

En complément de ces outils, il est mis à la disposition des entités des bornes SMILIO qui sont des dispositifs connectés de recueil instantané de la satisfaction des usagers. En parallèle des outils d'évaluation plus approfondie de la satisfaction, mis en place par les entités elles-mêmes, les bornes permettent une mesure en continu et à chaud de l'expérience usager au point de service, avec des questions prédéterminées par l'entité. A ce jour, 43 bornes SMILIO ont été déployées dans 20 entités.

Au-delà, le SMQ de l'administration du Pays utilise une dimension subjective basée sur la mesure de la satisfaction exprimée par les usagers à l'égard des services publics du Pays. Le baromètre Usagers est formalisé selon une

périodicité triennale et une méthodologie globalement constante, et sa réalisation est externalisée via un marché public. Il permet de suivre l'évolution dans le temps des indicateurs de satisfaction des usagers et de leurs attentes. A ce jour, deux enquêtes ont été conduites, en 2019 et en 2022. Le 3ème baromètre a été mis en place lors du dernier trimestre de 2025 avec la société d'études, ALVEA Consulting, selon la méthode habituelle des quotas et un questionnaire administré par entretiens téléphoniques. Un échantillon de 2 611 résidents et 618 professionnels ayant effectué des démarches depuis 2023, a été constitué. Les résultats finaux du baromètre 2025 seront livrés en février 2026 et viendront éclairer les propositions d'actions concrètes du Projet stratégique PEPERU.

5.2 Modernisation du service public

5.2.1 Présentation de la stratégie de modernisation de l'Administration

Dès 2023, le ministère en charge de modernisation de l'Administration a déterminé une stratégie avec l'ambition d'offrir à ses usagers un service public performant tout en veillant à la qualité de vie au travail de ses agents.

Les missions de service public participent, à la construction, en constante évolution, du développement économique de la Collectivité, d'un vivre ensemble solidaire et équitable, dans un environnement préservé. En cela, elles servent l'intérêt général. Pour recréer et maintenir le lien avec les citoyens, l'Administration doit répondre aux exigences des usagers dans le respect des principes fondateurs régissant tout service public : continuité, égalité et mutabilité.

De plus en plus, la digitalisation transforme en profondeur les façons de vivre, de travailler et d'interagir. La société polynésienne, malgré son isolement géographique au cœur de l'océan Pacifique, n'est pas épargnée par ces mutations ni par les crises mondiales qui les accompagnent. Exposée aux mêmes bouleversements technologiques, économiques et sociaux que le reste du monde, elle appelle une Administration capable d'y répondre avec agilité et discernement.

La stratégie en matière de modernisation de l'administration est fondée sur les trois orientations générales suivantes :

- **Une orientation citoyenne**, visant à offrir un service public bienveillant, physique ou numérique, garantissant à chaque usager un accès égalitaire, continu et transparent à l'administration et sa participation aux choix publics. En Polynésie française, où la dispersion géographique sur un territoire aussi vaste que l'Europe constitue un défi structurel majeur, cet objectif a conduit à articuler le déploiement des infrastructures numériques avec le maintien d'espaces physiques de proximité. La simplification des procédures, leur dématérialisation et le développement de dispositifs de qualité et de maîtrise des risques constituent les leviers opérationnels de cette orientation.
- **Une orientation économique**, reconnaissant que le tissu économique polynésien est composé à 80 % d'entreprises individuelles, pour lesquelles le soutien et l'accompagnement de l'Administration représentent des

conditions sine qua non à leur émergence, à leur maintien en activité et au renforcement de leur compétitivité.

- **Une orientation politique**, fondée sur le principe constitutionnel de redevabilité démocratique : la mesure de la performance dans la gestion publique est un impératif reconnu par la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen. « *Tous les citoyens ont le droit de constater par eux-mêmes ou par leurs représentants, la nécessité de la contribution publique (...) et d'en suivre l'emploi (...)* ». Par ailleurs, « *la société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration* ». L'administration doit être en mesure de proposer des stratégies sectorielles maîtrisées, de contrôler les dépenses publiques et les risques, tout en garantissant une utilisation partagée et sécurisée de la donnée publique.

Les efforts depuis 2023 se sont focalisés sur des actions de modernisation autour de 3 objectifs opérationnels :

- Objectif n°1 : offrir un service public bienveillant et efficace (physique ou digital) ;
- Objectif n°2 : développer les dispositifs de maîtrise des risques et de qualité ;
- Objectif n°3 : optimiser l'organisation générale du service public.

Les actions ainsi déployées rejoignent les axes du programme de Gouvernement pour la mandature :

AXE "FAATURA" : Diffuser une gouvernance qui nous rassemble : juste, responsable et solidaire

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

Le ministère s'est attaché à promouvoir, à tous les niveaux de l'administration, une manière de gouverner qui favorise l'unité, la confiance et la concertation autour de valeurs communes : l'égalité devant la loi, la responsabilité individuelle et collective, la solidarité nécessaire à la cohésion sociale.

Dans cette perspective, l'action ministérielle s'est déployée sur le plan des ressources humaines, dans l'amélioration des conditions de travail et le bien-être des agents, l'insertion des travailleurs handicapés et le développement des compétences et de la polyvalence des personnels afin de les préparer aux enjeux actuels et futurs.

Sur le plan organisationnel, le ministère a engagé des réflexions sur des modifications structurelles nécessaires de l'Administration par missions pour renforcer l'efficacité et la synergie entre entités, et voire la mutualisation des moyens humains et matériels. En illustration, la fusion des 3 entités - DGRH, cellule de la rémunération de la DBF, DMRA - conduite sur 2 années, a permis le groupement des missions du pilotage des RH, de la paie et de la modernisation publique, dans une seule entité, aujourd'hui la DTI. La simplification des processus et des procédures, la modernisation des outils de gestion RH et leur dématérialisation, ainsi que le renforcement du dialogue social, sont des volets transversaux de l'ensemble de cette action préconisée.

AXE "FAAORA" - Déployer un service public qui nous ressemble : proche, simple et communautaire

4. Améliorer l'accessibilité à des services publics de qualité

Il s'agit ici d'un chantier prioritaire de l'action gouvernementale, intégrant une vision d'une société plus juste, équitable et en meilleure santé.

Le concept multidimensionnel du Fare Ora y répond concrètement en offrant une perspective globale du service public et de la relation entre l'administration et le citoyen. Le dispositif Fare Ora, tel un guichet unique, vise à améliorer l'accès aux dispositifs d'aide sociale et aux soins, à favoriser l'accompagnement en proximité des usagers dans leurs démarches auprès de l'administration et à proposer des actions collaboratives et cohérentes de nature préventive et promotionnelle du bien-être des individus et des communautés.

Pour que ce concept et sa finalité puissent prendre corps, la Polynésie française s'est inscrite depuis 2016 dans une dynamique d'innovation publique pour instaurer des approches méthodologiques (concepts, outils, postures professionnelles) les plus contemporaines au sein de son administration. Le cadre de coopération interinstitutionnelle instaurée en 2021 entre les sept partenaires – Etat, APF, Polynésie française, CESEC, SPCPF, CGF, CPS – s'est renforcé en 2025 avec l'entrée de deux nouveaux organismes, la CCISM et le groupe SOCREDO. L'atteinte d'une telle collaboration est rare et jouit d'une reconnaissance au niveau national. Le défi demeure la durabilité des engagements de chacun pour la transformation des modèles d'organisation plus collaboratifs, et la quête continue de la performance de l'action publique qui doit résolument être tournée vers l'utilisateur et le citoyen.

5.2.2 Modernisation du code des finances publiques

Le bilan des actions 2025 mises en œuvre dans le cadre de la modernisation du code des finances publiques

1. Le code : un outil innovant au service de l'accessibilité et de l'intelligibilité du droit

Un pilier majeur de la RGFP :

La création du code des finances publiques de la Polynésie française est l'un des piliers majeurs de la réforme de la gestion des finances publiques de la Polynésie française (RGFP). Cette démarche de modernisation du droit des finances publiques engagée par la direction du budget et des finances (DBF) traduit la maîtrise de la compétence normative et opérationnelle du Pays.

Elle constitue une démarche politique forte, témoignant de la capacité de la collectivité à perfectionner son système de gestion des deniers publics et à fixer les normes afférentes. La Polynésie française est la seule collectivité de la République à détenir la compétence normative pleine et entière dans le domaine des finances publiques.

L'année 2025 a été marquée par la promulgation, la modification et l'entrée en vigueur de la partie législative du code des finances publiques mais également par l'adoption de ses dispositions réglementaires d'application.

2. Les travaux de codification

1. La loi du pays n° 2025-2 du 31 janvier 2025 portant création de la partie législative du code des finances publiques de la Polynésie française

Adoptée à l'unanimité le 19 décembre 2024 et promulguée le 31 janvier 2025, la partie législative du code est entrée en

vigueur le 1er juin 2025. Ce texte est le fruit d'une double ambition portée durant six années : moderniser le droit des finances publiques de la Polynésie française pour mieux le codifier.

En effet, de 2018 à 2024, les réformes se sont succédées et l'Assemblée de la Polynésie française les a toutes votées à l'unanimité : refonte du droit budgétaire, instauration d'un régime de droit public des prescriptions des dettes et des créances, renforcement des outils et pouvoirs de recouvrement, refonte globale de la comptabilité publique, sécurisation des mandats financiers et des titres de recettes.

Ces réformes sont désormais intégrées dans un code qui comprend 6 livres recouvrant l'ensemble de la matière « finances publiques », à l'exception du domaine fiscal afin de ne pas empiéter sur le code des impôts :

- Un livre I consacré au droit budgétaire ;
- Un livre II consacré au droit comptable ;
- Un livre III consacré au droit financier ;
- Un livre IV consacré à la responsabilité financière des gestionnaires publics ;
- Un livre V consacré au droit des prescriptions des créances et des dettes publiques ;
- Un livre VI consacré aux contrôles financiers.

La loi du pays n° 2025-2 du 31 janvier 2025 traite presque 60 % du périmètre du code. Elle marque ainsi l'achèvement de la première phase du code et le début d'une seconde phase de