

(recherche facilitée d'information, médiation numérique, réalisation complète de démarches...), et de coopération entre les entités de proximité relevant de la commune et du Pays.

Après deux années de phases pilote et préparatoire (avec 3 espaces fare ora ouverts en 2023-2024 à Taravao, Papara, Hitia'a), l'année 2025 marque un tournant opérationnel. En fin décembre 2025, onze sites sont ouverts aux usagers et neuf autres étaient en cours de déploiement. En un an, le nombre de sites ouverts a donc quadruplé.

Liste des 11 fare ora ouverts : Papara, Tiarei, Taravao, Hitia'a (Mahaena), Rapa, Rimatara, Raivavae, Tubuai, Hao, Tahuata, Mahina.

Des évolutions réglementaires significatives pour mieux sécuriser le dispositif, sont intervenues en 2025 :

- La loi du pays n° 2025-28 du 13 octobre 2025 modifiant la loi du pays n° 2023-23 du 3 mars 2023 fixant les principes généraux de mise en œuvre de l'article 55 de la loi organique de 2024, a autorisé le paiement d'avances aux communes dans le cadre des conventions de mandat.
- L'arrêté n° 1581 CM du 26 août 2025 portant modification de l'arrêté n° 625 CM du 15 mai 2001 modifié définissant les missions des services de l'administration de la Polynésie française confiées, dans chaque archipel, à la circonscription ou aux subdivisions déconcentrées, a ajouté la Direction des talents et de l'innovation (DTI) dont la mission de suivi et de déploiement des Fare Ora peut être confiée aux circonscriptions. Elle permet ainsi de renforcer le rôle des Tāvana Hau dans chaque commune de leur circonscription respective, et d'ancrer le dispositif du fare ora dans la logique de déconcentration administrative.
- La mise à jour des arrêtés n° 625 à 629 CM du 15 mai 2021 relatifs aux conventions de représentation indirecte

des services du Pays en application du précédent arrêté, a été réalisée.

- La circulaire n°2722 du 25 avril 2025 relative à la mise en place des fare ora en tant que guichet unique, pose le montage juridique entre le Pays et les communes à travers la convention de mandat qui clarifie le partage des responsabilités et fixe un cadre homogène par des critères (moyens humains, financiers, techniques) que la commune doit remplir, et la procédure à suivre.

La fréquentation des fare ora une fois physiquement installée, se construit progressivement en reposant essentiellement sur le vecteur d'information communautaire de proximité et au fil des expériences positives relayées entre les personnes. Les indices de fréquentation totaux sont passés de 9 800 usagers en 2024 (pour 3 espaces ouverts) à 18 400 usagers (pour 11 sites ouverts dont plusieurs ne comptabilisent que quelques mois d'activité en 2025).

Le modèle partenarial qui sous-tend le dispositif, intègre désormais 15 entités (services et établissements du Pays et de l'État, milieu associatif), ce qui témoigne d'une offre de services publics qui s'enrichit progressivement.

Ces données traduisent une dynamique d'appropriation progressive et positive du dispositif des fare ora.

Le programme de déploiement se poursuit en 2026 avec un objectif escompté de 20 nouveaux sites, notamment dans l'archipel des Tuamotu Gambier. Il s'accompagne d'une ingénierie de projets d'amélioration continue, portant sur la formation des agents des fare ora, la communication auprès des usagers et des partenaires, le système de collecte des données nécessaire au pilotage et au suivi des résultats. Il dépend d'une stratégie digitale orchestrée au service de la simplification et de la dématérialisation des services et des relations avec l'utilisateur.

5.3 Innovation publique

5.3.1 Présentation et activité 2025

La mise en œuvre de la convention-cadre pour l'innovation publique en Polynésie française

Le partenariat interinstitutionnel formalisé en 2021, s'est élargi en 2025 en intégrant deux nouveaux membres, le groupe SOCREDO et la CCISM, aux côtés des 7 membres fondateurs : l'Etat, le Pays et ses établissements, le CGF, le SPCPF, l'APF, le CESEC, la CPS. A cette fin, l'avenant n°1 à la convention-cadre a été validé et deux actes individuels de partenariat relatifs à l'adhésion des deux nouveaux membres, ont été signés par le comité des signataires réuni en mars et en octobre 2025.

Le Pays joue un rôle majeur en tant que coordonnateur de l'action partenariale couverte par cet accord-cadre, en entreprenant les actions suivantes :

- **La promotion de l'innovation publique et des projets démonstratifs de résolution de problématiques et créateurs de valeurs**

En 2025, s'est tenue la Semaine de l'innovation Publique (SIP), événement ayant lieu tous les deux ans, soutenu et co-organisé par les partenaires de la convention-cadre. Le programme de conférences et d'ateliers sur la thématique «

Oser sortir du cadre : l'innovation d'hier, d'aujourd'hui et de demain » sur 2,5 jours en octobre 2025, a intéressé plus d'une centaine de participants.

- **La diffusion des outils et des méthodes innovants à travers un réseau de facilitateurs**

Le Pays a constitué depuis 2019 de façon progressive, une communauté d'agents issus des institutions et organisations partenaires de la convention-cadre, partageant et échangeant des pratiques et des outils de la démarche d'innovation publique. Le réseau est actuellement composé de 149 membres disposant de compétences en conduite de réunions et en facilitation de l'intelligence collective. Ces derniers contribuent de façon volontaire aux sollicitations internes à leurs propres entités ou celles externes centralisées au niveau de l'équipe dédiée au sein de la DTI. Grâce à ce réseau, les outils et les méthodes de l'innovation publique se répandent peu à peu dans l'ensemble des administrations publiques en Polynésie française.

- **La formation aux concepts de la démarche d'innovation publique et leurs diverses applications**

Au titre de la montée en compétences, une formation continue de niveau 1 est dispensée pour fournir les bases théoriques et outiller les agents d'une mallette de techniques innovantes allant de la compréhension des besoins, l'analyse des problèmes, la génération d'idées et de solutions, l'expérimentation et le test, au suivi et l'évaluation. En 2025, une formation de ce type pour 21 participants qui rejoignent automatiquement la communauté des facilitateurs.

La formation diplômante du DU « Management et transformation par l'innovation », entièrement conçue et financée par le collectif de l'accord-cadre partenarial, est réalisée en partenariat avec l'Université de la Polynésie française. Elle s'adresse aux agents publics dont les frais d'inscription sont pris en charge par leurs institutions ou organisations d'appartenance et signataires de la convention cadre. Sur la période 2023-2025, 3 sessions ont mises en place, d'où sortent 30 lauréats des deux premières promotions, celle en cours (2025-2026) compte 19 étudiants.

De plus, 4 agents (2 de la DTI, 1 de la CPS, 1 des services du Haut-Commissariat) ont bénéficié d'une formation en métropole de la Direction interministérielle de la Transformation Publique (DITP) pour la gestion d'un laboratoire d'innovation publique. Cette formation est un préalable à la mise en œuvre du projet de création d'un laboratoire piloté par la DTI, dont l'espace est d'ores et déjà acquis dans le nouveau bâtiment A3. Ce laboratoire sera dédié à la conception, l'expérimentation et au prototypage de nouvelles solutions pour améliorer les services publics et les politiques publiques.

- **L'accompagnement des projets de changement portés par les organisations et institutions publiques et/ou d'intérêt public**

Les demandes exprimées par les entités partenaires sont nombreuses chaque année : 30 et 24 actions de facilitation de projets réalisées en 2024 et 2025 sur une diversité de sujets.

En 2025, les projets soutenus par les outils issus des approches de l'innovation publique, ont émané majoritairement des services du Pays (65%). Les autres projets sont issus de l'APF et du monde communal (Tereheamanu, SPCPF). L'ensemble de ces projets ont permis de mobiliser environ 75 facilitateurs du réseau animé par la DTI.

De plus en plus, les demandes concernent des sujets de portée stratégique et transversale. En 2025, 9 projets de ce type ont fait appel aux compétences des facilitateurs, sur les thématiques suivantes : la cherté de la vie (APF), le foncier (APF), le projet de territoire de Tereheamanu, la restauration communale (SPCPF), la politique de l'eau (DIREN), la condition animale (DIREN), les rencontres du service public du projet PEPERU (MFT), le handicap (O Te Huma), la vieillesse (VP). Les autres actions concernaient les projets internes de service ou d'établissement (DPAM, DSFE, ICPF, DGEE, UPF...)

Les défis auquel est confronté le cadre partenarial pour l'innovation publique sont liés au turnover au sein des instances de sa propre gouvernance, tant stratégique qu'opérationnelle. Le risque d'essoufflement des acteurs peut impacter négativement la diffusion de la culture et les efforts pour le dynamisme des projets de l'innovation publique. Les freins au changement qui se manifestent par la réticence à faire évoluer les modes de travail, la faible prise de conscience des réalités de terrain ou encore des postures managériales qui maintient l'administration dans un fonctionnement en silos et peu agiles, restent prégnants. Ils doivent appeler une stratégie de moyen terme fondée sur la formation, l'accompagnement au changement et la valorisation des expériences réussies. En 2026, une nouvelle feuille route est nécessaire pour la remobilisation et la poursuite de la mise en œuvre de la convention-cadre.

Les projets numériques pour simplifier et dématérialiser le service public

La transformation numérique de l'administration polynésienne s'inscrit dans des objectifs ambitieux : offrir aux usagers une relation avec le service public plus fluide, plus accessible et plus efficace.

A ce titre, deux projets structurants sont mis en place :

- L'un pour la **dématérialisation des démarches administratives par la principale plateforme Mes-Démarches.gov.pf** ;
- L'autre pour **développer l'information en ligne à travers l'outil NET.PF et les sites internet des services** selon des critères d'accessibilité et de lisibilité pour l'utilisateur.

Ces projets sont adossés à des activités transversales de pilotage, d'accompagnement et de support auprès des services du Pays, assurés par la DTI et la DSI.

L'année 2025 marque une étape décisive dans la maturité de ce dispositif. L'accélération du rythme de dématérialisation, la consolidation du réseau de services utilisateurs et la

structuration d'une stratégie de déploiement fondée sur la mesure des gains et le retour d'expérience témoignent d'un passage progressif d'une logique de démarrage à une logique de déploiement à grande échelle.

Le taux de pénétration de la plateforme Mes-Démarches auprès des services du Pays atteint désormais 76,5 % (soit 26 des 34 services ayant vocation à proposer des démarches en ligne). Les données issues du baromètre de satisfaction 2025 vont permettre d'orienter les efforts vers les domaines à plus forte attente citoyenne.

La production de formulaires dématérialisés a été accélérée : 224 nouveaux formulaires ont été créés en 2025, soit plus du double de l'exercice précédent (110 en 2024), portant à 953 le nombre de formulaires publiés depuis le lancement de la plateforme en 2019. Au total, 347 formulaires sont actuellement actifs et accessibles aux usagers. La plateforme dépasse désormais les 173 710 comptes usagers et enregistre 209 925 dossiers déposés, avec un taux de traitement de 88 %, attestant de l'efficacité opérationnelle du dispositif. Le

taux de pénétration auprès des services du Pays atteint 76,5 %.

Cette dynamique s'accompagne d'une réflexion stratégique sur l'articulation des outils existants avec les initiatives du Pays, notamment la plateforme Rūmia, ainsi que sur les conditions organisationnelles et humaines nécessaires pour tenir les ambitions affichées. Les fonctionnalités de catalogue de démarches et de création de formulaires proposées par Rūmia présentent des équivalences avec NET.PF et Mes-Démarches. Toutefois, les différences notables en termes d'autonomie des services producteurs de démarches et de coût de dématérialisation par démarche, justifient une approche de complémentarité plutôt qu'une substitution. Des discussions sont en cours concernant l'intégration de l'offre d'identité numérique Rūmia (Tatou) au bénéfice des usagers de la plateforme.

Le portail NET.PF est actuellement le point d'entrée numérique de référence vers les administrations de Polynésie française. Il est recensé au moins 156 000 visiteurs et 1,2 million de visites enregistrées en 2025, pour un temps moyen

de visite de 2 minutes 45 secondes, révélateur d'un usage orienté sur la recherche d'information ciblée.

Depuis 2020, ce sont 19 sites internet de services administratifs qui ont été créés ou refondus dans le cadre de la stratégie multisite. En 2025, le lancement du design system du Pays a introduit un cadre de cohérence graphique et technique commun à l'ensemble des sites, favorisant la lisibilité de l'offre numérique publique et renforçant l'identité institutionnelle en ligne.

Pour 2026, la priorité est donnée à la publication de la version 3 du portail www.service-public.pf, avec une refonte orientée mobile-first, une amélioration de la navigation par moments de vie des usagers et l'intégration de fonctionnalités d'intelligence artificielle (chatbot usager). En parallèle, une nouvelle vague d'accompagnement des services est engagée dès le premier semestre, avec une livraison des premiers sites attendus en juillet 2026. Tous ces travaux demeurent utiles pour l'architecture d'un futur et unique portail de l'Administration.