

3.4.34 Direction des solidarités, de la famille et de l'égalité (DSFE)

Identité visuelle	
Adresse géographique du siège	Immeuble Te Hotu - 222, Avenue du Prince Hinoi, Papeete, Tahiti
Adresse postale	BP 1707 – 98713 Papeete
Téléphone	40 46 58 46
Courriel	secretariat.dsfe@administration.gov.pf
Site internet	https://www.service-public.pf/dsfe/
Page Facebook	https://www.facebook.com/dsfe.pf
Horaires d'ouverture	Lundi au Jeudi : 7h30 à 15h30 ; Vendredi : 7h30 à 14h30
Directrice	Madame Ravahere RAUZY

Adresse géographique des annexes - antennes	• Circonscription 1 : Papeete, Rue des Remparts, Missions. • Circonscription 2 : Route de Puurai, face au collègue Henri Hiro, près d'Electra • Circonscription 3 : Punaauia, PK 15,8, Côté Montagne - 40 50 94 20 • Circonscription 4 : Papara, à côté du dispensaire derrière APURAD - 40 54 74 50 • Circonscription 5 : Mahina PK 10 côté Montagne, Propriété Homer FRTICH – 40 50 14 20 • Circonscription 6 : Derrière le dispensaire d'Arue, près de carrefour Arue – 40 54 38 00 • Circonscription 7 : Centre administratif d'Uturoa – 40 65 36 22 • Circonscription 8 : Centre Super U, 1er étage – 40 57 01 01 • Circonscription 9 : Maharepa PK 0 Temae c/montagne – 40 56 57 82 • Circonscription 10 : Immeuble Te Hotu, 222 avenue Prince Hinoi, Papeete – 40 46 59 60 • Circonscription 10 (Australes) : Mataura BP71 – 89 450 654 • Circonscription 10 (Marquises Nord) : Taiohae Nuku Hiva, 40 910 280 • Circonscription 10 (Marquises Sud) : Atuona Hiva Oa – 40 927 901
Horaires d'ouverture	Lundi au Jeudi : 7h30 à 15h30 ; Vendredi : 7h30 à 14h30

Cadre réglementaire

Création

- Arrêté n° 419 CM du 15 mars 2018 portant création et organisation de la direction des solidarités, de la famille et de l'égalité (DSFE)

Organisation – nomination chef de service

- Arrêté n° 1301 CM du 7 août 2024 portant nomination de Mme Ravahere RAUZY en qualité de directrice des solidarités, de la famille et de l'égalité

Ministère de tutelle (au 31 décembre 2025)

La Vice-présidence, ministère des solidarités, en charge de la famille, de la condition féminine, des personnes non autonomes, de la communauté LGBT + et des relations avec les institutions (VP).

Présentation générale et attributions

La Direction des solidarités, de la famille et de l'égalité (DSFE) est chargée de promouvoir la cohésion sociale, prévenir les risques de marginalisation et de lutter contre l'exclusion et contre toute forme de discrimination à l'égard de personnes ou de groupes de personnes en situation de vulnérabilité.

Pour la mise en œuvre de ces objectifs, la direction des solidarités, de la famille et de l'égalité assure les missions suivantes :

- Participer à la définition des politiques publiques de solidarité, de la famille et de l'égalité entre les hommes et les femmes ;
- Contribuer à la promotion et à l'insertion sociale des personnes et des familles ;
- Assurer les missions de l'aide sociale à l'enfance ;
- Assurer la protection administrative, l'évaluation sociale et l'accompagnement des personnes et groupes de personnes vulnérables ayant fait l'objet d'une mesure de protection judiciaire ;
- Elaborer, animer, coordonner des plans d'action sociale et de prévention, et évaluer leur mise en œuvre ;
- Accompagner les structures à vocation sociale et médico-sociale assurant la prise en charge des personnes vulnérables ;
- Participer à la formation initiale et continue aux métiers du social ;
- Assurer la gestion de logements et de structures d'hébergement d'urgence.

La DSFE transmet à l'Agence de régulation de l'action sanitaire et sociale (ARASS) les chiffres, bilans, études ou tout autre type de documents dans le cadre de l'exercice de ses missions.

Actions mises en place en matière de modernisation en 2025

Actions de transformation et de simplification pour l'Usager, pour les agents de l'entité, pour l'organisation :

• Lancement de la démarche qualité

Le 12 mai 2025, une auto-évaluation de la démarche qualité de la DSFE a été organisée au Musée de Tahiti et des Îles – Papa Ti'a, réunissant 50 agents. L'évaluation s'inscrit dans la perspective d'une labellisation qualité et repose sur :

- 3 axes
- 42 critères

- 105 indicateurs

Résultat global de l'auto-évaluation : 21,04 %

Les principaux axes évalués concernaient :

- L'orientation, l'écoute et l'information des usagers
- L'adéquation et la formation du personnel
- L'adaptation de l'information aux besoins des usagers
- L'efficacité de la communication interne et externe
- La transparence et l'amélioration continue

Cette première étape a permis de structurer la démarche qualité et de renforcer l'équipe qualité de la DSFE.

• **Diagnostic organisationnel et identification des enjeux**

Le 23 mai 2025, un atelier de diagnostic organisationnel a été mené avec les agents afin :

- D'identifier les attentes et besoins des agents
- D'analyser les dysfonctionnements organisationnels
- De décrire les vulnérabilités des publics accompagnés
- De repérer les leviers d'amélioration et de transformation

Le diagnostic met en évidence :

- Un personnel engagé mais fortement sollicité
- Des ressources humaines et financières limitées
- Une multiplicité des missions
- Un besoin de structuration, de reconnaissance et de soutien stratégique

Irritants identifiés

- Manque de moyens humains et financiers
- Lenteur administrative
- Manque de structures d'accompagnement
- Asymétrie dans les relations partenariales
- Absence de politique globale de l'action sociale

Préconisations principales

- Définir une politique de l'action sociale coordonnée
- Renforcer la gestion des ressources humaines
- Développer la formation des agents et partenaires
- Améliorer les procédures administratives
- Renforcer la prévention et la sensibilisation
- Développer la coopération interinstitutionnelle

• **Démarche centrée sur l'utilisateur**

Le 27 juin 2025, un atelier participatif a été organisé avec 15 usagers, représentant les différentes tranches de vie accompagnées par la DSFE.

Cette démarche d'intelligence collective visait à :

- Identifier les besoins réels des usagers
- Recueillir leur perception du service
- Orienter l'évolution de l'organisation vers une approche centrée usager

Points positifs identifiés

- Existence d'un service social accessible
- Qualité de l'accueil et de l'écoute
- Accompagnement des familles
- Dispositifs d'aides sociales existants

Difficultés rencontrées

- Délais d'attente pour les rendez-vous
- Complexité administrative
- Difficultés de compréhension pour certains usagers
- Problèmes de relais d'information
- Turn-over des travailleurs sociaux

Les usagers ont également formulé plusieurs pistes d'amélioration : renforcement des équipes sociales, amélioration de l'accueil, meilleure communication et développement de permanences délocalisées.

• **Atelier stratégique et plan d'actions**

Le 29 juillet 2025, un atelier de travail a permis de transformer les constats issus du diagnostic en plan d'actions opérationnel.

Trois priorités d'action ont été retenues

1. Renforcement du management

- Formation des managers aux procédures disciplinaires
- Professionnalisation du management
- Amélioration de la posture et de l'exemplarité managériale

2. Décloisonnement organisationnel

- Création d'une base documentaire DSFE sur SharePoint
- Harmonisation des pratiques et des procédures
- Amélioration de la circulation de l'information interne

3. Clarification du périmètre d'action de la DSFE

- Déclinaison opérationnelle des documents stratégiques de l'action sociale
- Cartographie de l'écosystème social
- Amélioration de la communication auprès des agents, partenaires et usagers
- Développement d'outils pédagogiques accessibles (FALC, supports simplifiés)

Conclusion

La démarche engagée en 2025 constitue une étape structurante pour la modernisation et l'amélioration de la qualité du service public de la DSFE.

Les travaux menés ont permis :

- D'établir un diagnostic partagé
- D'intégrer les attentes des agents et des usagers
- De définir un plan d'actions opérationnel

Cette dynamique vise à renforcer :

- La qualité du service rendu aux usagers
- L'efficacité organisationnelle
- La lisibilité de l'action sociale menée par la DSFE.

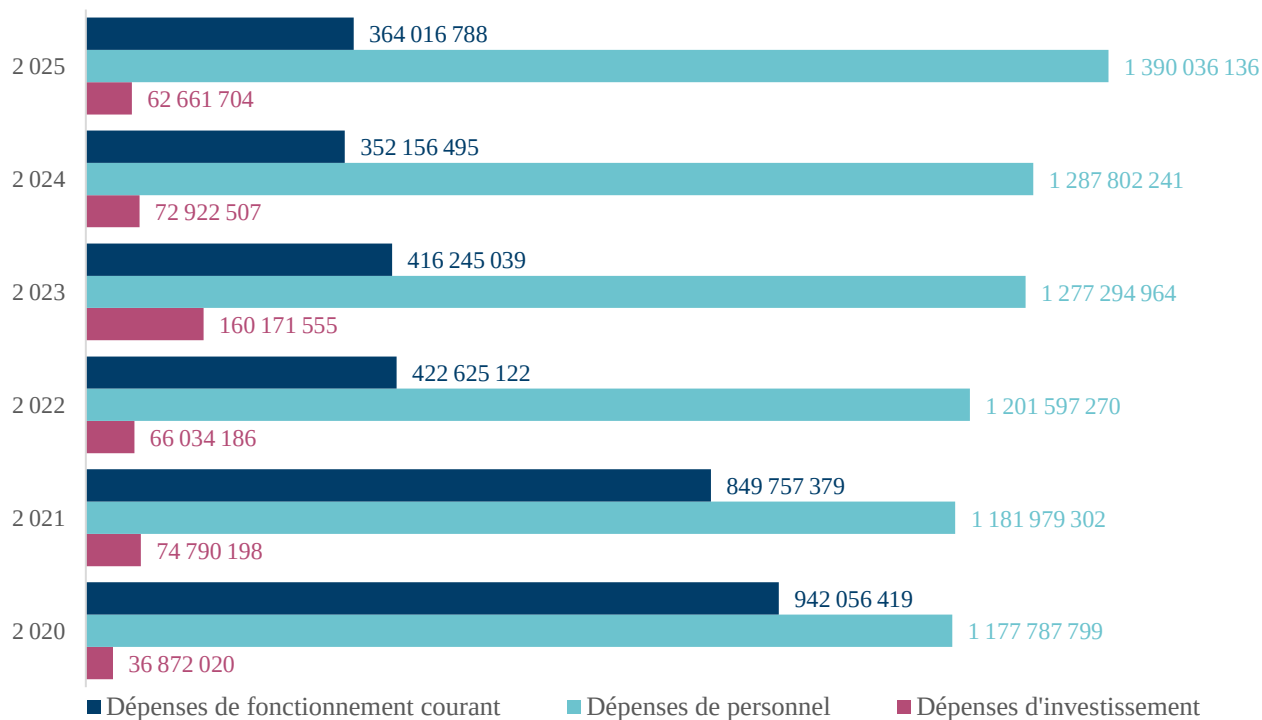
En termes de démarches dématérialisées :

- Sur la plateforme Honouira :

Liste des démarches dématérialisées et des applications	Nombre de dossiers traités en 2025
Demande de subvention des établissements.	40

Moyens financiers - évolution pluriannuelle des dépenses mandatées (2020 à 2025)

	Dépenses de fonctionnement courant	Dépenses de personnel	Dépenses d'investissement
2 025	364 016 788	1 390 036 136	62 661 704
2 024	352 156 495	1 287 802 241	72 922 507
2 023	416 245 039	1 277 294 964	160 171 555
2 022	422 625 122	1 201 597 270	66 034 186
2 021	849 757 379	1 181 979 302	74 790 198
2 020	942 056 419	1 177 787 799	36 872 020



Moyens humains - état des effectifs payés (au 31 décembre 2025)

		A - équivalent	B - équivalent	C - équivalent	D - équivalent	Total effectif	Part en %
TT	Titulaire FPT	25	90	24	11	150	70%
STA	Stagiaire FPT		12		1	13	6%
ANT	Agent non titulaire	2	23	10	1	36	17%
ANFA	Agent non fonctionnaire de l'administration		10	3		13	6%
FD1	Fonctionnaire Détaché communes-APF			1		1	0%
FD4	Fonctionnaire Détaché Hospit -Territ		1			1	0%
	Autres	1				1	0%
	Total effectif	28	136	38	13	215	100%
	Part en %	13%	63%	18%	6%	100%	

3.4.35 Direction du système d'information (DSI)

Identité visuelle	
Adresse géographique du siège	111, rue Dumont d'Urville, Immeuble Toriki, Papeete, Tahiti
Adresse postale	BP 4574 – 98713 Papeete
Téléphone	40 54 43 54
Courriel	secretariat.dsi@administration.gov.pf

Site internet	https://www.service-public.pf/dsi/
Page Facebook	-
Horaires d'ouverture	Lundi au Jeudi : 7h30 à 15h30 ; Vendredi : 7h30 à 14h30
Directeur	Monsieur Jean-Philippe PEALAT

Cadre réglementaire

Création

- Arrêté n° 1733 CM du 25 août 2022 portant création, organisation et fonctionnement de la direction du système d'information