

7.2.36. DIRECTION POLYNESIENNE DES AFFAIRES MARITIMES (DPAM)

Pu fa'aterera'a 'e te fa'aturera'a i te mau 'ohipa rau o te moana

Adresse géographique du siège	N° 12, Voie M, Fare Ute - Papeete
Adresse postale	BP 9005 – 98716 Pirae-Tahiti - Polynésie française
Téléphone	40 54 45 00
Télécopie	40 54 45 04
Courriel	accueil.dpam@administration.gov.pf
Site internet	https://www.service-public.pf/dpam/
Facebook	https://www.facebook.com/dpampf
Horaires d'ouverture	Lundi à Vendredi : 7h30 à 13h00-Accueil du public sans rendez-vous 13h00 à 15h30-Accueil du public uniquement sur rendez-vous 13h00 à 14h30 (Vendredi)
Directrice	Mme Catherine ROCHETEAU

PRESENTATION DU SERVICE

Texte de création et d'organisation : Arrêté n° 1512 CM du 08 novembre 2007

Modification réglementaire intervenue en 2024 : Arrêté n° 169 CM du 15 février 2024 portant modification de l'arrêté n° 1512 CM du 8 novembre 2007 relatif à la direction polynésienne des affaires maritimes

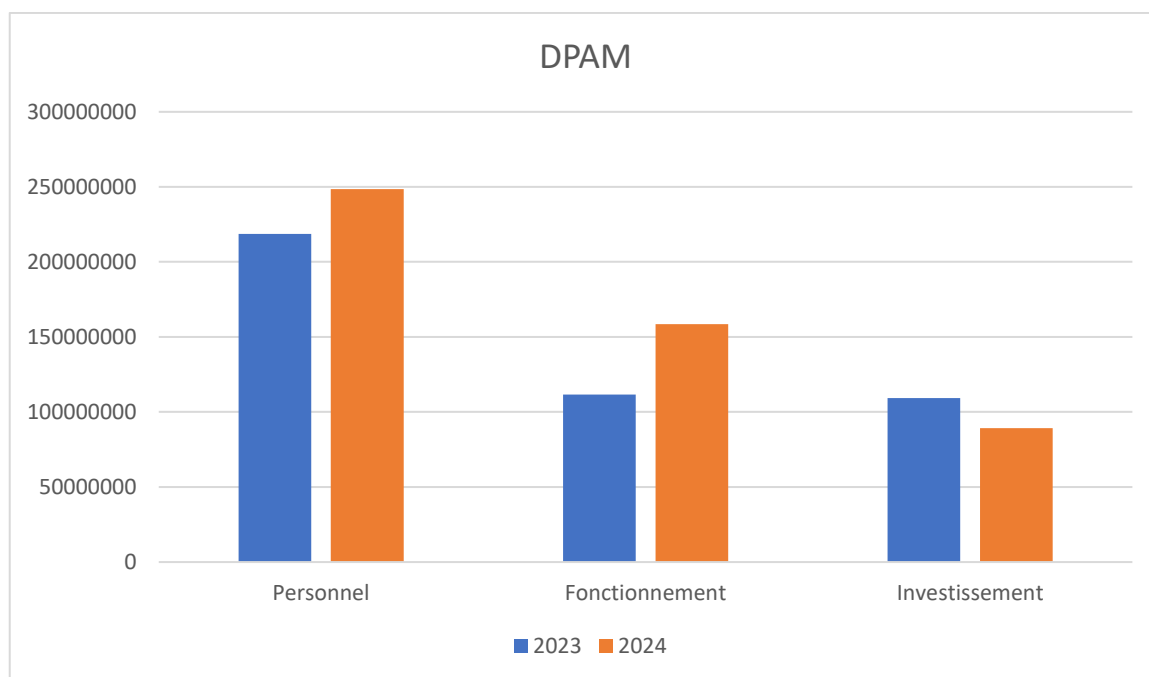
Les modifications sont les suivantes :

- Modification des articles 6 et 7 de l'arrêté n° 1512 CM du 8 novembre 2007, afin de permettre à la DPAM de gérer l'attribution d'aides individuelles entrant dans le cadre de ses missions. En l'occurrence, pour ce qui est du dispositif « bourses » d'étude en faveur de marins polynésiens pour participer à la prise en charge des formations continues disponibles uniquement en métropole qui sont nécessaires pour l'évolution de leur carrière et pour les qualifier durablement en considération des besoins de la flotte de commerce polynésienne ;
- Intégration :
 - du téléservice « ESCALES » relatif à la gestion des escales des navires en Polynésie française (cf. article 7.1.1.d) ;
 - nouvelle dénomination de « la cellule des formations maritimes », désormais « la cellule gestion des marins, centre d'examen et de formation maritime » (cf. article 7.1.2) ;
 - d'une mission existante de la « cellule des professions, du transport et du contrôle maritime », mais non répertoriée jusqu'à présent (cf. article 7.1.3) : "instruire les demandes d'exonération des droits et taxe sur les hydrocarbures et huiles lubrifiantes".

Attribution : Néant

Description des ressources du service : dépenses mandatées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre (source polygf)

Dépenses en personnel	Dépenses en fonctionnement	Dépenses en investissement
248 604 681 F CFP (2023 : 218 681 174 F CFP)	158 603 156 F CFP (2023 : 111 677 170 F CFP)	89 272 309 F CFP (2023 : 109 257 302 F CFP)



Effectifs présents et payés à la date du 31 décembre (Sont exclus les disponibilités, les détachements, les postes vacants)

	Stagiaire FPT	Titulaire FPT	ANFA	FEDA	ANT	DI	CM	Autres	Total	%
A/CC1		5	2	1	3		1		12	36,36
B/CC2		8	2		2				12	36,36
C/CC3		2			2				4	12,12
D/CC4 et CC5		5							5	15,15
Total		20	4	1	7		1		33	100

DISPOSITIF DE MAITRISE DES RISQUES

DOCUME DOCUMENT UNIQUE D’EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS : OUI. Il s’agissait du document relatif aux anciens locaux de la DPAM. Il n’y en a pas eu depuis l’installation de la DPAM en 2020 dans ses nouveaux bureaux situés dans l’immeuble SAT NUI à Fare Ute

DATE D’ELABORATION : 2017

DATE DE MISE A JOUR : -

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS ELABOREE : OUI

LISTE DES PROCESSUS METIERS IDENTIFIES ET VALIDES : N/C

PM1	Définir et déployer la politique et la stratégie
PM2	Manager la qualité/Gérer les risques
PR1	Accueillir et informer
PR2	Définir et garantir le développement des compétences
PR3	Garantir le régime d’immatriculation des navires
PR4	Assurer et garantir la sécurité des navires
PR5	Élaborer et faire appliquer la réglementation
PR6	Gérer les professions et le transport maritime intérieur
PR7	Assurer et gérer les escales

PR8	Assurer la sécurité de la navigation & circulation (eaux intérieures)
PR9	Gérer les professions et activités maritimes
PS1	Gérer les ressources humaines
PS2	Maîtriser les risques juridiques
PS3	Maîtriser les finances et la logistique
PS4	Gérer et maîtriser les SI et la sécurité des données
PS5	Communiquer

CARTOGRAPHIE DES RISQUES ELABOREE : OUI

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)/PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE (PRA) : En cours

ACTIONS MISES EN PLACE EN MATIERE DE MODERNISATION EN 2024 (*Actions de transformation et de simplification pour l'Usager, pour les agents de l'entité, pour l'organisation*) :

1. Simplification et formalisation des procédures

- **Actions :**
 - Formalisation et actualisation de la cartographie des processus, incluant la désignation des pilotes de processus. [Réalisé]
 - Élaboration des fiches processus pour structurer et clarifier les activités. [Réalisé]
 - Structuration du système documentaire (gestion des non-conformités, audits internes, surveillance et contrôle). [En cours]
- **Dates d'aboutissement :**
 - Finalisation prévue entre mai et Juin 2025, avec des étapes importantes lors du prochain Comité de Direction de Juin 2025

2. Amélioration de l'accueil et des services

- **Actions :**
 - Déploiement du processus d'accueil et d'information (P-R1), visant à améliorer la relation avec les usagers. Mise en place d'une borne automatisé d'accueil avec une borne « JEFILÉ ». [Réalisé]
 - Mise en place d'un dispositif renforcé pour la gestion des files d'attente, incluant un réaménagement de l'espace d'accueil et une permanence quotidienne à l'accueil de la DPAM, avec le soutien d'un agent instructeur venant appuyer l'agent d'accueil afin de fluidifier et optimiser la prise en charge des usagers. [En cours]
 - Déploiement du planning tournant à l'accueil depuis août 2024 pour aider à la montée en compétence de l'hôtesse d'accueil. [Réalisé]
 - Suivi des indicateurs de satisfaction des clients et usagers via la borne satisfaction de la DMRA. [Réalisé]
- **Dates d'aboutissement :**
 - Pilotage en continu avec des revues semestrielles. Progrès évalués dans les COPIL de 2024 et prévues en début 2025.
 - Attente de la DSI pour finalisation des notifications d'inscription à l'accueil sur le poste des agents prévu pour avril 2025.

3. Dématérialisation des services

- **Actions :**
 - Intégration de solutions d'ingénierie pour la dématérialisation au sein du système de management de la qualité (SMQ). [Réalisé]
 - Gestion et maîtrise des systèmes d'information et de la sécurité des données (P-S4). [Réalisé]

- **Dates d'aboutissement :**

- Déploiement progressif en 2024 du SMQ global, avec une cible pour l'audit ISO 9001 au deuxième semestre 2025.

4. Amélioration et développement des téléservices

- **Actions :**

- Développement des téléservices REVATUA, ESCALES, IHITAI pour une réponse aux besoins des usagers rapide, simplifiée et totalement dématérialisée. [Réalisé]

- **Dates d'aboutissement :**

- Téléservice REVATUA en ligne à 100% en 2024. Déploiement auprès des armateurs réalisé en 2023 – 2024. [Réalisé] accompagné d'une évolution de la réglementation :

- Délibération n° 2024-22 APF du 22 février 2024 portant modification de la délibération n° 2021-121 APF du 25 novembre 2021 relative à la dématérialisation dans le cadre du transport maritime intérieur en Polynésie française
- Arrêté n° 1443 CM du 23 août portant modification des arrêtés n° 212 CM du 15 février 2018 modifié relatif aux documents obligatoires à fournir dans le cadre du transport maritime intérieur et n° 1671 CM du 19 août 2022 relatif au téléservice Revatua et à la dématérialisation dans le cadre du transport maritime intérieur en Polynésie française

qui ont pour objet d'approfondir la démarche de dématérialisation dans le cadre du transport maritime intérieur, en créant une obligation à la charge des transporteurs de recourir au téléservice REVATUA pour la création et la transmission à la DPAM des documents obligatoires du transport maritime intérieur.

- Téléservice ESCALES ouvert à l'utilisation pour les Navires de croisières et Yachts de luxes réalisés en 2023-2024. [Réalisé]
- ESCALES ouverture à la plaisance au deuxième semestre 2025.
- IHITAI ouvert aux armateurs et aux pêcheurs en totalité. Les organismes de formations sont connectés à IHITAI dans leur globalité en 2024. [Réalisé]

5. Formation et montée en compétence des agents

- **Actions :**

- Formation et sensibilisation des pilotes de processus aux exigences de la norme ISO 9001. [Réalisé]
- Réunions et formations internes des agents d'accueil et réception du public selon la nouvelle organisation déployée. [En cours]
- Mise en place d'un plan de communication pour diffuser la démarche qualité en interne en 2024 et en externe en 2025. [En cours]

- **Dates d'aboutissement :**

- Formation qualité réalisée entre avril et novembre 2024, avec un suivi continu jusqu'à la certification prévue en 2025.

6. Amélioration continue et gestion des risques

- **Actions :**

- Suivi des plans d'action selon une approche PDCA (Plan-Do-Check-Act). [Réalisé]
- Préparation aux audits internes, contrôle de conformité des démarches, et gestion des risques stratégiques avec les parties prenantes. [En cours]

- **Dates d'aboutissement :**

- Premiers résultats attendus lors du CODIR en Juin 2025, avec une revue qualité en janvier et mai 2025.

7. Réalisation d'un séminaire qualité pour l'auto-évaluation au label qualité de l'administration polynésienne PAPATI'A

- **Actions :**
 - Séminaire qualité d'une journée avec l'ensemble des agents de la DPAM pour la réalisation de l'auto-évaluation du label qualité PAPATIA. Soutient de la DMRA durant cette journée pour la réalisation d'ateliers d'intelligence collective. [Réalisé]
 - Rendu global et atteinte des objectifs PAPATIA avec livraison des documents à la DMRA. [Réalisé]
- **Dates d'aboutissement :**
 - En attente de l'audit officiel par des auditeurs de la DTI afin d'obtenir le label qualité PAPATIA au sein de la DPAM.

8. Communication

- **Actions :**
 - Création d'affiches à destination des usagers pour permettre la prise de RDV par QR code. [Réalisé]
 - Création et mise à disposition de 5 flyers supplémentaires pour expliquer les démarches possibles à la DPAM. [Réalisé]
 - Création d'une vidéo explicative de la solution Jefile diffusée sur les écrans d'accueil à destination des usagers. [Réalisé]

9. Actions diverses

- **Actions :**
 - Mise en service d'un ascenseur au sein du bâtiment de la DPAM afin de s'adapter aux usagers en situation de handicap. [Réalisé]
 - Mise en place d'un questionnaire de réclamation ainsi qu'une enquête de satisfaction globale de la DPAM à destination des usagers. [En cours]
 - Questionnaire Ishikawa anonyme distribué aux agents afin de sélectionner les actions à mettre en place en 2025 pour améliorer le bien-être des agents. [Réalisé]

OUTILS DE COMMUNICATION ANIMES PAR LA DSI

MEDIA <u>EXTERNE</u>	ADRESSE	% DEMARCHES DEMATERIALISEES	NOMBRE DE DOSSIERS TRAITES EN 2024
Site internet	www.service-public.pf/dpam		
LinkedIn	www.linkedin.com/in/dpam-pf		
Facebook	www.facebook.com/dpampf		

MEDIA <u>INTERNE</u>	ADRESSE	% DEMARCHES DEMATERIALISEES	NOMBRE DE DOSSIERS
-----------------------------	----------------	--	-------------------------------

			TRAITES EN 2024
WhatsApp	Urgences-DPAM/JRCC	100 %	22
TEAMHOOD	DPAM	100 %	141

DEMATERIALIZATION	LISTE DES DEMARCHES DEMATERIALISEES EN 2024 ET APPLICATIONS HORS MES DEMARCHES	% DEMARCHES DEMATERIALISEES NOMBRE TOTAL DE DEMARCHES DU SERVICE	NOMBRE DE DOSSIERS TRAITES EN 2024
Téléservice Ihitai	Inscription aux examens, liste d'équipage	100 %	2986
Téléservice Escales	Déclaration d'un navire et réservation d'un mouillage	70 %	1025
Téléservice Revatua	Gestion des plannings et manifestes	20 %	2226