

# 1.3

**BILAN MINISTÉRIEL MFT**



# I RAPPEL DES ORIENTATIONS

## 1.3 STRATÉGIQUES DU MFT



### **1. FAATURA => DIFFUSER UNE GOUVERNANCE QUI NOUS RASSEMBLE : JUSTE, RESPONSABLE ET SOLIDAIRE (SANS EXCLUSION, NI PASSE-DROIT)**

- Réduction des inégalités
- Réappropriation des valeurs de la fonction publique
- Restructuration des services par « missions »
- Modernisation des outils de travail, de gestion et de pilotage
- Développement des talents et de la polyvalence de nos agents
- Amélioration des conditions de travail (du bien-être des agents) et du dialogue social
- Réduction des coûts

### **2. FAAORA => DÉPLOYER UN SERVICE PUBLIC QUI NOUS RESSEMBLE : PROCHE, SIMPLE ET COMMUNAUTAIRE (CONVIVIALE)**

- Déploiement des "Fare Ora" dans les communes
- Simplification et dématérialisation des démarches administratives
- Favoriser la participation active de nos communautés => principe de la préférence locale

### **3. FAATUPU => DÉVELOPPER UN MARCHÉ DU TRAVAIL RÉSILIENT : DIVERSIFIÉ, FLEXIBLE ET INNOVANT (THE RIGHT MAN AT THE RIGHT PLACE) AMÉLIORER LA CONNAISSANCE DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI AU TRAVERS DE L'OBSERVATOIRE DE L'EMPLOI**

- Protection et promotion de l'emploi local => centre de certification polynésien
- Développement des compétences locales
- Création d'emplois durables
- Promotion de la santé et la sécurité au travail et du dialogue social
- Favoriser l'insertion durable des travailleurs reconnus handicapés

### **1. LE PORTEFEUILLE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION**



Le programme de modernisation et des réformes de l'administration vise à accroître l'efficacité de l'administration publique en offrant une organisation et des services à la hauteur des attentes de la population, et en favorisant un environnement de travail sain tout en optimisant les dépenses. Il s'articule autour de deux axes stratégiques du gouvernement et de quatre objectifs :

## 1. FAATURA : Diffuser une gouvernance qui nous rassemble : juste, responsable et solidaire

- **Objectif n°1** : Doter les entités publiques d'une organisation et d'un système de gestion performants ;
- **Objectif n°2** : Déployer la démarche qualité dans les entités publiques ;
- **Objectif n°3** : Renforcer le travail collaboratif dans la mise en œuvre des politiques publiques.

## 2. FAAORA : DÉPLOYER UN SERVICE PUBLIC QUI NOUS RESSEMBLE : PROCHE, SIMPLE ET COMMUNAUTAIRE

- **Objectif n° 4** : Améliorer l'accessibilité à des services publics de qualité.

Renforcer la relation de confiance entre la population et l'administration publique est un engagement fort du gouvernement où l'amélioration continue de la qualité de service, la simplification des démarches administratives, la bienveillance dans l'accueil et l'accompagnement des usagers, la transparence et le respect des délais, la proximité et la proactivité des services sont mis en exergue.

L'utilisateur doit être au cœur des préoccupations. Ainsi, les projets et actions de transformation visent à inscrire les services et les établissements publics dans une démarche définitivement tournée vers l'utilisateur.

Au 31 décembre 2023, l'Administration de la Polynésie française compte 51 services administratifs, 1 autorité indépendante et 58 établissements publics (13 à caractère administratif, 9 à caractère industriel et commercial et 35 d'enseignement). En outre, 47 missions font l'objet d'une délégation de service public, dont 33 pour les disciplines sportives. Si de nombreuses entités se sont mobilisées et se mobilisent pour des actions de simplification ou d'amélioration de leur fonctionnement, une grande partie méconnaît encore les besoins et les attentes réels de leurs usagers et partenaires.

Ce constat marque la nécessité d'ouverture et de révision d'un fonctionnement « autocentré » de l'administration, facteur pénalisant pour toute démarche globale de modernisation.

### 1.1 SATISFACTION DES USAGERS :

Afin de mieux cerner les attentes des usagers en matière de service public, un dispositif de bornes de satisfaction a été mis en place. Au 31 décembre 2023, 34 bornes équipent les services et établissements à Tahiti et à Uturoa.

De même, les résultats de l'étude statistique de la perception, de la représentation et de la satisfaction des usagers, lancée en septembre 2022, ont été présentés à la conférence annuelle du service public de mars 2023. Il en ressort que des progrès sont attendus dans la qualité de service, notamment les délais de traitement, la gestion des plaintes et des réclamations. Sur ce dernier point, le déploiement d'un outil numérique est prévu en 2024.

Les différents retours des entités d'accueil permettent également de relever des pistes d'amélioration en matière d'accueil du public. Ces mesures seront déployées dans les espaces de proximité Fare Ora.

## **1.2 DÉMATÉRIALISATION ET INFORMATISATION :**

La dématérialisation des démarches progresse mais doit être renforcée pour atteindre un objectif de 70% en 2024. 35 entités sont engagées avec 53 nouvelles démarches dématérialisées en 2023, soit au 31 décembre 2023 : 172 formulaires publiés et 51 578 dossiers déposés.

La plateforme de dématérialisation des démarches administratives « Mes Démarches » poursuit son développement en lien avec la plateforme nationale « Démarches simplifiées ». Son hébergement et l'infogérance doivent être externalisés à la demande de la DSI. La procédure de marché est en cours pour un stockage sécurisé. En 2023, l'Assemblée de la Polynésie française et le Syndicat mixte du contrat de ville ont formalisé une convention pour l'utilisation cet outil.

Pour améliorer la communication interne, faciliter les échanges et disposer d'une banque d'information unique et commune, l'espace numérique de travail, intranet de l'Administration, « Honouira » poursuit son déploiement. Au 31 décembre 2023, 6 507 comptes sont ouverts dont 1 000 invités et 337 communautés actives.

La nouvelle version de la plateforme « Net.pf » est également prévue.

## **1.3 ESPACES D'ACCUEIL ET SCHÉMA DIRECTEUR DE L'IMMOBILIER :**

Outre la dématérialisation, la refonte des espaces d'accueil et d'attente est nécessaire pour améliorer l'expérience des usagers. Ces espaces sont le premier lieu de contact avec le public, or la « première impression » est essentielle pour instaurer un climat de confiance.

Ainsi, la transformation de l'accueil physique dans les services administratifs s'est poursuivie avec 12 évaluations ergonomiques sur Tahiti et un référentiel finalisé.

Les espaces d'accueil de la DSFE ont pu être améliorés au siège et dans les antennes de Papeete, Faa'a, Punaauia et Taravao, par la subdélégation de 18 245 143 F CFP. De même, un accompagnement a pu être réalisé pour la DPAM sur un dispositif de gestion de file d'attente et la DGAE pour son espace d'accueil.

Quant au schéma directeur de l'immobilier des services administratifs (SDIS), inscrit au plan de relance, la première phase d'état des lieux sur les espaces de bureaux basés dans la zone urbaine a enfin été engagée.

Pour rappel, le patrimoine immobilier de la Polynésie française se caractérise par son ampleur (226 bâtiments pour les services administratifs et 155 bâtiments pour les établissements publics), son hétérogénéité (bureaux, hangars, parkings), sa dispersion sur 5 archipels et hors de son territoire, et par une diversité d'usages et d'occupation. Dans un objectif de valorisation de ces biens et d'optimisation des espaces, il est essentiel de se tourner vers une gestion modernisée notamment en période de rationalisation des dépenses publiques. L'élaboration d'un schéma directeur de l'immobilier des services permet de disposer d'un état des lieux précis, d'optimiser les constructions existantes, d'organiser et de planifier les projets de construction ou de rénovation des bâtiments du Pays.

Ce SDIS s'inscrit aussi dans une logique d'aménagement du territoire en rapprochant les services publics des usagers et en facilitant les déplacements des agents par l'usage des transports collectifs.

#### **1.4 DÉMARCHE QUALITÉ :**

Dans le domaine de la démarche qualité, le réseau des correspondants est actif avec 97 agents mobilisés dont 30% ont suivi la totalité du parcours de formation. La tenue d'ateliers de travail intégrant la gestion des processus s'est poursuivie ; 7 services et 1 EPA ont sollicité un accompagnement. Les établissements publics à caractère industriel et commercial ont été invités à rejoindre le dispositif. À ce jour, 23 cartographies des processus sont élaborées mais seules 6 sont validées.

La mise en place d'un label qualité, adapté au contexte polynésien, a pour but d'inscrire l'Administration dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service public et de la performance de nos organisations. Au 31 décembre 2023, l'élaboration du label qualité atteint un taux d'avancement de 60%. Depuis la réunion de lancement en juin 2023, les ateliers ont réuni les correspondants qualité et la consultation citoyenne en ligne a recueilli 400 réponses.

L'objectif du projet est également d'obtenir un référentiel des engagements auxquels les entités publiques devront répondre pour mieux respecter les attentes des usagers. L'élaboration de ce référentiel se poursuit avec des focus groupes associant les usagers et les agents. Sa livraison est prévue pour mai 2024.

#### **1.5 INNOVATION PUBLIQUE :**

**La dynamique d'innovation publique, initiée en 2016, est depuis 2021 encadrée par une convention-cadre liant 7 partenaires :** le Pays, l'Assemblée de la Polynésie française (APF), le Conseil économique social environnemental et culturel (CESEC), le Haut-commissariat, le Syndicat pour la promotion des communes (SPCPF), le Centre de gestion et de formation (CGF) et la Caisse de prévoyance sociale (CPS).

Les actions de facilitation englobent un processus d'accompagnement et de soutien visant à améliorer la fluidité, l'efficacité et la productivité des interactions entre individus ou groupes. Cette démarche a généré une dynamique de transformation au sein de l'Administration. Comparé aux modes traditionnels de réunion, ces actions permettent d'obtenir des productions percutantes et créatives dans un temps plus restreint. Aujourd'hui, un vivier de 105 facilitateurs volontaires permet de répondre aux demandes en matière de planification stratégique, de cohésion d'équipe, de résolution de problèmes, etc. En 2023, 30 facilitations ont été délivrées dont 25 pour les entités du Pays et 40% concernant l'élaboration de stratégies ou de politiques publiques. Ces actions ont augmenté de 50% par rapport à 2022 et mobilisé 80 facilitateurs dont les compétences sont maintenues et renforcées.

Cette année a également été marquée par le lancement du premier diplôme universitaire de « Management et Transformation par l'Innovation » de 130 heures avec 15 étudiants inscrits à l'Université du Pacifique pour la session 2023-2024.

En octobre 2023, la semaine de l'innovation publique a mis l'accent sur les défis de la gestion du changement dans les domaines du management, du numérique et de l'éco-responsabilité. Les ateliers et conférences ont rassemblé 948 personnes. Le prix de l'innovation publique a mobilisé 20 candidats. Les 875 votes du public ont plébiscité « lhitai.gov.pf » - Le portail du marin de la DPAM.

La dynamique d'innovation publique, déployée dans le secteur public polynésien, est importante et croissante. Elle fait d'ailleurs figure d'exemple au niveau régional et national.

### **1.6 FARE ORA :**

**Dans le cadre de l'orientation stratégique d'un service public proche, simple et communautaire on peut citer :**

La poursuite de l'activité d'information et d'accompagnement aux démarches administratives des « Fare Natira'a », ouverts fin 2022 avec Fare Rata, dans les agences postales de Papara et Tiarei.

Ainsi, ce sont 3 678 usagers qui ont fréquenté ces espaces au 31 décembre 2023 dont 506 en libre consultation.

L'évolution du dispositif des « Fare Natira'a » vers le « Fare Ora » qui élargit le concept de guichet unique à la prise en compte de l'ensemble des besoins des citoyens, notamment en matière de santé et de bien-être, dont le déploiement s'effectue avec les communes volontaires.

Au 31 décembre 2023, 21 communes ont signé une lettre d'intention avec le Pays et 7 ont fait part de leur intérêt pour le dispositif. Le recensement des moyens, des activités et des besoins est en cours.

Un espace est ouvert depuis le 28 novembre 2023 à Taravao principalement pour les démarches administratives et permet le test de l'utilisation de bornes numériques tactiles. Au 31 décembre 2023, il avait accueilli 476 usagers. Ce Fare Ora dispose également d'un espace tiers-lieu expérimental pour le travail à distance.

En termes de planification, il est prévu de déployer 10 Fare Ora en 2024, après l'adaptation réglementaire nécessaire pour des conventions de mandat avec les communes et l'appel d'offre pour les bornes numériques.

## **2. LE PORTEFEUILLE DE LA FONCTION PUBLIQUE**



L'année 2023 constitue une année charnière en matière d'orientation stratégique de la politique RH. En effet, la mise en œuvre du plan de réforme stratégique du management RH a permis d'ajuster et d'enrichir la vision stratégique de la politique RH.

Ce plan stratégique, présenté au conseil interministériel du 18 octobre 2022, vise à augmenter la performance collective et individuelle des agents et à accompagner les transformations de notre organisation de travail, dans le but d'atteindre les objectifs et priorités gouvernementales. L'objectif est de tendre vers un management des ressources humaines qui soit davantage prospectif, inclusif et qui permette l'optimisation et l'efficacité globale de l'administration de la Polynésie française.

**Pour rappel, les éléments de contexte et les orientations stratégiques du programme sont les suivants :**

- Promouvoir le développement des compétences individuelles dans une démarche de responsabilité et de reconnaissance du travail accompli, qui s'attache à améliorer les processus RH, que ce soit en matière de recrutement, de formation, d'avancement et de santé au travail ;

- Accompagner les transformations de notre organisation de travail dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC) : un objectif qui tend à offrir un environnement idéal et propice pour mieux gérer les ressources humaines du Pays, sur le plan réglementaire, technologique, structurel et fonctionnel.

Durant l'année 2023, les chantiers ont été organisés autour de ces deux orientations. Par exemple, la refonte et la dématérialisation du dispositif de recrutement des ANT et de la mobilité interne, la poursuite du développement du SIRH, la dématérialisation du processus de concours, la vulgarisation et la communication des dispositions relatives à la fonction publique du Pays ou encore la mise en place du bureau du pilotage de la masse salariale.

## **2.1 LE BILAN DES RÉFORMES RÉGLEMENTAIRES :**

**En 2023, les travaux réglementaires ont permis l'adoption des textes suivants :**

### **Lois du pays :**

1. Loi du pays n° 2023-25 du 3 mars 2023 portant dispositions diverses en matière de recrutement des agents non titulaires de la fonction publique de la Polynésie française ;
2. Loi du pays n° 2023-35 du 8 décembre 2023 portant dispositions diverses en matière de promotion interne ;
3. Loi du pays n° 2023-36 du 8 décembre 2023 portant dispositions diverses en matière de ressources humaines au sein de la fonction publique de la Polynésie française.

### **Délibérations :**

1. Délibération n° 2023-8 APF du 9 mars 2023 portant modification de la délibération n° 95-216 AT du 14 décembre 1995 modifiée portant organisation et fonctionnement des organismes consultatifs dans la fonction publique de la Polynésie française ;
2. Délibération n° 2023-1 APF du 17 janvier 2023 modifiant la délibération n° 2009-38 APF du 23 juillet 2009 modifiée portant statut particulier du cadre d'emplois des auxiliaires de vie scolaire de la fonction publique de la Polynésie française ;
3. Délibération n° 2023-60 APF du 26 octobre 2023 portant modalités diverses en matière de recrutement des agents publics occupant des emplois fonctionnels, des membres de cabinet du Président de la Polynésie française, des ministres du gouvernement de la Polynésie française et du président de l'assemblée de la Polynésie française ;
4. Délibération n° 2023-55 APF du 28 septembre 2023 portant modification des grilles indiciaires des premiers et deuxièmes grades des cadres d'emplois de catégorie D ;
5. Délibération n° 2023-59 APF du 26 octobre 2023 portant objectivation et dépolitisation des recrutements en catégorie D dans la fonction publique de la Polynésie française ;
6. Délibération n° 2023-61 APF du 26 octobre 2023 relative au régime applicable aux fonctionnaires détachés au sein de la fonction publique de la Polynésie française.

**La refonte du statut :** En 2023, les travaux réglementaires ont été planifiés selon un calendrier trimestriel ambitieux. Ainsi, sous réserve de lancer la procédure d'urgence, le conseil supérieur de la fonction publique (CSFP) tiendra au moins 2 réunions, soit une par semestre. À chaque réunion du CSFP, la présentation de 5 projets de texte est prévue, garantissant ainsi un total d'au moins 10 projets de texte pour l'année 2024.

## **2.2 LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES INDIVIDUELLES :**

En 2023, l'activité dans la gestion des concours est particulièrement soutenue, afin de finaliser le plan de recrutement 2020-2023, impacté par la période de COVID-19.

Au 1er semestre 2023, 3 concours ouverts au titre de l'année 2022 ont été finalisés avec les affectations des lauréats stagiaires. À la fin de l'année 2023, 100% des concours prévus ont été ouverts (11 concours) et organisés jusqu'au forum d'affectation des lauréats. Enfin, les concours ont permis le recrutement de 374 lauréats, en stage pour au plus une année.

L'offre de formation a été réalisée à 60% en 2023, contre 70% en 2022. L'exécution du plan de formation 2023 a permis la réalisation de 1 886 actions de formation (1 886 en 2022) au bénéfice de 988 agents (1 022 en 2021). On relève l'organisation de 2 sessions de parcours d'adaptation et d'intégration, à l'attention des attachés d'administration et des ingénieurs.

Dans le cadre des travaux d'avancement d'échelon et de grade, ce sont 2 472 actes qui ont été officialisés au cours de l'année 2023. Il s'agit plus précisément de 2 150 actes d'avancement d'échelon dont 1 129 actes d'avancement de l'année 2023 et 1 021 actes portant modification d'un avancement d'échelon. On compte également parmi ces actes, 298 actes individuels portant promotion.

Dans le cadre des campagnes de promotions aux grades supérieurs, ce sont 17 examens professionnels, dont 7 au titre de 2022 et 10 au titre de 2023, qui ont été organisés en 2023, et 4 examens qui seront clôturés en 2024 et 1 en 2025. 8 examens ne nécessitaient pas d'ouverture ni d'organisation au motif qu'aucun poste n'était ouvert à la promotion.

## **2.3 LE RECRUTEMENT DES TRH :**

Le taux d'emploi des travailleurs reconnus handicapés au sein des services était de 1,85% au 31/12/2022. Les effectifs arrêtés au 31/12/2023 ne seront connus définitivement qu'au 31 mars 2024. Néanmoins, une estimation peut être effectuée en prenant en compte l'effectif connu au 31 décembre 2022, auquel s'ajoute la nomination de fonctionnaires stagiaires en 2023 (10). Ainsi, les 122 travailleurs handicapés recensés dans l'administration de la Polynésie française représentent environ 1,92% de l'effectif total, soit un taux inférieur au taux minimal requis de 2%.

Pour 2023, un plan d'actions visant à renforcer le recrutement des TRH a été déployé en fin du premier semestre avec une sensibilisation renforcée des services et des EPA et une coordination élargie à l'ensemble des acteurs entourant le monde du handicap.

## **2.4 LA DÉMARCHE DE GESTION PRÉVISIONNELLE DES EMPLOIS, DES EFFECTIFS ET DES COMPÉTENCES (GPEEC) :**

Au cours de l'année 2023, le projet Sedit Web 2 a démarré. Le marché négocié avec l'éditeur Berger-Levrault a été signé comme prévu en mars 2023 pour une mise en production effective en avril 2024. Les agents participant au projet ont été formés en 2023, et le reste des utilisateurs seront formés pendant la phase de déploiement en 2024.

L'outil de pilotage de la masse salariale Noria RH a été implémenté. Son interopérabilité est en cours de finalisation pour recevoir de façon automatique et sécurisée les données de paie. Nous avons de plus acquis les webservices de l'application Sedit, afin de rendre Sedit Web 2 et

Lexpol interopérables, générant ainsi automatiquement les arrêtés à partir des données saisies dans Sedit Web 2, évitant une double saisie. Cela permet d'assurer la continuité d'une gestion dématérialisée des actes.

En matière de SIRH, des travaux de fiabilisation de la donnée ont été menés afin de faciliter la migration vers Sedit Web 2 et d'adapter son paramétrage. Le développement d'une interopérabilité entre API-RH et le Webservice Lexpol a été réalisé afin d'assurer la continuité d'une gestion dématérialisée des actes. Concomitamment, la migration des missions de la paie à la DGRH a été juridiquement actée au cours de l'année 2023, conformément à la décision du Conseil des ministres.

L'acquisition d'une application complémentaire et relative au recrutement dénommée 'Aravihi a été engagée au 1er semestre 2023. L'année 2023 a été consacrée à la finalisation du paramétrage, aux formations des utilisateurs et à l'homologation de la plateforme. 'Aravihi a été lancé en ligne en mai 2023 pour la partie « recrutement », puis en septembre pour la mobilité des fonctionnaires.

Le déploiement du téléservice 'Aravihi et de ses trois modules (recrutement et mobilité) au sein de l'administration a été progressivement réalisé en 2023.

### **3. LE PORTEFEUILLE DU TRAVAIL**



La politique du Ministère du travail, grâce au maintien d'un dialogue social constant, a été de favoriser l'amélioration des conditions d'emploi et de travail des salariés, la poursuite des travaux de modernisation du code du travail afin de rendre les entreprises plus compétitives et performantes, tout en garantissant le respect des droits fondamentaux des salariés qui constituent les fondements incontournables de la sécurisation de l'emploi et du progrès social.

Ces travaux de modernisation du code du travail, dont l'objectif est notamment de concilier relance économique et progrès social, ont été le socle de référence de la politique mise en œuvre par le Ministère.

#### **Pour répondre aux orientations stratégiques, trois axes de travail ont été définis pour la Direction du travail en 2023 :**

- La poursuite des travaux de modernisation du code du travail pour aboutir à un développement économique et social équilibré ;
- L'amélioration des relations sociales dans les entreprises ;
- Le renforcement de la prévention en santé et sécurité en entreprise.

#### **3.1 LES TRAVAUX RÉGLEMENTAIRES**

La modernisation du code du travail s'est attachée à prendre en compte toute mesure permettant à favoriser le développement économique dans un souci constant de progrès social.

#### **Les travaux de rédaction initiés en 2022 ont abouti, en 2023, à la promulgation des textes relatifs à :**

- La dématérialisation du bulletin de paie ;
- La modulation du temps de travail ;

- Le vote électronique ;
- « Titeti Ohipa » qui remplace le chèque service aux particuliers.
- Le vote des lois de pays relatives à la dématérialisation du bulletin de paie, le vote électronique pour les élections professionnelles et la dématérialisation du chèque services aux particuliers (Titeti Ohipa) s'inscrivent dans la volonté de recourir aux nouvelles technologies d'information et de communication afin de faciliter et encourager les entreprises et les salariés à se conformer à la réglementation du travail et à développer l'emploi

**Trois nouveaux projets de lois du pays ont été présentés lors d'une concertation globale tripartite le 12 décembre 2023 :**

- **Un projet de loi du pays relatif à la dérogation temporaire aux durées maximales du travail dans le cadre d'interventions urgentes :** ce texte a été soumis au CESEC qui a rendu son avis dans sa séance du 7 mai 2024
- **Un projet de loi du pays portant modification des dispositions relatives au budget du comité d'entreprise :** ce texte a été soumis au CESEC qui a rendu son avis dans sa séance du 7 mai 2024
- **Un projet de loi du pays portant modification du titre I, du livre III, de la partie V du code du travail relatif aux travailleurs handicapés (OETH) :** ce texte sera soumis prochainement à l'avis du CESEC. Il a été présenté au conseil du handicap le 28 mars 2024

Un comité tripartite stratégique d'orientation des réformes du code du travail a également été adopté en CM le 21 mars 2024. La 1ère séance est prévue pour la fin du mois de mai 2024. Ce comité est chargé de fixer les orientations des réformes du code du travail nécessaires en priorisant les travaux d'évolution du code et en évaluant les obstacles pouvant constituer des freins dans le développement de l'emploi et du travail dans chacun des secteurs prioritaires du gouvernement.

### **3.2 GARANTIE DE L'EFFECTIVITÉ DU DROIT :**

Soucieuse de garantir l'effectivité du droit, la Direction du travail actualise régulièrement le code du travail lequel est numérisé et accessible via l'application « Tiarama » et est intégré à la plateforme « service-public.pf ».

A ce titre, elle a poursuivi l'élaboration d'outils à destination des usagers afin d'améliorer la qualité du service public rendu.

La Direction du travail est très sollicitée par les usagers en matière d'informations ou de réclamations concernant l'application du droit du travail. En 2023, ce sont 9 355 demandes qui ont été traitées. La cellule conseil a reçu près de 650 personnes en permanences physiques, a traité 1 145 mails et a répondu à 3 695 appels téléphoniques.

L'effectif de l'application des règles de droit a donc été recherché par les réponses apportées aux nombreuses questions des usagers.

Par ailleurs, soucieuse de se rapprocher des populations éloignées des services centraux, la Direction du travail continue son partenariat avec les Fare Natira'a situés à Papara et Hitia'a ayant vocation à décentraliser l'information et initie une collaboration avec les Fare Ora.

Enfin, dans la continuité de ces objectifs, la cellule conseil de la Direction du travail est intervenue neuf fois en extérieur afin de faire connaître les missions du service et renforcer les liens avec le public. Ces interventions extérieures ont notamment concerné des journées de sensibilisation auprès d'anciens détenus suivis par l'APAJ dans le cadre de stage de lutte des « stupéfiants » dans le monde du travail ainsi que des journées portes ouvertes organisées par certaines communes de la Polynésie française (telles que les Marquises, Paea ou Arue).

D'une manière générale, la Direction du travail est très sollicitée par les usagers en matière d'informations ou de réclamations concernant l'application du droit du travail. En 2023, ce sont 9 355 demandes qui ont été traitées. La cellule conseil a reçu près de 650 personnes en permanences physiques, a traité 1 145 mails et a répondu à 3 695 appels téléphoniques.

### **3.3 LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL :**

Pour les salariés, le travail illégal les prive des droits que leur reconnaît le code du travail ; il précarise leur situation et les prive du bénéfice de la protection sociale.

Pour les entreprises qui respectent la réglementation, elles sont confrontées à une concurrence déloyale et perdent des contrats au profit des fraudeurs.

S'agissant de la collectivité, le travail illégal met en péril le système de protection sociale en privant la CPS des cotisations sociales afférentes aux emplois ainsi dissimulés (chiffres annoncés de 7000 faux patentés pour un manque à gagner de 6 mds pour la CPS \_ source Patrick GALENON).

Afin de prévenir et corriger les situations de travail illégal, des interventions des agents de contrôle ont été réalisées sur cette thématique malgré le sous-effectif de cette équipe notamment dans le cadre d'actions collectives partenariales. Ces interventions ont donné lieu à 7 amendes administratives d'un montant total de + 10 millions F CFP.

Enfin des actions de contrôle partenariales (État-Pays) sur la thématique de la lutte contre le travail illégal dans le cadre du COLTI ou hors cadre ont par ailleurs été opérées de nuit et en week-end dans les débits de boissons (bar, discothèques).

### **3.4 L'AMÉLIORATION DU DIALOGUE SOCIAL**

Pour l'année 2023, les objectifs relatifs à l'amélioration du dialogue social par le soutien financier d'organisations syndicales et d'organisations patronales ont été atteints puisque l'ensemble des subventions a été accordé conformément aux dispositions du code du travail.

Par ailleurs afin notamment de répondre aux diverses sollicitations émanant des partenaires sociaux, un état des lieux du dialogue social et des conditions de travail a été réalisée par l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail). Les éléments apportés par le rapport de l'ANACT doivent nourrir la réflexion collective relative à la valorisation et la structuration du système d'acteurs du dialogue social, l'enrichissement des pratiques et l'articulation des thématiques.

Ce rapport de l'ANACT a été présenté en conseil des ministres le 7 mars 2024 et a été communiqué aux partenaires sociaux conformément à leur demande.

**Au titre des rencontres annuelles relatives à la révision des grilles de salaires minima, celles-ci se sont déroulées par un accompagnement renouvelé et renforcé en 2023 de la direction du travail :**

- Animation des réunions par le délégué interministériel en charge du dialogue social et de la PSG ;
- Eclairage par des éléments de contexte économique et budgétaire ;
- Présentation de l'évolution de l'indice des prix à la consommation, et des thématiques des accords signés en 2023 notamment pour le secteur concerné ;
- Simulation en direct des propositions et contre-propositions d'évolution de la grille salariale ;
- Insertion d'un préambule dans l'accord pour le contextualiser.

Les négociations salariales annuelles ont eu lieu du 23 octobre 2023 au 12 février 2024, à raison de 3 réunions programmées pour chacun des 15 secteurs concernés. Au total, 41 réunions ont été tenues qui ont permis la conclusion d'accords dans 11 secteurs d'activité professionnelle (sur 15).

Ces rencontres ont permis également aux partenaires sociaux de mettre en exergue ou de rappeler certains sujets sur lesquels ils souhaitent une avancée réglementaire, tels que la lutte contre le travail illégal, la mise en place de l'assurance garantie des salaires en faveur des salariés licenciés pour raisons économiques, la réactivation de l'observatoire du bâtiment.

### **3.5 LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ AU TRAVAIL**

La Direction du travail reste un des partenaires principaux de la Caisse de prévoyance sociale (CPS), dans le cadre de la mise en œuvre des Journées santé & sécurité au travail, et cela depuis leur création en 2016. Cette 6e édition de 2023 sur le thème des troubles musculo squelettiques (TMS), nous a permis de rappeler les enjeux de l'évaluation des risques professionnels sous l'angle de l'évolution de l'obligation de sécurité de l'employeur et de mesures d'accompagnement, existantes et à venir, visant à aider les entreprises dans la mise en œuvre effective de cette démarche qui constitue le socle de la prévention des atteintes à la santé des travailleurs du fait de leur activité professionnelle.

La Direction du travail en partenariat avec la CPS, et l'ensemble des coordonnateurs en matière de sécurité et de protection de la santé (coordonnateurs SPS ou CSPS) agréés en Polynésie française, ont entamé des travaux visant à garantir la sécurité et protéger la santé des personnes qui interviennent sur les chantiers de bâtiment ou de génie civil. Un séminaire organisé avec les CSPS durant le mois de mars 2023 nous a permis d'élaborer un plan d'actions, comprenant notamment la réalisation d'un guide juridique à destination des maîtres d'ouvrage (MOA), regroupant les obligations réglementaires auxquelles ils sont soumis dans le cadre de la construction ou l'aménagement de locaux de travail. La perspective majeure de l'année 2024 reste l'initiation des travaux visant à déployer la première enquête de santé au travail en Polynésie française, afin d'une part identifier les principaux risques auxquels sont exposés les salariés polynésiens et d'autre part recenser les pathologies les plus fréquentes liées à ces expositions professionnelles.

**Cette enquête viendra compléter les indicateurs actuels (AT/MP) dans l'objectif de mettre en place une politique de santé au travail coordonnée entre les différents acteurs concernés dans le pays, participant ainsi à l'orientation « FAATUPU » du gouvernement : le développement d'un marché du travail résilient.**

En plus des actions de prévention organisées par la direction du travail avec la CPS (journée prévention), une autre étude a été réalisée par la direction du travail sur la mise en place d'un système de services de santé au travail plus efficient et permettant le suivi de l'ensemble des salariés. Cette étude proposant plusieurs scénarios fera l'objet d'une présentation à un prochain conseil des ministres avant la fin du mois de mai 2024.

#### **4. LES PORTEFEUILLES DE L'EMPLOI, DE L'INSERTION ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**



En 2023, le taux d'emploi poursuit sa progression (54,6% en 2022 à 55,8% en 2023), la population active augmente (+ 2 100 personnes) et atteint 112 500 actifs avec un nombre de chômeurs qui se maintient à 9 600 personnes.

Dans ce contexte, fort d'un bilan des mesures d'aide à l'emploi laissant apparaître la faible efficacité des mesures d'aide de type stage (notamment de la CAE) pourtant largement majoritaires en nombre et en budget, un réajustement des dispositifs a eu lieu. L'arrêt de la CAE de janvier à juin 2023 et sa sectorisation mise en place par le nouveau gouvernement a profité aux mesures d'aides de type contrat. Ainsi, le budget alloué au démarrage d'actions de type aide directe à l'emploi passe de 0,7 milliard F CFP en 2022 à 1 milliard F CFP en 2023 quand le démarrage d'actions de type stage passe de 2,2 milliards F CFP en 2022 à 0,9 milliard F CFP.

Les aides au contrat de travail en particulier (ACT, ACT PRO et ACT PRIM) s'élèvent à 856 actions en 2023 (elles étaient de 635 en 2022) quand les CAE (et CAE PRO) se limitent à 1 209 actions (elles s'élevaient à 3 477 actions en 2022). En 2023, ce sont 3 894 mesures d'aide à l'emploi qui ont démarré mais ce sont en réalité 10 565 mesures d'aide à l'emploi qui ont été financées puisque 6 671 d'entre elles ont démarré en 2022 mais se sont poursuivies en 2023.

Il est important en revanche d'indiquer que l'effort financier en 2023 a porté plus fortement sur des aides au contrat de travail. En effet, en 2022 on comptabilisait 4,5 milliards F CFP octroyés aux mesures de type stage et 1,5 milliard F CFP aux mesures de type contrat et emploi. En 2023, l'écart diminue avec 3,3 milliards F CFP consacrés aux mesures de type stage et 2 milliards F CFP aux mesures de type contrat et emploi. En 2024 nous avons encore opéré une bascule avec un effort budgétaire supplémentaire sur les aides aux contrats de travail plutôt que sur les aides de type stage.

Une diminution globale du nombre des mesures d'aide octroyées a permis de mettre en place une approche plus qualitative de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Un plan de formation visant à monter en compétence les conseillers emploi et insertion du SEFI et leur professionnalisation a débuté dans le quatrième trimestre 2023. L'année 2023 a été consacrée à la phase de conception de la réforme des mesures d'aide à l'emploi. Elle a également permis la mise en œuvre de la première année de la loi d'expérimentation du dispositif de l'apprentissage rénové.

La réforme des mesures d'aides à l'emploi sera présentée au conseil des ministres du 15 mai 2024 pour une transmission au CESEC et un passage à l'APF en juin et une application dès le mois de juillet 2024.

La réforme des mesures d'aide à l'emploi prend sa source dans la redéfinition de la qualité de demandeur d'emploi. Cette redéfinition législative permettra ensuite de remodeler les portefeuilles de demandeurs d'emploi des conseillers à l'emploi du SEFI et l'accompagnement qui sera effectué. Ce dernier sera alors évalué à travers le taux d'insertion qui pour l'heure, ne peut donc pas encore être déterminé.

La réforme s'oriente davantage sur des mesures de type aides au contrat de travail plutôt que des aides de type stage. Les aides de type stages ne concurrencent pas les contrats de travail. Le demandeur d'emploi s'intègre dans un parcours individualisé et adapté en étant accompagné par un conseiller en évolution professionnelle. 2023 aura également été la deuxième année de la mise en œuvre de la loi du pays sur la promotion et la protection de l'emploi local. 151 activités professionnelles ont ainsi été protégées et ont donné lieu à un suivi particulier du SEFI.

Les mises en relation entre postulants et offres d'emploi ont été simplifiées depuis le 1er février 2023. Les filtres informatiques artificiels venant contraindre les champs d'exploration professionnelle et l'intervention humaine trop subjective ont été éliminés. Contre toute attente, les mises en relation n'ont pas augmenté de façon exponentielle mais se sont, au contraire, contenues permettant une meilleure visibilité du mécanisme de la rencontre des offres et des demandes d'emploi. Le dispositif de l'apprentissage a fait l'objet de modifications codifiées dans une loi d'expérimentation sur la période 2023-2025. L'objectif est de rendre l'apprentissage plus attractif pour les demandeurs d'emploi et plus incitatif pour les entreprises. Cette année 2023 a donc été consacrée à la mise en œuvre du dispositif dans sa nouvelle version avec pour objectif initial le démarrage de 300 contrats d'apprentissage.

En ce qui concerne l'observatoire de l'emploi, ses premières données ont été publiées en mars 2024, ces données sont désormais mises à jour mensuellement par le SEFI et sont disponibles sur le site [actu.emploi.gov](http://actu.emploi.gov)

**En ce qui concerne le domaine de la formation professionnelle, le MFT avait organisé en novembre 2023 un hackathon sur la formation professionnelle et 3 projets lauréats ont été retenus :**

- La création d'une plateforme numérique pour cartographier et donner de la visibilité aux formations qui existent en Polynésie et pour mettre en relation les demandeurs d'emplois, les entreprises et les organismes de formation. Cette plateforme évoluera également vers la mise en place d'une CVthèque;
- Un partenariat avec l'Institut des futurs souhaitables pour anticiper les métiers de demain;
- Le projet ARANUI pour déployer des formations dans les îles.

Nous avons également activé le comité stratégique de la formation (créé en 2018 mais qui ne s'est jamais tenu). La 1ère séance se tiendra le 29 mai 2024 et réunie les acteurs de la formation professionnelle. Il est chargé de définir la feuille de route du Pays dans ce domaine.

## 5. LE PORTEFEUILLE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS



### 5.1 CONFLIT SOCIAL :

Dans un contexte social difficile, l'année 2023 a été consacrée à la poursuite des négociations syndicales suite à la dénonciation, en février 2022, des accords collectifs et des engagements unilatéraux en vigueur, par l'OPT et les sociétés Fare Rata et ONATi. Pour rappel, cette dénonciation des employeurs a été rendue nécessaire compte tenu des négociations stériles entre 2019 et 2022. Depuis 2019 plus de 150 réunions se sont tenues entre les représentants syndicaux, les DRH et les directions respectives.

Compte tenu du déficit cumulé depuis 2019 d'environ 6 milliards de F CFP, nous avons demandé une révision à la baisse des charges de personnel ainsi qu'un toilettage des avantages sociaux.

En septembre 2023, les nouveaux projets de conventions OPT, ONATi et Fare Rata sont adressés pour signature aux organisations et délégués syndicaux. Un préavis de grève est déposé par 4 confédérations syndicales avec pour principaux points de revendication : la révision des conventions d'établissement et d'entreprises et la prolongation du délai de survie des anciens accords, fixé au 30 septembre 2023.

En octobre 2023, les conventions sont signées par certains représentants syndicaux, néanmoins, selon la jurisprudence, s'appuyant sur les dispositions actuelles du code du travail, les conventions ne seraient applicables qu'aux adhérents signataires. Le 21 octobre 2023, les administrateurs, en présence des organisations syndicales et des dirigeants de filiales concernées s'accordent pour négocier un tronc commun aux 3 entités ONATi, Fare Rata et OPT, avec une date d'échéance fixée au 31 janvier 2024. Le 26 octobre 2023, le protocole de fin de conflit est signé. Le 31 janvier 2024, la convention commune est signée par 3 organisations syndicales. Les négociations des dispositions spécifiques à chaque entité se poursuivent sur 2024.

### 5.2 PLAN DE RÉTABLISSEMENT DES ÉQUILIBRES FINANCIERS (PREF) :

Outre le climat social, les résultats déficitaires enregistrés sur l'exercice 2022 et annoncés en 2023 pour les filiales ONATi, Fare Rata et MARARA Paiement, ont conduit le groupe à s'engager dans un plan de rigueur sur les charges et de développement des produits pour la période 2023-2025.

Le résultat des travaux étant jugé insuffisant par la direction, en septembre 2023, un nouveau cadre est fixé. Ce plan de rigueur devient le plan de rétablissement des équilibres financiers (PREF) et doit prévoir une réduction plus importante des dépenses externes, une maîtrise accrue des charges de personnel (qui représentent près de 10 milliards FCFP) en privilégiant les redéploiements internes (effectifs en surnombre, mobilité, promotion interne), la réduction des effectifs globaux et en limitant les recrutements externes à des situations spécifiques notamment aux profils particuliers non disponibles en interne. D'autres mesures RH seront appliquées, telles que le non-remplacement des départs naturels, une gestion rigoureuse des surnombres ainsi qu'une meilleure évaluation des impacts budgétaires des nouveaux accords d'entreprise.

L'analyse des durées d'amortissement des investissements, la recherche de financements (emprunt, défiscalisation) et la prise en compte annuelle d'une inflation d'un pourcent sont également appliqués.

Le PREF est établi par chaque entité du groupe sur une durée de 5 ans, soit 2024-2028, afin d'intégrer les effets de plusieurs projets des filiales à concrétiser. Le PREF provisoire a été présenté pour information au conseil d'administration en octobre 2023. Entre les mois de novembre et de décembre 2023, chaque PREF a fait l'objet d'une validation par les autorités compétentes (conseil de surveillance, comité de pilotage, associé unique) avant sa présentation officielle au conseil d'administration du 30 janvier 2024.

Au regard des évolutions constatées sur le premier trimestre 2024 et à la demande de la nouvelle gouvernance une mise à jour des prévisions 2024 a été réalisée pour chacune des entités. Le PREF est désormais considéré comme un réel outil de pilotage de la stratégie du Groupe.

### **5.3 SUBVENTIONS DU PAYS POUR L'ACCOMPAGNEMENT DU PREF :**

Compte tenu de son déficit structurel et durable, la SAS Fare Rata est engagée depuis 2020 dans cette démarche visant progressivement à optimiser ses charges et à augmenter ses revenus. Un plan pluriannuel d'actions 2020-2025 a été mis en œuvre. Toutefois, pour garantir sa pérennité financière et le maintien des activités postales, le Pays, attribue à la filiale de l'OPT sur la période 2020-2022 une subvention annuelle de fonctionnement sur la base de la convention cadre d'objectifs de performance n°779/PR du 5 février 2020.

En octobre 2023, le comité de suivi, chargé de veiller à la bonne utilisation des fonds versés, approuve le montant de la subvention de l'exercice 2023 après présentation du rapport d'activité de performance 2022 par la SAS Fare Rata. L'octroi d'une nouvelle subvention de fonctionnement d'un montant d'un milliard de francs CFP est acté par arrêté n°2469/CM du 27 décembre 2023.

Il faut noter cependant que l'accompagnement financier par le Pays du groupe OPT, compte tenu du statut de ses filiales, devra faire l'objet d'une réflexion globale afin de revoir la conformité du schéma de financement et devra veiller à la mise en place de conventions d'objectifs de performance par entité. Ces travaux seront menés en 2024.

Dans cette attente, pour équilibrer le résultat de ses sociétés déficitaires pour l'exercice 2023, l'OPT a dû affecter un montant prévisionnel de 2 milliards de FCFP, répartis entre Fare Rata et Marara Paiement. Le montant définitif de ces subventions seront connus à l'issue des opérations de clôture des comptes de l'exercice 2023 des deux filiales.

Pour les années 2024-2025, le PREF prévoit un soutien accru du Pays pour l'activité des services de paiement de MARARA Paiement notamment au titre de l'inclusion financière et pour les activités de télécommunications de ONATi exercées dans les zones peu denses, en particulier pour les activités ouvertes à la concurrence, à savoir l'Internet fixe et la téléphonie mobile. Les travaux conduits par la DGEN sur la question des zones peu denses sont relancés en 2024.

On peut rappeler que l'objectif des mesures du PREF est à terme de réduire progressivement le recours aux subventions publiques.

## 5.4 TÉLÉCOMMUNICATIONS

**Une nouvelle gouvernance ONATi est mise en place à compter du 1er janvier 2023. Outre la réorganisation de certains départements et l'élaboration du PREF, la poursuite des projets en vue de la réduction de la fracture numérique reste un enjeu majeur :**

- Le projet Natitua Sud reliant l'île de Tahiti aux îles de Rurutu et Tubuai par câble sous-marin à fibres optiques est mis en service le 31 juillet 2023. Les services Internet fixe sur support fibre et mobiles 4G/4G+ sont ouverts aux clients.
- En mai 2023, l'extension des infrastructures satellites et des capacités dédiées à l'Internet fixe aux îles des Australes non accessibles par câble est achevée. Les capacités sont ainsi passées de 650 Mbps à 1 090 Mbps en débit descendant et de 95 Mbps à 175 Mbps en débit montant. Les capacités satellites allouées à Rurutu et à Tubuai ont été réaffectées aux autres îles non connectées par câble sous-marin depuis le 31 juillet 2023, date de la mise en service du câble Natitua Sud.
- La mise en place des câbles sous-marins domestiques Natitua (Tuamotu et Marquises) et Natitua Sud (Australes) a permis le déploiement de la technologie 4G/4G+ dans les archipels éloignés depuis 2021. En fin d'année 2023, le déploiement atteint 57 sites répartis comme suit : Marquises (24), Australes (11) et Tuamotu (22). Les trois derniers sites à installer se situent à Mataiva, Fatu Hiva et Ua Pou. Leur mise en service est prévue au mois de mai 2024.
- Dans le cadre des épreuves de surf des Jeux Olympiques 2024, la connexion Internet a été sécurisée par la pose d'un câble sub-lagunaire de 35 km entre Teahupo'o et Tautira en avril 2024. Le projet a été entamé en 2023.
- Le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné (Fiber to the home - FTTH) permet de généraliser l'accès au très haut débit fixe des foyers et des entreprises. La cinquième et dernière tranche a démarré le 6 octobre 2023 et vise un objectif de 13.200 lignes raccordables supplémentaires dans les îles de l'archipel de la Société. Au 31 décembre 2023, plus de 65.000 foyers sont raccordables à la fibre. Le taux de couverture des foyers et des immeubles s'élève à 80,3% au regard du nombre total de logements principaux en Polynésie française.
- Le projet de modernisation de la desserte des vallées des Marquises et de l'atoll de Mataiva aux Tuamotu a pour objectif de remettre en état des infrastructures existantes, construire de nouveaux pylônes et installer des faisceaux hertziens haut débit. Ce réseau ainsi modernisé permettra le raccordement de la majorité des sites de desserte existants et l'installation des équipements d'accès (xDSL, FTTH et 4G) aux services très haut-débit jusqu'à l'abonné. Au 31 décembre 2023, les 3 liaisons de faisceaux hertziens (FH) prévues entre Tikehau et Mataiva ont été mise en service. Sur les 48 liaisons FH à déployer aux Marquises 39 ont été modernisées ou nouvellement installées, soit un taux d'avancement de 76%.
- Le Réseau Très Haut Débit interservices publics de la Polynésie française (RTHD.PF) consiste à édifier le réseau d'infrastructure physique de l'Administration polynésienne, indispensable au bon fonctionnement numérique des administrations en vue de favoriser le développement de la « e-administration ». L'objet de l'opération est d'assurer une connectivité très haut débit de chacun des sites des services administratifs et des collectivités publiques vers le réseau de collecte de l'opérateur d'infrastructure ONATi. En 2023 et début 2024, 482 sites sont répertoriés dont 324 éligibles à la fibre et 158 restant à rendre éligible.

Dans le domaine audiovisuel, un nouveau partenariat est conclu avec le groupe CANAL+ en octobre 2023. ONATi deviendra mandataire des offres de CANAL+ et sera ainsi commissionnée sur le chiffre d'affaires.

### **Parallèlement aux actions d'ONATi, Tahiti Nui Télécom continue son développement par la construction et la mise en œuvre :**

- d'un téléport de 18 antennes satellitaires pour le compte de la société OneWEB pour une durée de 10 ans pour un investissement de plus de 700 MFCP ;
- de 5 antennes GSS pour le compte de l'Agence Spatiale Européenne pour une durée de 25 ans pour un investissement de plus de 100 MFCP ;
- d'un système pour le compte de GMV (Groupe espagnol spécialisé dans les secteurs de l'Espace, l'Aéronautique, la Défense et Sécurité, Systèmes de transport intelligents) pour une durée de 15 ans pour un montant d'investissement de 50 MFCP.

Tahiti Nui Télécom a par ailleurs créé une filiale AHITEA pour exploiter une ferme photovoltaïque afin de réduire sa dépendance aux énergies fossiles et diminuer le coût de sa charge d'Énergie.

### **5.5 LES ACTIVITÉS POSTALES**

**Pour la SAS Fare Rata, l'année 2023 s'est concentrée sur la continuité de mise en œuvre du plan de transformation stratégique 2022-2024 dont les objectifs principaux consistent à améliorer la relation clients de proximité, devenir un acteur de référence du numérique à l'attention des particuliers et des entreprises et développer la « market place » de référence pour les PME et commerçants du Fenua. Il s'agit notamment des actions suivantes :**

- La modernisation et le développement du réseau de distribution au travers de la reconstruction ou de la rénovation des bureaux de poste dans les îles. Au premier semestre 2023, les travaux de rénovation et de reconstruction de 6 Bureaux de poste des Tuamotu et des Marquises (Fakarava, Ahe, Apataki, Hatiheu, Puamau et Aratika) sont achevés. Les travaux de rénovation de Vaitape et de reconstruction de reconstruction de Uturoa se poursuivent avec une mise en service respective en juin et fin d'année 2024.
- La modernisation des systèmes d'information avec la mise en production depuis mai 2023 de la solution de gestion clients CRM conforme au RGPD ; l'activation depuis septembre 2023 de la plateforme e-commerce « Fenua Maket » d'intermédiation entre les commerçants et leur clientèle avec paiement en ligne ; la poursuite du projet « Si Niu Ora » (logiciel de gestion commerciale et de gestion des stocks) avec des migrations progressives des bureaux de poste depuis septembre 2023 et une date d'achèvement prévue en juin 2024.
- La révision du catalogue des tarifs des services postaux, applicable depuis novembre 2023 par arrêté n° 1566 CM du 7 septembre 2023, avec pour enjeux la simplification, la cohérence et l'harmonisation des grilles tarifaires mais aussi le réajustement de l'ensemble des tarifs au regard de l'évolution du coût de la vie depuis 2003. Pour tenir compte du déficit structurel de l'activité postale et d'une perspective baissière des volumes de courrier une revalorisation progressive des tarifs est proposée pour la période 2024-2026.
- L'effort continu sur la rationalisation des dépenses (PREF), par la mise en concurrence systématique des fournisseurs, ainsi que la limitation aux recours de consultants extérieurs, mais également par la mise en place d'un service achat centralisé.

## 5.6 AUTRES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS

En ce qui concerne les autres évènements impactant le groupe OPT en 2023, on peut noter la décision des administrateurs de préserver le patrimoine foncier au sein du Groupe (site partiel de Mahina estimé à 816 millions de FCFP) pour y développer de nouveaux projets ; ou encore la conclusion d'un acte de transfert de biens immobiliers de l'État (site de Mahina, site de Taiohae, site de Hiva Oa) dans le cadre du décret de 1985 supprimant l'Office d'État au profit de l'Office territorial.

Dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information sensibles du groupe OPT des audits ont été réalisés en fin 2023. Les plans d'actions identifiés seront engagés dès le début de l'année 2024 dans le cadre de l'organisation des Jeux Olympiques à Tahiti en juillet 2024.

En matière de qualité, la démarche visant la certification ISO 9001 version 2015 a été lancée en octobre 2022. Les SAS MARARA Paiement et PCS ont été retenues en tant que pilotes. L'audit de certification desdites entités a été mené à la fin du mois d'octobre 2023 par un auditeur externe AFNOR. Les certificats ont été obtenus en décembre 2023.

Sur le sujet du contrôle interne, le chantier de formalisation des procédures clés de la Holding s'est poursuivi. Il est relevé que le long délai d'approbation des comptes est pénalisant pour le pilotage du Groupe. Une véritable culture du risque et de la maîtrise des activités est à reconstruire avec une nouvelle feuille de route pour remobiliser les filiales, notamment les directions.

S'agissant de la SAS MARARA Paiement, 2023 est le premier exercice plein des activités de la société. Un plan d'audit bancaire réglementaire est planifié en 2024 pour se conformer aux obligations de l'ACPR.

