	Nb de modules réalisés Nb d'heures de formation par an Taux d'agents formés	Système d'information de la DGRH				E
OO 3.2 LA REGULATION DES CONTROLES DES PRIX ET DE LA QUALITE EST EFFICIENTE							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
3.2.1	Optimiser les services de contrôle des prix et de qualité de la Polynésie française (en particulier ceux dans le bloc mission 3)	Nb de moyens de contrôle, améliorés (au sein des missions exercées dans le bloc 3)	Rapport d'activité des services concernés				E
3.2.2	Inciter les acteurs économiques à développer des dispositifs d'autocontrôle	Nb d'actions de sensibilisation/incitation des entreprises au développement de l'autocontrôle Nb d'entreprises assurant un autocontrôle de leurs produits mis sur le marché / nb d'entreprises sensibilisées	Rapport d'activité DGAE		E	E	E

OS 4 L'ORGANISATION EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE							
Résultat à moyen terme L'efficacité et l'efficience de l'organisation de l'Administration sont améliorées							
OO 4.1 L'ACQUISITION OU LE DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES NOUVELLES ACCROIT L'EFFICACITE DE L'ADMINISTRATION DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES DES USAGERS							
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
4.1.1	Identifier et créer des nouveaux métiers des TIC	Nb de métiers ou de process identifiés transposables au service public polynésien	GPEC sectorielle intra SA et EPA				E
4.1.2	Faire monter en compétences l'effectif existant	Taux d'agents ayant progressé en compétences par rapport aux compétences attendues pour le poste	Analyse SIRH fiches de postes et fiches d'évaluation des agents				E

4.1.2.1	Inciter les agents publics à suivre des formations à l'innovation identifiées en PF et à l'extérieur	Taux d'agents ayant bénéficié de formations à l'innovation	Bilan social DGRH - formation				E
4.1.2.2	Systématiser la mise à disposition d'agents publics ayant les compétences répondant au besoin d'une entité publique pour des missions spécifiques et limitées dans le temps	Texte adopté Nb d'agents en soutien temporaire Volume horaire dédié	Rapport annuel de la DGRH				
4.1.3	Augmenter le recrutement d'agents formés aux métiers innovants	Nb de postes correspondants mis à concours Nb d'agents recrutés pour des métiers innovants	Bilan social DGRH				E
4.1.4	Développer des process innovants permettant de faire mieux et plus vite notamment par le biais des TIC	Nb et type de process innovants réalisés	Rapport d'activité des services				E
4.1.5	Créer des espaces de rencontres entre acteurs publics et privés pour co-construire les politiques intersectorielles	Nb de rencontres entre acteurs publics et privés organisés Nb de politiques intersectorielles co-construites	RAP piloté par DBF				E
OO 4.2	LA CONCEPTION ET LA MISE EN ŒUVRE D'OUTILS INNOVANTS PERMETTENT LE PARTAGE DE DONNEES INTERSECTORIELLES ET LA FACILITATION DES DEMARCHES ADMINISTRATIVES						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.2.1	Créer une plateforme de partage d'études réalisées, de rapports, etc., et consultables par tous les services	Plateforme créée Nb de services ayant mis leurs documents en ligne Nb de connexions sur la plateforme	Rapport annuel SIPF Statistiques des sites Internet				E
4.2.2	Cartographier les parcours de l'entreprise	Nb de parcours cartographiés chaque année	Bilan du COTECH PPI				E

BLOC MISSION SUPPORT

GARANTIR LES MOYENS D'ASSURER LE SERVICE PUBLIC

La problématique centrale identifiée par les membres du bloc mission porte sur le déficit de performance du service rendu par les services support de la Polynésie française aux agents publics et aux entités publiques. Les carences en matière de management de la qualité et d'accessibilité des services et des prestations limitent l'efficacité des moyens engagés.

LES ENTITES MEMBRES

Ministères	Présidence de la Polynésie française Ministère en charge des finances Ministère en charge de la modernisation de l'Administration	
Composition du bloc mission		
Pilote	Secrétariat général du Gouvernement	SGG
Co-pilotes	Direction de la modernisation et des réformes de l'administration	DMRA
	Circonscription des îles Tuamotu Gambier	CTG
Membres	Services	
	Direction des affaires foncières	DAF
	Direction du budget et des finances	DBF
	Direction de l'équipement	DEQ
	Direction générale des ressources humaines	DGRH
	Direction de la modernisation et des réformes de l'administration	DMRA
	Délégation aux affaires internationales et européennes	DAIE
	Service de la communication	COM
	Service de l'imprimerie officielle	IO
	Service de l'assistance et de sécurité	SAS
	Service de l'informatique	SI
	Service des moyens généraux	SMG
	Service du patrimoine archivistique et audiovisuel	SPAA
Service de la traduction et de l'interprétariat	STI	
	Institution publique	
	Secrétariat général du Conseil économique, social et culturel	SG CESC

LES USAGERS TYPES

PERSONA 1



Taina, 28 ans, adjointe administrative dans un EPA

« Mon travail peut être passionnant quand on dispose de moyens suffisants, d'un encadrement dynamique et d'équipes motivés. De point de vue, le dialogue et la communication restent des outils essentiels au management de la qualité »

Opinion de l'administration	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
Maîtrise du langage administratif	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	
Mobilité	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	
Aisance numérique	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
Connaissance de ses droits	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
Connaissance de l'administration	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	

MES BUTS CLÉS

- Assurer ses missions pour répondre aux demandes de sa direction avec réactivité, autonomie et performance
- Etre facilitatrice de l'aide à la décision
- Obtenir la reconnaissance d'être en capacité de manager une équipe

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Faciliter le travail de mon supérieur hiérarchique, le soulager des tâches administratives en particulier en communication et dans la documentation
- Etre une interface efficace entre mon service et ses divers interlocuteurs
- Réaliser une campagne de communication pour développer l'image de l'EPA et recueillir les attentes et besoins des usagers

J'occupe les fonctions d'adjointe de direction dans un EPA depuis 5 ans. L'arrivée de la nouvelle directrice l'an dernier, a relancé mes missions. Elle me délègue énormément de tâches au quotidien, me confie la préparation de projets stratégiques et exige un retour d'information régulier sur l'accomplissement de mes missions.

Pour l'année 2019, elle m'a chargée de monter une campagne de communication d'envergure pour développer la notoriété de l'établissement, promouvoir nos activités et assurer l'information du grand public sur la bonne gestion de notre structure. Le thème est « un établissement à visage humain ! ». Je dispose d'un petit budget de 500 000 XPF.

Je dois faire un point de situation à ma directrice dans les 15 prochains jours car elle doit informer le CA de l'avancée du projet. Je n'ai jamais exécuté que des tâches administratives, je sors de ma zone de prédilection. Je doute de mes capacités à réaliser un tel projet, je n'ai aucune expérience en communication !

Je m'adresse aussitôt au service de communication de la Présidence pour obtenir des « tuyaux » sur les conditions de réalisation d'une campagne de communication. Fin de non recevoir catégorique, cette assistance n'est pas du tout de leur ressort, je n'aurai pas plus de renseignements. Je décide alors de m'adresser à une homologue d'un autre EPA important qui a déjà réalisé une campagne de ce type; malheureusement l'agent qui a monté cette campagne a quitté la structure et est partie dans le privé, personne n'est capable de me renseigner, la webmaster toujours en poste me précise qu'il faudrait que ma directrice adresse un courrier à son directeur pour cet « échange de savoir-faire », sans quoi elle ne peut me livrer la moindre information.

Lors d'une réunion, je croise fortuitement une ancienne collègue qui me dirige vers la juriste de son service pour le volet réglementaire de ce projet, cette juriste me précise que la communication administrative doit respecter un cadre réglementaire bien précis, des circulaires ont été rédigées il y a quelques années, elle doit les rechercher pour me les transmettre. Finalement elle ne me recontactera jamais.

Les jours défilent sans résultat ! Je décide de joindre des agences de communication de la place pour faire de devis : je contacte 2 agences au hasard qui me demandent de leur livrer en préalable un CDC qui formalise précisément le contenu de la commande. Je n'ai reçu aucune directive précise. Je contacte la direction des finances pour récupérer un CDC type : sans issue également, on me laisse me débrouiller seule en m'orientant sur...le net !

Dans l'urgence j'en rédige un en précisant sommairement l'objet de la campagne et l'enveloppe allouée. On me retourne une offre de prestation inadaptée, juste l'édition de quelques flyers ou cinq jours de campagne radiotélévisée ! La directrice me précise que le temps est compté, impossible de retourner vers le CA pour réévaluer le montant du budget.

Je me demande dans quelle galère on m'a envoyée ! Pourquoi ne m'a-t-on pas laissé plus de temps pour préparer ce projet ? Pourquoi aucun service ou établissement n'est en capacité de partager les bonnes informations ? Pourquoi la réalisation et le suivi de la politique de communication de notre administration ne sont-ils pas coordonnés ?

PERSONA 2



Teva, 37 ans, chef de service par intérim

« Les responsabilités qui m'incombent, sont des défis au quotidien. Ce qui m'anime, c'est le sens du service public et de faciliter le travail de l'équipe pour que vivent les projets portés par notre service. »

Opinion de l'administration	☹️	○	○	○	○	☺️
Maîtrise du langage administratif	○	○	○	○	○	X
Mobilité	○	○	○	○	○	X
Aisance numérique	○	○	○	X	○	
Connaissance de ses droits	○	○	○	○	○	X
Connaissance de l'administration	○	○	○	○	○	X

MES BUTS CLÉS

- Garantir la continuité des missions du service qu'il dirige par intérim
- Permettre aux agents de collaborer dans des conditions de travail optimales
- Poursuivre les objectifs assignés dans la lettre de mission du précédent chef de service

MES CRAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

- Satisfaire son équipe et son ministre
- Connaître et maîtriser certaines procédures
- Se prémunir contre des velléités de désordre social dans son service
- Traiter rapidement les plaintes des usagers et des élus
- Pouvoir assurer le fonctionnement du service avec des ressources limitées
- Crainte que cet intérim impacte sa notation

J'ai occupé pendant 13 ans des fonctions de cadre de catégorie A dans un service administratif comme chef du pôle juridique. Mon chef de service (CDS) démissionne subitement après avoir été à plusieurs reprises en arrêt maladie pour finir en burn-out. L'adjoint a assuré la suppléance, mais à la démission du CDS il a refusé de lui succéder. Connaissant parfaitement le service, j'ai accepté d'être nommé par le conseil des ministres pour assurer un intérim à durée indéterminée en septembre 2018, à la demande de mon ministre.

On m'a demandé d'assurer la continuité du service qui compte 64 agents répartis sur 3 sites (dont un à Moorea) et sur les ISLV. Le budget de fonctionnement annuel est de 130 millions XPF et l'enveloppe de crédits en investissements est de 30 millions XPF.

Mon adjoint est en congés pour un mois pour solder ses reliquats et mon RH est en congés de maternité depuis 15 jours.

Pour la fin de l'année, je dois élaborer un projet de budget (un plan de rénovation des sites déconcentrés), réunir les IRP dont la revendication récurrente est la création de 5 postes (2 cat. A et 3 cat. B) - préconisée par l'audit de la DMRA en 2016, proposer des orientations de politique publique en amont du séminaire intergouvernemental de janvier 2019 et finaliser le projet du site informatique laissé en suspens.

Mon premier objectif est de pouvoir pallier l'indisponibilité du RH. Je me heurte à des candidats qui ont déposé des CV et qui souhaitent une reprise d'ancienneté. La DGRH me précise que l'embauche s'effectuera au 1er échelon et qu'un délai d'un mois est requis pour la formalisation du contrat. Je ne peux pourvoir le poste rapidement par un recrutement temporaire.

L'élaboration du « plan de rénovation » requiert un audit amiante, réclamé par les DP qui ont averti la médecine du travail. Je ne dispose plus suffisamment de crédits sur mon budget d'investissement pour engager cette dépense ; la DEQ peut m'assister mais intégrera cette opération dans son plan de charge dans un délai de 6 mois à minima. De plus aucun collectif budgétaire n'est prévu pour la fin de l'année pour obtenir une rallonge de crédits.

J'ai évoqué en CTP les contraintes budgétaires assignées aux CDS qui contrarient des créations de postes ; les membres du CTP me notifient leur intention de déclencher une grève en début d'année faute de créations de postes, et j'apprends que 3 agents ont de surcroît déposé leur demande de mise à la retraite.

Je m'adresse à la DGRH pour m'accompagner et m'aider à pallier la carence en personnels. On me précise que le service n'a pas formalisé par avance ces demandes dans le cadre de son projet de service et que mon DUOG est obsolète.

Je fais part à ma tutelle de la situation catastrophique du service. J'hérite d'une gestion défailante en interne qui ne trouve aucune solution d'urgence par manque de souplesse du cadre réglementaire et une rigidité des cadres des procédures d'interventions. Des échos obtenus en discutant avec des homologues je ne suis pas le seul chef de service à être confronté à ce type de difficultés et pourtant nous pensons tous à des solutions pratiques simples et efficaces pour éviter de pénaliser aussi lourdement le fonctionnement des services : pools de remplaçants dans l'administration ? Procédures allégées pour les recrutements de très courte durée ?

LES OBJECTIFS 2019-2022

Bloc mission Support : Garantir les moyens d'assurer le service public

Objectif spécifique	1		2		3		4	
	Le service à l'utilisateur est performant et efficient		Le rendu-compte, la transparence, la vulgarisation des données sont performants et efficaces		La démarche qualité est performante et efficiente		L'organisation est performante et efficiente	
Usagers types	Entités administratives		Citoyen		Services administratifs		Entités administratives	
	Agents de l'administration				Agents de l'administration		Agents de l'administration	
Résultat à moyen terme	Des services support accessibles délivrant des prestations de qualité		L'accès du citoyen à une information adaptée est facilité quant à l'utilisation des moyens (efficience) de l'action publique		L'activité du service est inscrite dans une démarche qualité		L'organisation interservices support est efficace et efficiente	
Indicateur 1	Taux de satisfaction des services usagers		Nb d'usagers citoyens connaissant le site d'information et l'utilisant régulièrement Nb de clics sur le site Nb de questions posées sur le site sur l'utilisation des deniers publics		Nb d'outils qualité élaborés et utilisés (cartographie des risques, ...)		Evolution des délais de traitement des dossiers des services Taux de rejets des dossiers déposés	
Sources	Enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers internes		Analyse annuelle des stat et commentaires des sites		Rapports annuels d'activité des services et établissements		Etude des délais de traitement d'un parcours usager interne, à partir d'un échantillon de démarches et de dossiers. Rapports annuels d'activité des services supports	
Indicateur 2			Impact des actions de communication (audiométrie et rétention des informations)		Nb de mesures de remédiation mises en œuvre / nb d'incidents déclarés		Réduction du coût unitaire des démarches ou des prestations internes	
Sources			Post-évaluation de l'impact de la communication		Rapports annuels d'activité des services et établissements		Rapports annuels d'activité des services et établissements Comptes administratifs du Pays et des établissements	
Objectif opérationnel	1.1	Les agents des services supports sont investis et motivés pour remplir leurs missions	2.1	Le rendu-compte sur l'utilisation des moyens publics est pertinent, fiable et intelligible	3.1	La stratégie de la démarche qualité des services support est définie et validée	4.1	La collaboration des services support est développée
Indicateurs	Taux de RPS parmi les agents publics Taux d'absentéisme		Taux de satisfaction de l'utilisateur citoyen sur la qualité du rendu-compte		Stratégie définie et validée en CM (date de publication officielle)		Nb de projets interservices support aboutis	
Sources	Données SISTRA, bilan social		Consultations d'un panel d'usagers en début et milieu de mandature		JOPF - LEXPOL		Tableau annuel de bord annuel tenu par COTECH PPI	

<i>Objectif opérationnel</i>	1.2	Les besoins des agents publics et des entités sont pris en compte par un traitement adapté dans des délais maîtrisés	2.2	L'accessibilité à l'information produite par l'administration est développée	3.2	La démarche qualité est mise en œuvre	4.2	L'information utile est partagée
<i>Indicateurs</i>	<i>Taux de satisfaction des services usagers</i>		<i>Taux de progression du nb de pages consultées sur LEXPOL, Net.pf et sites des entités</i>		<i>Taux d'entités en cours de certification</i>		<i>% d'agents déclarant l'Intranet collaboratif utile</i>	
<i>Sources</i>	<i>Enquête annuelle de satisfaction auprès des usagers internes</i>		<i>Analyses des statistiques des sites internet (LEXPOL net.pf, sites internet)</i>		<i>Rapports annuels d'activités des entités (services, EP)</i>		<i>Enquête en ligne auprès des agents</i>	
<i>Objectif opérationnel</i>	1.3	L'information en interne et les données sont capitalisées et disponibles en intra-administration (Knowledge management)			3.3	La démarche qualité est contrôlée		
<i>Indicateurs</i>	<i>Volume d'information intégré (input)</i>				<i>Taux de processus audités / nb de processus identifiés (déclinés par entité contrôlé et sur le nb total des entités ayant mis en place la démarche qualité)</i> <i>Taux de services et EP audités</i>			
<i>Sources</i>	<i>Sites des entités administratives</i>				<i>Bilan annuel par la DMRA</i>			

LES ACTIVITES PAR OBJECTIFS

Conception Conception/développement Développement
E : Evaluation

BLOC MISSION SUPPORT : GARANTIR LES MOYENS D'ASSURER LE SERVICE PUBLIC

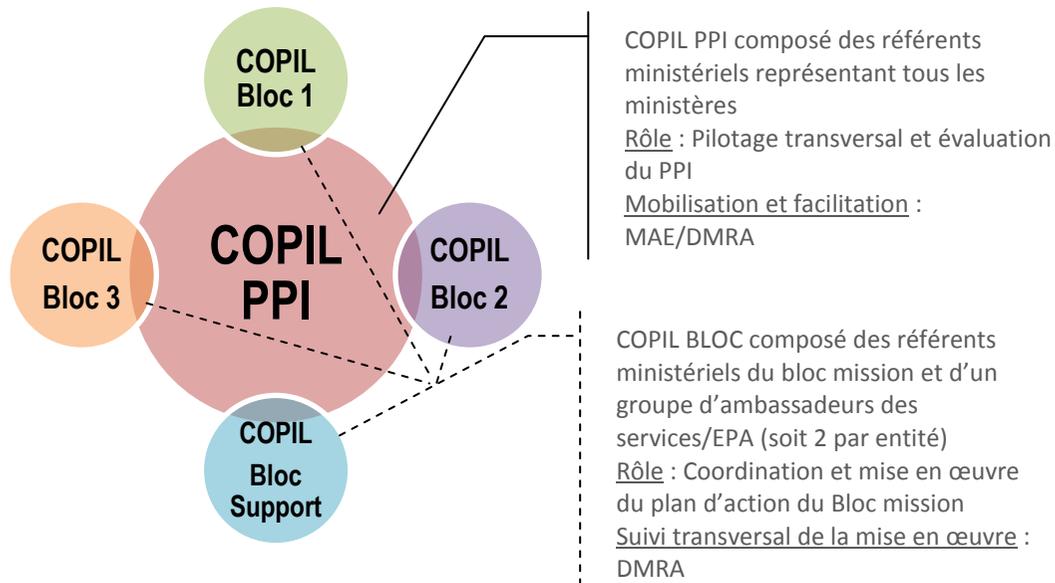
OS 1	LE SERVICE A L'USAGER EST PERFORMANT ET EFFICIENT						
Résultat à moyen terme	DES SERVICES SUPPORT ACCESSIBLES DELIVRANT DES PRESTATIONS DE QUALITE						
OO 1.1	LES AGENTS DES SERVICES SUPPORTS SONT INVESTIS ET MOTIVES POUR REMPLIR LEURS MISSIONS						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.1.1	Réviser le processus d'évaluation annuel (notation)	Circulaire sur la nouvelle méthode d'évaluation des agents	LEXPOL			E	
1.1.2	Revoir l'adéquation poste/grade/rémunération	Textes publiés	LEXPOL				E
1.1.3	Instaurer des plans de carrière reposant sur des bilans professionnels	Nb de bilans réalisés par service Nb de réorientations exprimées	Bilan annuel DGRH				E
OO 1.2	LES BESOINS DES AGENTS PUBLICS ET DES ENTITES SONT PRIS EN COMPTE PAR UN TRAITEMENT ADAPTE DANS DES DELAIS MAITRISES						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.2.1	Développer les prestations dématérialisées permettant l'accès facile et des délais réduits	Nb de téléservices déployés Taux des saisines dématérialisés Taux de procédures interservices intégralement dématérialisées	Statistiques des sites des entités administratives et de Net.pf				E
1.2.2	Elaborer et partager des procédures interservices support	Nb de procédures élaborées Nb de procédures partagées	Bilan des entités administratives			E	
OO 1.3	L'INFORMATION EN INTERNE ET LES DONNEES SONT CAPITALISEES ET DISPONIBLES EN INTRA-ADMINISTRATION (KNOWLEDGE MANAGEMENT)						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
1.3.1	Diffuser l'offre des prestations des services support	Nb de catalogues des prestations diffusées	Bilans des services support				E
1.3.2	Capitaliser et partager les rapports et les études élaborés par les SA/EPA financés par le Pays à l'intérieur d'un web intra-services	Espace documentation Intranet dédié créé Nb d'études/nb de rapports en ligne Nb de consultations mensuelles du web Intranet	Statistiques du web Intranet			E	
OS 2	LE RENDU-COMPTE, LA TRANSPARENCE, LA VULGARISATION DES DONNEES SONT PERFORMANTS ET EFFICIENTS						
Résultat à moyen terme	L'ACCES DU CITOYEN A UNE INFORMATION ADAPTEE EST FACILITE QUANT A L'UTILISATION DES MOYENS (EFFICIENCE) DE L'ACTION PUBLIQUE						
OO 2.1	LE RENDU-COMPTE SUR L'UTILISATION DES MOYENS PUBLICS EST PERTINENT, FIABLE ET INTELLIGIBLE						
	Activités	Indicateurs	Sources	2019	2020	2021	2022
2.1.1	Rendre accessibles les rapports publics par le citoyen (vulgarisation selon les règles du FALC, canaux faciles d'accès...)	Nb et type de canaux de diffusion utilisés Nb et nature des rapports publiés	Bilan annuel de la communication des rapports publics par le service de communication/DMRA		E	E	E
2.1.2	Produire les rapports d'activité annuels des entités sous une forme vulgarisée (type FALC) et les rendre accessibles par le citoyen	Taux annuel de rapports d'activité publiés / nb total de services et EP Type de canaux de diffusion utilisés	Bilan annuel des actions de communication des rapports publics par la DMRA		E	E	E

2.1.3	Etablir le calendrier annuel des rapports publics et le rendre accessible aux citoyens en année n-1	Date de publication du calendrier Type de canaux de diffusion utilisés	Bilan annuel de la communication des rapports publics par la DMRA		E	E	E
OO 2.2	L'ACCESSIBILITE A L'INFORMATION PRODUITE PAR L'ADMINISTRATION EST DEVELOPEE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
2.2.1	Définir et mettre en œuvre la stratégie commune et modernisée de la communication institutionnelle, ainsi que les règles à respecter	Document cadre de la stratégie élaboré et partagé Nb d'agents destinataires du document cadre	LEXPOL Mailing list de diffusion du document cadre				E
2.2.1.1	Re-définir et diffuser les règles et modalités de la communication institutionnelle (en remplacement de la circulaire n°8 CM de 1984)	Date de diffusion du nouveau référentiel de communication Nb d'agents destinataires	LEXPOL Mailing list de diffusion du référentiel				E
2.2.1.2	Systématiser l'utilisation des langues polynésiennes dans la communication (espace numérique dédié)	Nb d'espace/pages pluriilingues ouverts dans Net.pf	Architecture du site Net.pf				E
2.2.1.3	S'ouvrir aux nouvelles méthodes de communication (telles que 360°, marketing social, community management...)	Nb d'activités de sensibilisation et de formation réalisés Taux d'agents sensibilisés, formés aux nouvelles techniques de communication	Rapports annuels d'activité des services				E
OS 3	LA DEMARCHE QUALITE EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE						
<i>Résultat à moyen terme</i>	L'administration créée les conditions d'un environnement économique favorable et la dynamique d'emploi						
OO 3.1	L'ADMINISTRATION TRANSFORMEE EST ADAPTEE AUX ETAPES DE VIE DE L'ENTREPRISE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
3.1.1	Adopter une charte qualité	Charte qualité adoptée	LEXPOL Rapport annuel DMRA			E	
3.1.2	Instaurer un label qualité	Label qualité créé Taux de services adhérent	LEXPOL Bilan annuel DMRA			E	E
3.1.3	Sensibiliser les agents à la démarche qualité	Nb de sessions de sensibilisation réalisées Taux d'agents sensibilisés/nb de services et EP bénéficiaires	Rapports annuels des services et EP			E	
OO 3.2	LA DEMARCHE QUALITE EST MISE EN ŒUVRE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
3.2.1	Créer un réseau qualité animé par la DMRA	% d'entités disposant d'un référent qualité	Rapport annuel de la DMRA			E	E
3.2.2	Organiser les formations qualité ad hoc	Nb de sessions de formation organisées Taux de référents qualité formés / nb de services et EP	Rapport annuel de la DGRH			E	E
OO 3.3	LA DEMARCHE QUALITE EST CONTROLEE						
3.3.1	Mettre en place les outils de contrôle	Nb et type d'outils de contrôle validés et partagés	Rapport annuel DMRA				E
3.3.2	Mettre en place les procédures de remédiation	Nb de procédures de remédiation mis en place/nb d'entités auditées	Rapport annuel de la DMRA				E

OS 4	L'ORGANISATION EST PERFORMANTE ET EFFICIENTE						
Résultat à moyen terme	L'ORGANISATION INTERSERVICES SUPPORT EST EFFICACE ET EFFICIENTE						
OO 4.1	LA COLLABORATION DES SERVICES SUPPORT EST DEVELOPPEE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.1.1	Instaurer un cadre de gouvernance de la collaboration interservices support	Cadre réglementaire créé	LEXPOL			E	
4.1.2	Instaurer les équipes projet (chef de projet - équipe projet - missions interministérielles - regroupements éventuels)	Nb d'équipes projets instaurés Liste et nb de projets pilotés par des équipes projets	Tableau de bord annuel, tenu par COTECH PPI				E
OO 4.2	L'INFORMATION UTILE EST PARTAGEE						
	<i>Activités</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sources</i>	2019	2020	2021	2022
4.2.1	Doter les services d'outils collaboratifs partagés (agenda partagé, GED partagée)	Nb et type d'outils collaboratifs mis en place et partagés Taux de services dotés d'outils collaboratifs par type d'outils	Rapport annuel du SIPF				E
4.2.2	Doter l'administration d'un Intranet pour augmenter les échanges	Intranet créé Nb de membres ayant accès au système Intranet collaboratif Fréquence des visites et nb de commentaires postés	Analyse mensuelle des statistiques générées par le système Intranet				E

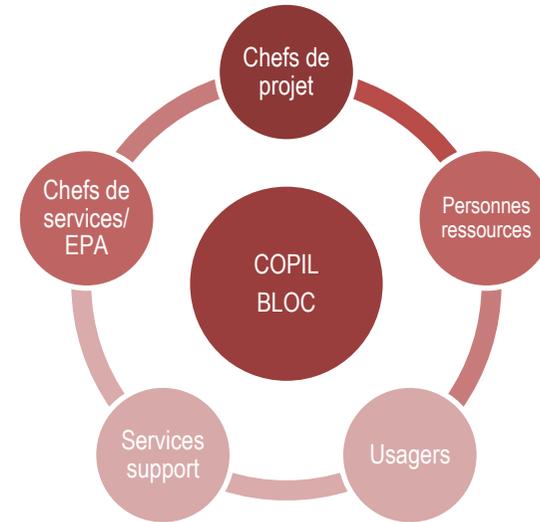
LA GOUVERNANCE DU PPI

PILOTAGE



MISE EN ŒUVRE

Chaque COPIL BLOC mobilise, coordonne, suit la réalisation des PPI du bloc mission. Il rend compte au COPIL PPI.
 Les services et les EPA co-réalisent les actions du PPI centrées sur les besoins et les attentes des usagers.
 Les services support soutiennent et facilitent la mise en œuvre.



EVALUATION ET RENDU-COMPTE

