



N° 26-2024

Document mis
en distribution

Le 17 MAI 2024

ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Enregistré au secrétariat général de l'assemblée le 17 MAI 2024

RAPPORT

SUR LE PROJET DE LOI DU PAYS PORTANT MODIFICATION DE LA LOI DU PAYS N° 2020-34
DU 8 OCTOBRE 2020 RELATIVE AUX RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION DE LA
POLYNÉSIE FRANÇAISE ET SES USAGERS,

*présenté au nom de la commission des institutions, des affaires internationales et
des relations avec les communes*

*par M^{mes} Hinamoeura MORGANT-CROSS et
Maurea MAAMAATUAIAHUTAPU,*

*Représentantes à l'assemblée de la Polynésie française,
Rapporteuses du projet de loi du pays.*

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs les représentants,

Par lettre n° 1111/PR du 21 février 2024, le Président de la Polynésie française a transmis aux fins d'examen par l'assemblée de la Polynésie française, un projet de loi du pays portant modification de la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers.

I- Contexte

En septembre 1999, la déconcentration administrative s'organise en Polynésie française, dans le but « de rapprocher l'administration des affaires publiques » et « d'éviter aux citoyens qui résident loin du centre des décisions, d'avoir le sentiment d'être délaissés et de ne pas participer pleinement à la vie sociale et économique du territoire¹ ». La délibération n° 2000-132 APF du 09 novembre 2000² en a fixé les principes généraux et a défini l'organisation générale de l'Administration en Polynésie française.

Pratiquement 20 ans plus tard, la Chambre territoriale des comptes, en examinant la territorialisation des aides du Pays par archipel³, a déclaré que le système polynésien de déconcentration administrative manquait d'efficacité eu égard à l'éloignement géographique des services centraux, majoritairement concentrés sur la capitale de Papeete, ainsi qu'à la fracture numérique notable entre les archipels.

En parallèle, le bilan des 20 ans de la déconcentration, mené par la Direction de la modernisation et des réformes de l'administration, a mené à la même conclusion en déclarant que « les préoccupations exprimées il y a plus de 20 ans [...] étaient copie carbone de celles recensées dans le cadre des réponses recueillies ». L'enquête a donc notamment mis en exergue la nécessaire refonte des textes réglementaires afin de les rendre mieux adaptés aux contingences des services publics dans les îles éloignées.

La loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 citée supra a été adoptée aux fins de doter la Polynésie française d'un texte général encadrant les relations entre son administration et ses usagers. Jusque-là, en effet, seules des réglementations « sectorielles », propres à chaque domaine d'intervention de l'administration, déterminaient les étapes du parcours de l'utilisateur.

Ainsi, l'adoption dudit texte avait pour vocation de garantir une meilleure qualité du service public polynésien, reposant sur sa capacité à fournir à la population des services auxquels elle a droit, impliquant une transparence des circuits administratifs et une certaine continuité de service.

Toutefois, les difficultés d'accessibilité au service public demeurent, notamment pour les usagers éloignés des centres urbains : en effet, près de 23% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête de la DMRA ont indiqué devoir se déplacer dans une autre île que leur île de résidence pour accéder au service public (soit plus de 45 % pour l'archipel des Tuamotu-Gambier).

Cette inégalité se manifeste, en premier lieu, dans le déficit existant en matière d'information administrative générale et d'accompagnement de la population située dans les archipels éloignés. Elle se manifeste également par la prise en charge personnelle des coûts inhérents aux déplacements récurrents sur Tahiti (transport, hébergement, etc.), ainsi qu'aux délais de réalisation et de traitement des démarches administratives.

II- Présentation du projet de texte

Pour améliorer la qualité du service public et pour répondre à ces différentes problématiques, il est proposé que les communes puissent exercer au nom et pour le compte du Pays, la mission d'information (sur les différentes activités et aides proposées) et d'accompagnement aux démarches administratives, dans le cadre des « Fare Ora », espaces de proximité des services publics, prenant en compte l'ensemble des besoins de l'utilisateur dans un lieu central.

Pour cela, une modification de la loi du Pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers est nécessaire.

¹ Préambule du Livret banc de la déconcentration administrative en Polynésie française, octobre 1999.

² Délibération n° 2000-132 APF du 9 novembre 2000 fixant les principes de la déconcentration de l'administration de la Polynésie française

³ Rapport CTC n° 2023-389 du 14 septembre 2023

La première modification proposée est la reconnaissance des communes mandatées comme guichet de l'administration de la Polynésie française pour le dépôt des demandes de la population. Ainsi, les communes et communes associées ayant passé une convention de mandat pour la gestion d'un service public seront prises en compte dans la définition de « l'administration » (**Article LP 1**).

L'objet de la seconde modification proposée est relatif aux modalités d'accusé de réception. Bien qu'il n'appartienne pas à la commune mandataire de délivrer l'accusé de réception prévu par la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 cela n'exclut pas la nécessité de construire avec les communes mandataires les procédures de transmission des dossiers les plus efficaces possibles. Ainsi, le projet de loi du pays prévoit la possibilité de confier la compétence de délivrer l'accusé-réception à la commune mandataire (**Article LP 2**).

III. Déploiement des Fare Ora

Après l'adoption de la loi du Pays proposée, les discussions avec les communes reprendront. À ce jour, 30 communes ont fait part de leur intérêt pour la démarche et 23 d'entre elles l'ont déjà concrétisé par la signature d'une lettre d'intention pour coconstruire un Fare Ora.

Un recensement des besoins et des moyens financiers, humains et matériels existants, tant des communes que du Pays, fera suite à la signature de la lettre d'intention. Son analyse permettra de déterminer précisément les moyens mutuels pour la gestion du service public d'information, d'orientation et d'accompagnement aux démarches administratives qui sera confiée aux communes signataires.

Ceci se traduira par une convention de mandat entre le Pays et chaque commune mandataire qui précisera les apports du Pays pour l'exercice de sa mission par la commune mandataire, les modalités de fonctionnement et les modalités de contrôle.

Il est à préciser qu'une convention de mandat ne sera faite que dans le seul cas où des ressources humaines communales seront mobilisées pour mener à bien les services publics identifiés, que cette mobilisation concerne exclusivement des ressources humaines communales ou une combinaison d'agents communaux et d'agents du Pays. Dans le cas où les ressources humaines sont uniquement des agents du Pays, il n'y aura pas de convention de mandat.

À titre informatif, les états d'information accompagnant le budget général de la Polynésie française pour l'année 2024 font état d'une enveloppe d'environ 53 millions F CFP, afin de financer le déploiement des Fare Ora dans les communes. En termes d'investissement, le montant prévisionnel, pour une durée de 4 ans, a été estimé à 65 millions F CFP, comprenant notamment l'achat de 96 bornes numériques mises à disposition des usagers (soit 2 par Fare Ora).

Les conventions de mandat prévoiront les missions confiées au mandataire. Elles préciseront également les modalités de contrôle du mandant (la Polynésie française) sur le mandataire (les Communes) quant à la gestion du service public confiée. Différentes missions de contrôle, opérées par la DMRA ou par les circonscriptions d'archipel, seront réalisées.

Au regard de ces différents éléments, le gouvernement envisage de déployer une première vague de Fare Ora d'ici septembre 2024, avec a minima un Fare Ora par archipel. La mise en œuvre se poursuivra dans les communes signataires au cours des trois prochaines années.

IV. Travaux en commission

Le présent projet de loi du pays a fait l'objet d'un examen par la commission des institutions, des affaires internationales et des relations avec les communes, le 14 mai 2024.

En liminaire, il a été rappelé que le projet « Fare Ora » était l'une des mesures phares du programme du gouvernement, avec la volonté de mutualiser les ressources du Pays et des communes pour améliorer l'accessibilité du service public pour l'ensemble des usagers de la Polynésie française. Ce dispositif s'observe sous une triple dimension : il y a certes la partie administrative, mais aussi la dimension relative à la « santé » et celle relative à la « vie communautaire » (activités, sports, loisirs, culture). Un travail est mené en partenariat avec la Direction de la santé et la Direction de la jeunesse et des sports, afin de mettre en œuvre une logique globale de prise en charge de l'administré au sein des Fare Ora.

Sur l'aspect administratif, l'idée est que l'utilisateur soit au contact d'agents qui aient un minimum de connaissance sur l'ensemble des démarches administratives, qui puisse les orienter et les accompagner au mieux. S'il s'avère qu'un avis expert soit nécessaire pour le traitement d'un dossier, la mise en place d'un système de visioconférence est prévue, sur la base d'une prise de rendez-vous. Dans cette optique, le déploiement des Fare Ora dans les communes se fera en même temps que celui de la couverture numérique de haute capacité, sur laquelle travaille actuellement l'OPT.

Chaque commune volontaire a été destinataire d'un questionnaire avec pour objectif de recenser les besoins des usagers, pour mieux dimensionner le Fare Ora qui y sera implanté. Les services du pays (SEFI, DTT, etc.) comme les établissements publics (OPH, CCISM, CPS, etc.) et les services de l'Etat (SPIJ, DFIP, etc.) ont été approchés par la DMRA dans le but d'intégrer les Fare Ora.

En termes de fonctionnement, il est prévu la présence de deux agents minimums au sein des Fare Ora. Pour l'heure, deux espaces ouverts trois jours par semaine, au sein des agences postales de Papara et Tiarei, sont en cours de test. Un Fare Ora a également ouvert ses portes à Taravao, accueillant entre 170 et 180 usagers par semaine.

Pour 2024, il est prévu l'ouverture de dix Fare Ora : à Maupiti, Taha'a, Tautira, Teahupoo, Mahina, Tahuata, Hao ; Raivavae, Rimatara et Rapa.

* * * * *

À l'issue des débats, le présent projet de loi du pays a recueilli un vote favorable unanime des membres de la commission. En conséquence, la commission des institutions, des affaires internationales et des relations avec les communes propose à l'assemblée de la Polynésie française d'adopter le projet de loi du pays ci-joint.

LES RAPPORTEURES

Hinamoeura MORGANT-CROSS

Maurea MAAMAATUAIAHUTAPU

TABLEAU COMPARATIF

Projet de loi du pays portant modification de la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers
(Lettre n° 1111/PR du 21-2-2024)

DISPOSITIONS EN VIGUEUR	MODIFICATIONS PROPOSÉES
Loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers	
TITRE I - DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES	
<p>Article LP 2.- Définitions</p> <p>Au sens de la présente loi du pays, on entend par :</p> <p>1°) « demandes » : les demandes et les réclamations, y compris les recours gracieux et hiérarchiques, adressées à l'administration ;</p> <p>Est considérée comme une demande une sollicitation écrite d'un usager qui appelle une réponse d'une part, et qui est susceptible de donner lieu à une décision de l'administration d'autre part.</p> <p>2°) « usager » : toute personne physique ou toute personne morale de droit privé identifiée, à l'exception de celles qui sont chargées d'une mission de service public lorsqu'est en cause l'exercice de cette mission ;</p> <p>3°) « l'administration » : la collectivité de la Polynésie française, ses établissements publics administratifs, ses autorités administratives indépendantes, <i>ainsi que</i> ses établissements publics industriels et commerciaux dans l'exercice de la mission d'intérêt général qui leur a été confiée ;</p> <p>Pour ce qui concerne la Polynésie française, la notion d'administration désigne l'entité compétente en son sein pour répondre à la demande d'un usager.</p> <p>4°) « déplacement des agents de l'administration » : les déplacements vers les îles autres que Tahiti dans le cadre des missions de la Polynésie française, notamment dans le cadre de tournées administratives ou déplacements spécifiques.</p>	<p>Article LP 2.- Définitions</p> <p>Au sens de la présente loi du pays, on entend par :</p> <p>1°) « demandes » : les demandes et les réclamations, y compris les recours gracieux et hiérarchiques, adressées à l'administration ;</p> <p>Est considérée comme une demande une sollicitation écrite d'un usager qui appelle une réponse d'une part, et qui est susceptible de donner lieu à une décision de l'administration d'autre part.</p> <p>2°) « usager » : toute personne physique ou toute personne morale de droit privé identifiée, à l'exception de celles qui sont chargées d'une mission de service public lorsqu'est en cause l'exercice de cette mission ;</p> <p>3°) « l'administration » : la collectivité de la Polynésie française, ses établissements publics administratifs, ses autorités administratives indépendantes, ses établissements publics industriels et commerciaux dans l'exercice de la mission d'intérêt général qui leur a été confiée, <i>ainsi que les communes et les communes associées, dans le cadre des conventions de mandat relatives à la gestion d'un service public passées avec la collectivité de la Polynésie française sur le fondement de l'article 55 de la loi organique.</i></p> <p>Pour ce qui concerne la Polynésie française, la notion d'administration désigne l'entité compétente en son sein pour répondre à la demande d'un usager.</p> <p>4°) « déplacement des agents de l'administration » : les déplacements vers les îles autres que Tahiti dans le cadre des missions de la Polynésie française, notamment dans le cadre de tournées administratives ou déplacements spécifiques.</p>

DISPOSITIONS EN VIGUEUR	MODIFICATIONS PROPOSÉES
<p>TITRE II - LE CIRCUIT DES DEMANDES FORMULÉES À L'ADMINISTRATION</p> <p>SECTION I - SAISINE DE L'ADMINISTRATION</p>	
<p>Article LP 4.- Délivrance d'un accusé de réception à l'utilisateur</p> <p>Toute demande adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception.</p> <p>Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.</p>	<p>Article LP 4.- Délivrance d'un accusé de réception à l'utilisateur</p> <p>Toute demande adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception.</p> <p>Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux demandes abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.</p> <p><i>Les conventions de mandat prises sur le fondement de l'article 55 de la loi organique précisent les conditions selon lesquelles cet accusé de réception est délivré.</i></p>

ANNEXES

1 Présentation du dispositif Fare Ora

2 Avant-projet de convention de mandat et ses 5 annexes

3 Exemple d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation des Fare Ora

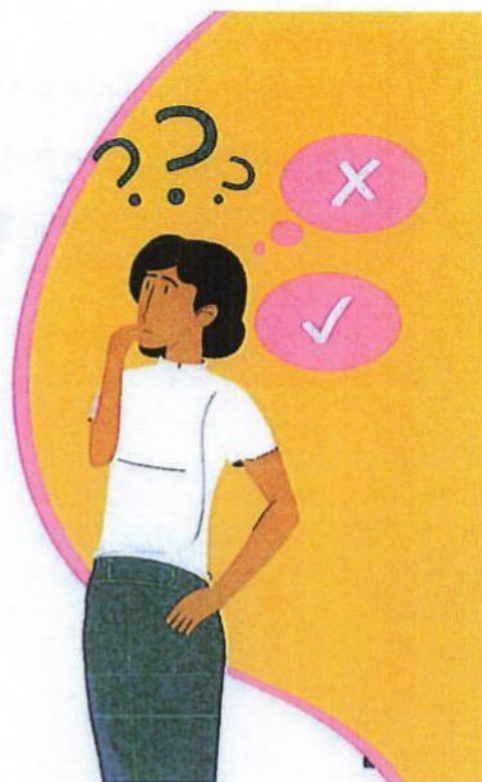
FARE ORA

DES SERVICES PUBLICS EFFICACES
PLUS ACCESSIBLES
PLUS PROCHES DES CITOYENS

Contacts :

DMRA
Fhu DEAT, Directeur
Fabien DUBOIS, Chargé de mission
Hervé MARIASSOUX, Responsable FARE Ora
Tél 1 882 40 4 24 00
fare.ora.dmr@dmra.mf.gov.fj

FA'ATURA • FA'AORA • FA'ATUPU



LES 3 PILIERS DE LA VISION POLITIQUE

« Le Fare Ora s'inscrit dans la volonté de renforcer la proximité des services et de simplifier l'administration polynésienne. Il s'agit de délocaliser les services du Pays au plus près de la population et de tenir compte de ses besoins »

Vannina CROLAS
Ministre en charge de la modernisation de l'Administration

FA'ATURA
RESPECTER

FA'AORA
SOUTENIR

FA'ATUPU
BÂTIR

Un **CONCEPT** BASÉ SUR DES PRINCIPES de **QUALITE** de l'offre de services **PUBLICS** !



EGALITE
CONTINUITÉ
ACCESSIBILITÉ
ADAPTABILITE
BIENVEILLANCE, SOLIDARITE
TRANSPARENCE, CONFIANCE
COMPETENCES, EXEMPLARITE, RESPONSABILITE

CENTRES HUMAINS

CE QU'ON VISE EN **RÉSULTATS** DE TRANSFORMATION

Accès amélioré

aux services de soins
de santé primaires
(prévention primaire
et secondaire, soins,
accompagnement
social)

Accès facilité

aux lieux et aux services
publics de proximité

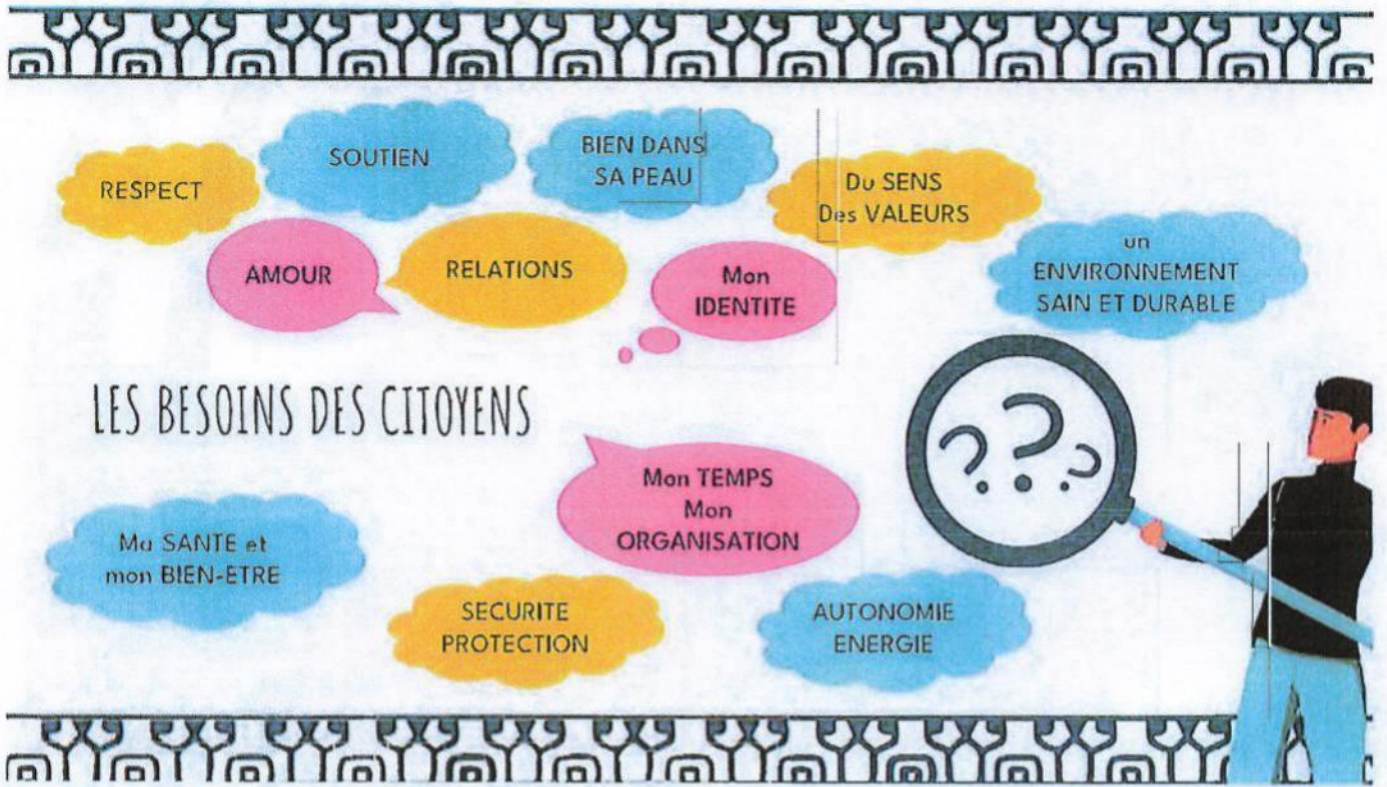
Simplification des parcours et réduction des délais

en respect des organisations
quotidiennes des usagers citoyens

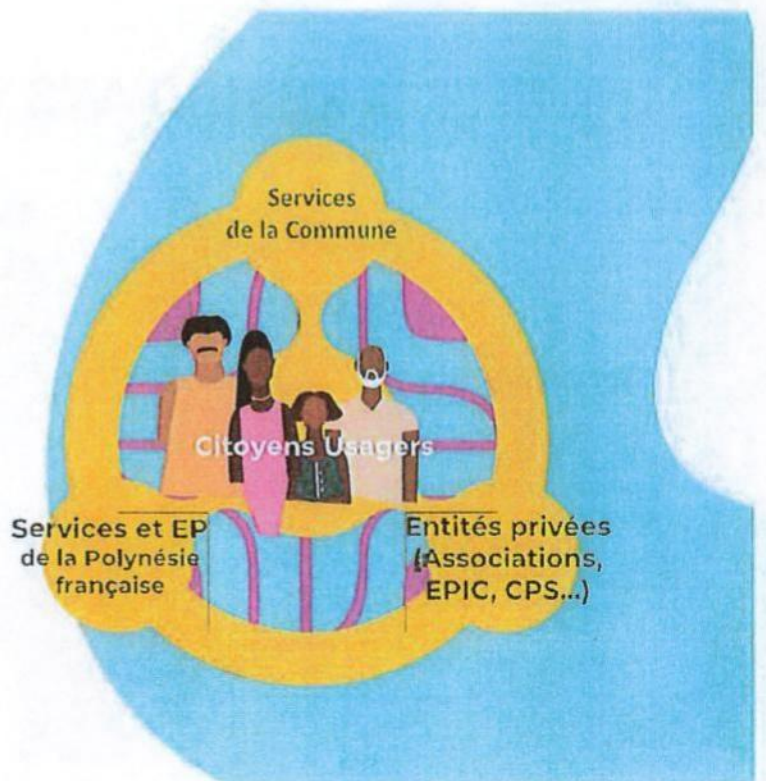
Relations et expériences améliorées

avec le Service
Public





Des PARTIES PRENANTES QUI COOPÈRENT



Offre FARE ORA



GUICHET UNIQUE

01 INFORMATION
ORIENTATIONS

02 DEMARCHES
ADMINISTRATIVES
AIDES PUBLIQUES

03 CONSEIL

04 ACCOMPAGNEMENT
NUMERIQUE

SOINS DE SANTE PRIMAIRE

2024-2025

01 ACCES A L'EDUCATION A
LA SANTE
EDUCATION A LA
CITOYENNETE

02 ACCES AUX
DEPISTAGES ET SOINS
MEDICAUX

03 AIDES AUX
PERSONNES ET
FAMILLES
VULNERABLES

04 ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL DES FAMILLES
AU PRES DE LEUR LIEU
DE VIE



EQUIPEMENTS ET ESPACES DE LOISIRS ACTIFS

01 ACCES AUX ESPACES
VERTS ET
INFRASTRUCTURES
SPORTIVES

02 ACTIVITES DE
PROMOTION D'UNE
VIE SAINTE ET ACTIVE

GUICHET UNIQUE

ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DEMARCHES ADMINISTRATIVES

- Informer les usagers sur les démarches administratives
- Les accompagner dans leurs démarches
- Les aider à se familiariser avec les démarches numériques
- Leur proposer une aide pour élaborer leur demande
- Leur proposer un espace d'autonomie
- Offrir un espace de visioconférence
- Garantir une confidentialité des démarches

• 3 espaces équipés

Information en autonomie ou accompagné
Borne numérique
Espace confidentiel de visioconférence

• Des agents formés

• Des services

Orientation de 1er niveau
Remise de formulaires
Aides au remplissage de formulaires en ligne ou papier
Relais d'information avec Tahiti
Entretiens experts en visioconférence



GUICHET UNIQUE

ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

PRESTATIONS

DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS DU PAYS :

Travail, Fonction publique, Formation professionnelle,
Tourisme, Ressources marines, Affaire maritimes,
Artisanat, Emploi, Jeunesse et sport, Affaires
économiques, Education, Contributions publiques, Affaires
foncières, Logement, Culture,

DES AUTRES ENTITES PUBLIQUES

Protection sociale - CPS, Chambre de commerce,
SOCREDO inclusion bancaire
Conseil de l'accès au droit...

DE L'ETAT :

DFiP, Douanes, ...



GUICHET UNIQUE

ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

MODALITES DE FONCTIONNEMENT

- 2 agents sur site se relayant pour assurer la continuité du service
- Espace Fare rata ouvert 3 jours par semaine, Fare Ora 5
- Connexion Internet des bornes sur un réseau dédié configuré par un proxy limitant l'accès aux sites publics
- Respect du RGPD et effacement systématique des données après chaque usager pour garantir la protection de la vie privée des utilisateurs
- Sécurisation des supports externe (Clé USB, Disque dur) avec une station de décontamination
- Charte de bonne conduite tant des utilisateurs que des agents
- Rédaction de CV et de lettre de motivation difficile sur des bornes digitales

Outils de formation :

- Formation à l'accueil
- Formation RGPD
- Formation en immersion services partenaires
- Livret fare Ora détaillant divers modes opératoires (démarches, adresse mail,...)



GUICHET UNIQUE

ACCOMPAGNER LES USAGERS DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

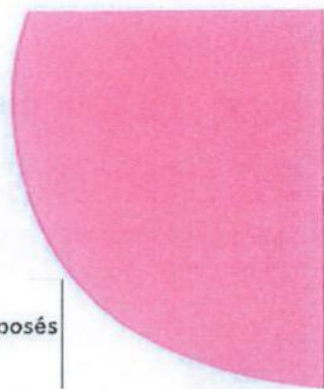


Outils de partenariat :

- Référentiel de l'offre des services définissant le périmètre des services proposés
- Obligations des partenaires et adhésion au dispositif
- Cahier des charges détaillant les exigences et les attentes des services offerts dans chaque Fare, fournissant un.

Outils de suivi :

- Tableau permettant de suivre les activités et les performances de chaque Fare
- Grille d'évaluation annuelle pour évaluer le respect de la qualité des services prévu au cahier des charges
- Formulaire de satisfaction : Enquête semestrielle, recueil des retours des expériences utilisateurs



SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

AIDER À ATTEINDRE LA MEILLEURE SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE POSSIBLE

PRESTATIONS SANTE – SOCIAL de proximité



Prévention primaire

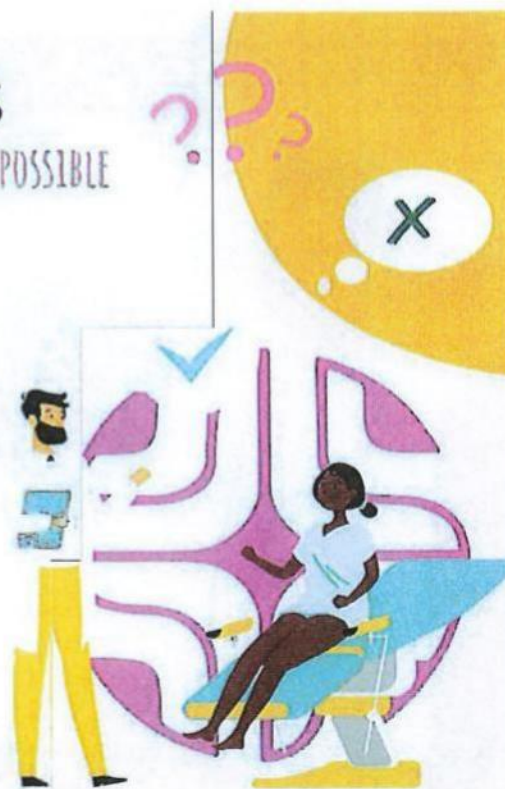
- Centre d'éducation/promotion de la santé, équipes pluridisciplinaires (alimentation, addictions, prévention routière, écoresponsabilité...)
- Equipe mobile (agents de santé communautaire, travailleurs sociaux, psychologues)

Prévention secondaire

- Dépistages
- Education thérapeutique
- Accompagnement social des personnes vulnérables

Soins médicaux

- Dispensaire
- Télémédecine



EQUIPEMENTS ET ESPACES DE LOISIRS ACTIFS

INCITER A DES MODES DE VIE SAINS ET ACTIFS



ACCÈS AUX INFRASTRUCTURES

Sports, loisirs et culture

PARCOURS DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE, ANIMATIONS

Initiation et maintien de l'activité physique

Activités physiques adaptées

Animateurs jeunesse et sport et réseau associatif



**JALONS DE
LA DEMARCHE
PROJET
FARE ORA**



LES ETAPES

01

SIGNATURE D'UNE LETTRE D'INTENTION

02

**RECENSEMENT DE L'EXISTANT
IDENTIFICATION DES BESOINS**

03

COCONSTRUCTION PAR LES PARTIES PENANTES

04

MISE EN ŒUVRE

Cadre partenarial à formaliser : Convention de mandat
Mutualisation des ressources

A venir :

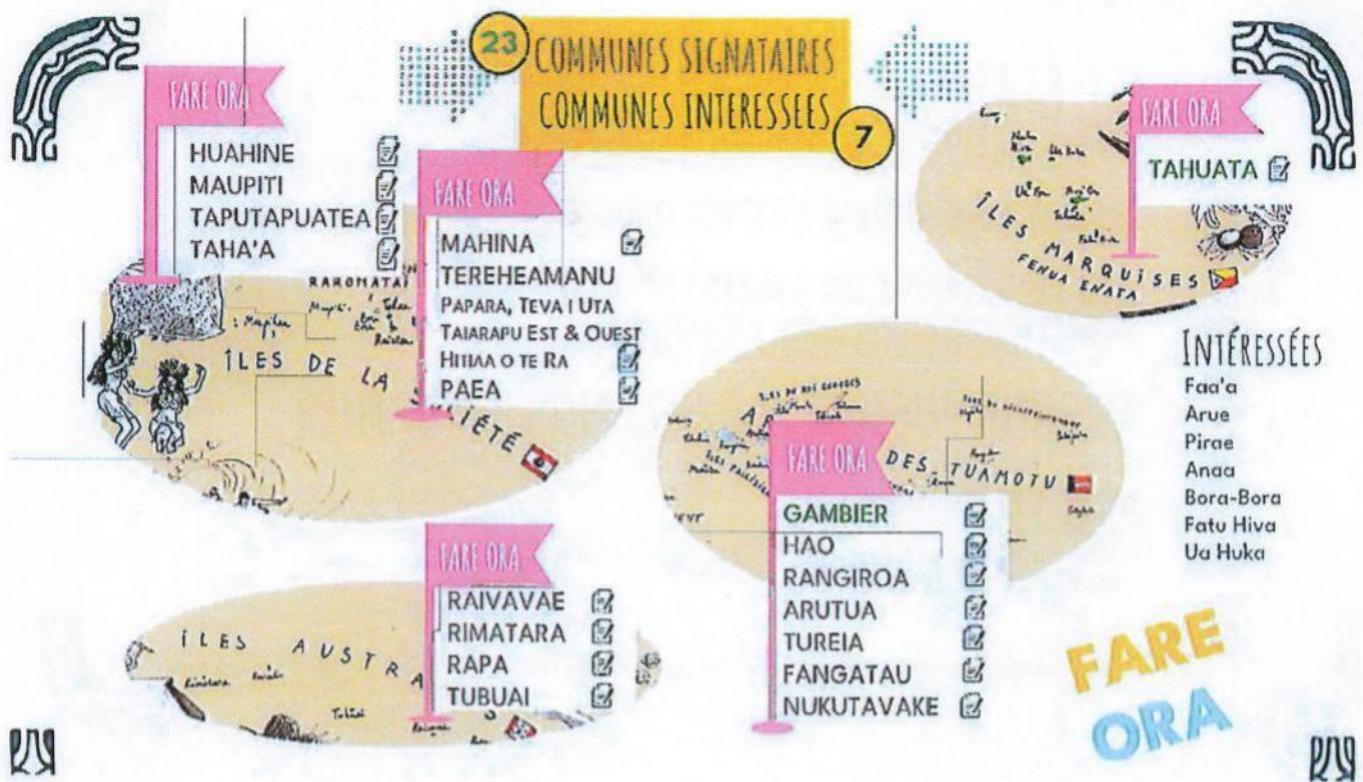
Adaptation des textes pour la décentralisation de l'Administration vers les Communes



#

**IMPLANTATION
GÉOGRAPHIQUE**



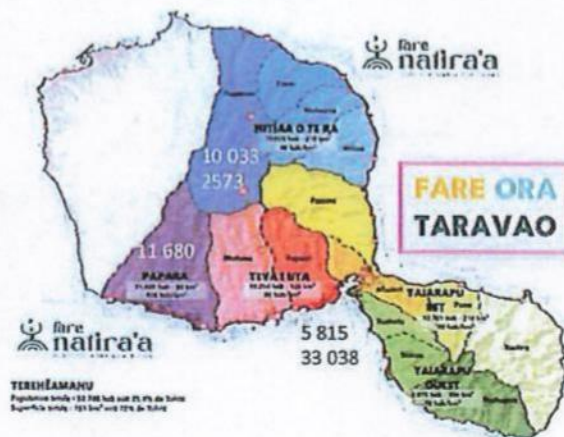


En activité

Augmenter l'accessibilité aux services publics sur le territoire

Papara
depuis le 15 novembre 2022

Hitia'a
depuis le 6 décembre 2022



28 novembre 2023



fare natira'a HITIA'A



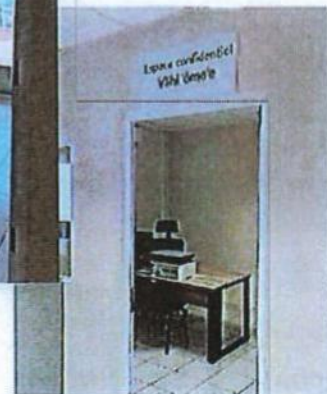
fare natira'a PAPARA



3678
usagers
accueillis



FARE ORA TARAFAO





PRESIDENCE

POLYNESIE FRANÇAISE

CONVENTION N°

/ PR du

CONVENTION
RELATIVE AU MANDAT DONNE
A LA COMMUNE DE **XXX**
POUR LA GESTION DE SERVICES PUBLICS.

POLYNÉSIE FRANÇAISE

COMMUNE DE XXX

DELAI D'EXECUTION

4 ANS

IMPUTATIONS BUDGETAIRES

ANNEE	PROGRAMME	ART	CT	MONTANT TTC
2024	960 05	628	891-F	XXX F CFP
2025	960 05	628	891-F	XXX F CFP
2026	960 05	628	891-F	XXX F CFP
2027	960 05	628	891-F	XXX F CFP

DATE D'APPROBATION

Vu la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 modifiée complétant le statut d'autonomie ;

Vu l'arrêté n° 11-2023 APF/SG du 12 mai 2023 portant proclamation du Président de la Polynésie française ;

Vu l'arrêté n° 398 PR du 15 mai 2023 modifié portant nomination de la Vice-Présidente et des Ministres du gouvernement de la Polynésie française, et déterminant leurs fonctions ;

Vu l'arrêté n° 2210 CM du 30 décembre 2014 portant création d'un service dénommé direction de la modernisation et des réformes de l'administration ;

Vu la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 modifiée relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers ;

Vu 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 modifiée n° 2004-192 du 27 février 2004 portant statut d'autonomie de la Polynésie française ;

Vu la délibération n° XXX du conseil municipal de la commune de XXX du XXX approuvant la convention de mandat n° XXX du XXX ;

Vu l'arrêté CM n° XXX du XXX approuvant la convention de mandat n° XXX du XXX.

ENTRE :

La Polynésie française, représentée par son Président, Monsieur Moetai BROTHERSON, ci-après désignée « Le mandant »,

d'une part,

ET :

La Commune de XXX, représentée par son maire [Madame ou Monsieur] [Prénom NOM], ci-après désignée « Le mandataire »,

d'autre part,

ETANT PREALABLEMENT EXPOSE QUE :

Les principes de continuité, d'égalité et de mutabilité du service public constituent les fondations de l'administration et de l'ensemble des opérateurs exerçant une mission de service public (service, établissement, tout organisme privé doté d'une délégation). La modernisation de l'administration doit orienter les actions pour offrir à chaque citoyen la garantie de l'effectivité de ces principes. Parmi ceux-ci, l'égalité d'accès constitue en Polynésie française, un véritable défi à relever compte tenu de la dispersion des territoires et des populations. Les administrations en Polynésie française doivent s'adapter pour offrir aux citoyens et usagers, des services publics plus justes, plus simples et plus efficaces. Relever ce défi nécessite de repenser l'action publique en partant des attentes des citoyens et des besoins des usagers, qui sont, avec les personnels, les acteurs de la relation.

Dans cette optique, le projet de Fare Ora a pour ambition de prendre en compte l'ensemble des besoins de l'utilisateur dans un lieu central. Outre le concept de guichet unique, offrant un service d'information administrative de premier niveau et d'accompagnement à la réalisation des démarches administratives, il s'agit de proposer une multiplicité de services à la personne notamment dans les domaines de la santé et du social. Centre de vie communautaire, lieu de rencontres et d'échanges, le Fare Ora se veut également être une base de rayonnement de l'exercice des services publics au plus près des familles.

Ainsi, afin d'améliorer, pour tous les usagers, la qualité des services au public et leur accessibilité, en milieu rural et en milieu urbain, des conventions de mandat, dénommées conventions Fare Ora, peuvent être conclues avec les communes et les communes associées.

Ces conventions de mandat définissent le service public qui fait l'objet de la convention, la durée du mandat de gestion, l'énumération des attributions confiées au mandataire, les modalités de contrôle de la mission du mandataire, le montant et les modalités du concours financier du mandant ainsi que les conditions de révocation du mandat de gestion.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1er. - Périmètre du service public confié au mandataire

Le mandant confie au mandataire la gestion des services publics suivants :

- L'accueil, l'information administrative de premier niveau et l'orientation des usagers concernant les démarches relevant des domaines de compétences de la Polynésie française ;
- L'accompagnement de la population aux démarches administratives relevant des domaines de compétences de la Polynésie française ;
- L'aide à la résolution des situations individuelles relevant des domaines de compétences de la Polynésie française.

Article 2. - Missions confiées au mandataire

Dans le cadre des services publics confiés, les missions du mandataire sont les suivantes :

I – Service public d'accueil, d'information administrative de premier niveau et d'orientation

- Accueillir la population dans des conditions de confort raisonnable, de bienveillance, d'écoute et de respect ;
- Délivrer une information générale ou personnalisée de premier niveau à tout public désirant connaître les prestations et services susceptibles de répondre à sa situation et le renseigner sur les conditions à satisfaire et les démarches à réaliser pour les obtenir ;
- Mettre à la disposition du public la documentation relative à l'offre de service public disponible afin de l'aider à identifier ses droits (dépliants, guides) et assurer la promotion de certains services et dispositifs au regard de la spécificité du territoire (affichage mural) ;
- Permettre un accès aux sites internet des administrations publiques depuis les postes en libre consultation ;
- Relayer les grands événements du service public auprès de la population.

II – Service public d'accompagnement aux démarches administratives

- Accompagner les usagers à l'utilisation des services en ligne (aide à la navigation sur les sites internet, aide à la recherche d'informations), aider à trouver les informations relatives au dossier dématérialisé personnel de l'utilisateur, aider à la réalisation de télé-procédures, aider à la réalisation de simulations ;
- Aider à l'utilisation des équipements numériques mis à la disposition des usagers dans l'espace Fare Ora ;
- Aider à la création d'un compte de messagerie ou d'un compte personnel sur un espace public ;
- Aider à la compréhension des informations adressées par les administrations publiques et des éléments sollicités ;
- Délivrer de l'information générale sur les modalités de retrait ou de dépôt de dossier ;
- Permettre l'édition, le retrait et le dépôt de document administratif ;
- Aider à la constitution de dossier administratif ;
- Vérifier la recevabilité des dossiers administratifs ;
- Transmettre les demandes et dossiers administratifs à l'administration compétente pour le traitement ou l'instruction et aviser l'utilisateur de cette transmission ;
- Faciliter la mise en relation de l'utilisateur avec l'interlocuteur approprié lorsque la situation ne relève pas du premier niveau d'information ;

- Aider à la prise de rendez-vous téléphonique ;
- Aider à la prise de rendez-vous physique avec un agent de l'administration compétente ;
- Aider à la prise de rendez-vous à distance via des visioconférences au sein des Fare Ora.

III – Service public d'accompagnement à la résolution des situations individuelles

- Identifier les situations individuelles complexes et notamment les situations de non-droit ;
- Porter à la connaissance de l'administration compétente toute situation individuelle complexe identifiée et convenir avec elle des démarches à proposer à l'usager.

Article 3. - Durée du mandat de gestion

La gestion des services publics est confiée pour une durée de quatre (4) ans renouvelables, pour une même durée, sans limitation. Le renouvellement se fait par tacite reconduction.

Article 4. - Apports du mandant

Au regard du recensement réalisé dans le cadre de l'implantation du Fare Ora¹, en annexe 1 de la présente convention, le mandant apporte les éléments suivants :

1 – Locaux :

- Local sis à [...] d'une superficie de [...m²] dont l'état est considéré comme [moyen/bon/neuf] ;
- Rénovation du local pour un coût de [XXX Fcfp] ;
- Fonctionnement et entretien du local (électricité, nettoyage, etc.) pour un coût estimé de [XXX Fcfp] ;

2 – Equipements :

- Equipements numériques (bornes, espace confidentiel, connexion internet, ordinateurs professionnels des agents Fare Ora) pour un coût de [XXX Fcfp] ;
- Mobiliers de l'espace (chaise, bureaux, tables, etc.) pour un coût de [XXX Fcfp] ;

3 – Ressources humaines

- Nombre et catégorie des agents Fare Ora en équivalent temps plein pour un coût de [XXX Fcfp].
- Formations initiales et continues (formation à l'accueil, formation aux règles relatives au RGPD, formation aux outils et espaces numériques, formation aux démarches administratives) pour un coût de [XXX Fcfp].

Article 5. - Apports du mandataire

Au regard du recensement réalisé dans le cadre de l'implantation du Fare Ora, le mandant apporte les éléments suivants :

1 – Locaux :

- Local sis à [...] d'une superficie de [...m²] dont l'état est considéré comme [moyen/bon/neuf] ;
- Rénovation du local pour un coût de [XXX Fcfp] ;
- Fonctionnement et entretien du local (électricité, nettoyage, etc.) pour un coût estimé de [XXX Fcfp].

2 – Equipements :

- Equipements numériques (connexion internet) pour un coût de [XXX Fcfp] ;
- Mobiliers de l'espace (chaise, bureaux, tables, etc.) pour un coût de [XXX Fcfp] ;

3 – Ressources humaines

- Nombre et catégorie des agents Fare Ora en équivalent temps plein pour un coût de [XXX Fcfp].

Article 6. - Montant du coût prévisionnel

¹ Il est à préciser qu'une convention de mandat ne sera faite que dans le seul cas où des ressources humaines communales devront être mobilisées pour mener à bien les services publics confiés, que cette mobilisation concerne exclusivement des ressources humaines communales ou une combinaison d'agents communaux et d'agents du Pays. Dans le cas, où les ressources humaines sont uniquement des agents du Pays, il n'y aura pas de convention de mandat.

Dans le cadre de l'installation et du fonctionnement du Fare Ora, le montant prévisionnel des charges est réparti ainsi :

Concernant le mandant et au regard de ses apports :

- Budget d'investissement : [XXX Fcfp]
- Budget de fonctionnement : [XXX Fcfp]

Concernant le mandataire et au regard de ses apports :

- Budget d'investissement : [XXX Fcfp]
- Budget de fonctionnement : [XXX Fcfp]

Article 7. - Montant du concours financier du mandant au profit du mandataire

Au regard des différents apports et conformément à l'article LP 3 de la Loi du pays n° 2023-23 du 3 mars 2023 visée, le concours financier du mandant destiné à compenser les charges supportées par la commune pour l'exercice des services publics confiés, s'élève à [XXX Fcfp].

Article 8. - Modalités de paiement

Le paiement est effectué sur le compte de :

- Domiciliation :
- Intitulé du compte :
- Code Etablissement :
- Code guichet :
- N° Compte :
- Clé RIB : ...

Le paiement aura lieu selon les règles de la comptabilité publique.

Le comptable assignataire est le Payeur de la Polynésie française.

Article 9. - Imputation budgétaire

Le concours financier indiqué à l'article 7 est imputable au budget de fonctionnement :

- Budget de la Polynésie française : 100
- Exercice : 2024 – 2025 – 2026 - 2027
- Mission : 960
- Programme : 960-05
- Article : 628
- CT : 891-F

Article 10. - Désignation des référents chargés de la mise en œuvre et du suivi de la convention

Le mandant désigne comme référent la direction de la modernisation et des réformes de l'administration.

Le mandataire désigne comme référent le directeur général des services.

Les référents veillent à la bonne exécution de la convention. Ils tiennent un point de suivi mensuel. Ils réalisent conjointement le bilan de la convention. Ce bilan est présenté annuellement au mandant et au mandataire.

Article 11. - Modalités de contrôle de la mission du mandataire par le mandant

Le mandataire rend compte au mandant de la conformité de sa gestion du service public confiée au regard des missions précisées dans la convention et du cahier des charges des Fare Ora, en annexe 2 de la présente convention.

Ce rendu-compte se traduit par la mise en œuvre de plusieurs dispositifs :

- Un reporting obligatoire mensuel de la fréquentation du Fare Ora, des sollicitations et des motifs de contact. L'outil de reporting est en annexe 3 de la présente convention ;

- Une identification des manques relatifs à l'offre de service réalisée trimestriellement via le formulaire spécifique sur la plateforme « mes-démarches » ;
- Des audits annuels de conformité du Fare Ora sont conduits par le référent du mandant sur la base de la grille d'évaluation en annexe 4 de la présente convention ;
- Une mesure de la qualité du service est organisée, au moins annuellement, par le mandant, en coopération avec le mandataire, via le questionnaire de satisfaction, en annexe 5 de la présente convention.

Article 12. - Modification de la convention

La convention peut être modifiée par voie d'avenant après accord des parties.

Article 13. - Résiliation

1 – Résiliation sans faute

Le mandant ou le mandataire peut résilier la présente convention, en respectant un préavis de six (6) mois. Le concours financier du mandant prévu à l'article 7 est réduit en conséquence.

2 – Résiliation pour faute

En cas de carence ou de faute caractérisée de l'une ou l'autre des parties, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trois (3) mois, la convention pourra être résiliée. Des pénalités, déterminées en fonction de l'importance des fautes commise et du préjudice subi, pourront être fixées par les parties, sans pouvoir excéder le montant du concours financier du mandant.

Dans tous les cas, le mandataire a droit au remboursement de ses débours justifiés.

Article 14. - Conditions dans lesquelles le mandataire agit en justice pour le compte du mandant

En aucun cas, le mandataire ne pourra agir en justice, tant en demande qu'en défense, pour le compte du mandant.

Article 15. - Attribution de juridiction

En cas de litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution de la convention, les parties font leurs meilleurs efforts pour aboutir à un accord amiable conforme à l'esprit partenarial de leurs relations.

A défaut, tout litige est soumis aux tribunaux compétents.

Article 16. - Élection de domicile

Pour la présente convention, les parties font élection de domicile à :

Présidence de la Polynésie française
 B.P. 2551 , 98713 Papeete – TAHITI
 Polynésie française – Avenue Pouvana`a Oopa – Quartie Broche
 Tél. : 40 47 20 00
 Commune de XXX
 B.P. 9999 , 98.... Commune – ILE
 Polynésie française - adresse1, adresse2
 Tél. : 40 99 99 99, Fax. : 40 99 99 99
 Email : @, siteinternet

Article 17. - Enregistrement, nombre d'exemplaires

La présente convention est établie, au jour de la signature, pour une période de cinq (5) ans en 2 exemplaires originaux comprenant cinq annexes dont 1 Commune de XXX, 1 PR.

4 copies conformes sont adressées aux services suivants : 1 au REG, 1 au CDE, 1 à l'IO et 1 à la DMRA.

Elle est exempte de tous droits de timbre et d'enregistrement.

Fait à Papeete, le

Fait à , le .

Fait à , le .

[2^{ème} Soussigné]²

Le Président
de la Polynésie française

[Prénom NOM]

Moetai BROTHERSON

Visa CDE :

² Mention manuscrite « lue et approuvée » avant signature
Convention n° :

ANNEXES

1. Modèle de recensement dans les Communes et pour les partenaires
2. Cahier des charges Fare Ora – Démarches administratives
3. Modèle de tableau de suivi d'activité Fare Ora – Démarches administratives
4. Grille d'évaluation d'un Fare Ora – Démarches administratives
5. Enquête de satisfaction des usagers Fare Ora – Démarches administratives

Convention de mandat - Annexe 1 Recensement Commune

RESSOURCES TECHNIQUES DE LA COMMUNE				
	DATE D'ACQUISITION	DESCRIPTION	QUANTITÉ	ÉTAT (excellent, bon, acceptable, mauvais)
EQUIPEMENT INFORMATIQUE				
ORDINATEURS				
IMPRIMANTES				
SCANNER				
PROJECTEURS				
EQUIPEMENT VISIO				
AUTRES				
EQUIPEMENT AUDIOVISUEL				
MICROPHONES				
HAUT-PARLEURS				
ECRANS				
SYSTÈME SONORISATION				
OUTILS OU MATERIEL DE CONSTRUCTION				
OUTILS ELECTRIQUES				
MACHINE DE TERRASSEMENT				
OUTILS DE MENUISERIE				
AUTRES				
EQUIPEMENT DE SECURITE				
CAMERAS DE SURVEILLANCE				
SYSTEMES D'ALARME				
EXTINCTEURS				
TROUSSE DE PREMIER SOINS				
AUTRES				
EQUIPEMENTS DE TELECOMMUNICATIONS				
TELEPHONES FIXES				
ROUTEURS WI-FI				
AUTRES				
VEHICULES MUNICIPAUX				

Convention de mandat - Annexe 1 Recensement Pays

ARCHIPEL	COMMUNES	SITES	SERVICE	LOCAUX EXISTANTS (superficie)	LOCAUX DISPONIBLES POUR FARE ORA (superficie)	ETP EXISTANTS	ETP DISPONIBLES POUR FARE ORA	MATERIELS TECHNIQUES DISPONIBLES POUR FARE ORA (Projecteurs, copieur, système de visio- conférence, bornes Wi-Fi,...)	ACTIVITES DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES DEPLOYABLES DANS LE FARE ORA	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 1 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 2 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 3 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	
TAIARAPU EST	HITIAA	DISPENSARE DE TIAREI	DSP										
		DISPENSARE DE HITIA'A	DSP										
		COLLEGE DE HITIAA	DGEE										
		COMPLEXE SPORTIF	USPF										
			CIRCONSCRIPTION ACTION SOCIALE	DSFE									
			ANTENNE TARAVAO - DCA	DCA									
			ANTENNE TARAVAO - DAF	DAF									
			ANTENNE TARAVAO - SEFI	SEFI	175m2	non	3	0	0		Inscription et mise à jour des demandeurs d'emploi et des entreprises (1200 à 1500 dossiers/AN)	Traitement des mesures d'aide à l'emploi : 300 à 500 dossiers/AN	Aide à la création d'entreprise ou d'activité indépendante : 80 dossiers/AN
			OPH TARAVAO	OPH									
			COLLEGE DE TARAVAO	DGEE									
			LYCEE POLYVALENT TARAVAO	DGEE									
			CELLULE ANIMATION RURALE	DAG									
			FORMATIONS SANITAIRES	DSP									
			CELLULE DE PROMOTION DE LA SANTE	DSP									
			CENTRE DE PROTECTION SCOLAIRE	DSP									
			CENTRE DENTAIRE	DSP									
			CENTRE PROTECTION MATERNELLE	DSP									
			CENTRE DE PROTECTION INFANTILE	DSP									
			SERVICE HYGIENE ET SALUBRITE PUBLIQUE	DSP									
			HOPITAL TARAVAO - URGENTES	DSP									
			HOPITAL TARAVAO	DSP									
			FARE MATAHIAPO	DSP									
			FARE TAMA HAU	FTH									
			IIME TAMARUANI	IIME									
			CFPA TARAVAO	CFPA									
			CELLULE RECHERCHE INNOVATION VALORISATION	DAG									
			CJA TAUTIRA	DGEE									
		TERRAIN DE MOTOCROSS AFAAHITI	USPF										

ARCHIPEL	COMMUNES	SITES	SERVICE	LOCAUX EXISTANTS (superficie)	LOCAUX DISPONIBLES POUR FARE ORA (superficie)	ETP EXISTANTS	ETP DISPONIBLES POUR FARE ORA	MATERIELS TECHNIQUES DISPONIBLES POUR FARE ORA (Projecteurs, copieur, système de visio- conférence, bornes Wi-Fi,...)	ACTIVITES DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES DEPLOYABLES DANS LE FARE ORA	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 1 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 2 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 3 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	
ILES DU VENT		COMPLEXE SPORTIF COLLEGE TARAVAO	IUSPF										
		COMPLEXE SPORTIF LEP TARAVAO	IUSPF										
		COMPLEXE SPORTIF AFAAHITI	IUSPF										
		COMPLEXE SPORTIF DE FAAONE	IUSPF										
		COMPLEXE SPORTIF DE PUJU	IUSPF										
		COMPLEXE SPORTIF DE TAUTIRA	IUSPF										
	TAIARAPU OUEST		SUBDI TERRITORIALE - SECTEUR TARAVAO	DEQ									
			CJA VAIRAO	DGEE									
			DISPENSARE VAIRAO	DSP									
			COMPLEXE SPORTIF DE VAIRAO	IUSPF									
			CJA TEVA I UTA	DGEE									
			CIRCONSCRIPTION ACTION SOCIALE	DSFE									
			DISPENSARE DE TEVA I UTA	DSP									
			CENTRE DENTAIRE TEVA I UTA	DSP									
			COLLEGE	DGEE									
			CELLULE ANIMATION RURALE	DAG									
	MOOREA		CELLULE ANIMATION RURALE	DAG									
			CELLULE RECHERCHE INNOVATION VALORISATION	DAG									
			CJA PAPARA	DGEE									
			LYCEE POLYVALENT	DGEE									
			COLLEGE	DGEE									
			DISPENSARE	DSP									
			CENTRE DENTAIRE	DSP									
			CELLULE PROMOTION DE LA SANTE	DSP									
			CENTRE DE PROTECTION INFANTILE	DSP									
			CIRCONSCRIPTION D'ACTION SOCIALE	DSFE									
			ANTENNE MOOREA - SEFI	SEFI	78m2	non	2	1	0		Inscription et mise à jour des demandeurs d'emploi	Traitement des mesures d'aide à l'emploi : 200 à 300	Aide à la création d'entreprise ou d'activité
CENTRE TECHNIQUE DE SURF			IUSPF										

Convention de mandat - Annexe 1 Recensement Pays

ARCHIPEL	COMMUNES	SITES	SERVICE	LOCAUX EXISTANTS (superficie)	LOCAUX DISPONIBLES POUR FARE ORA (superficie)	ETP EXISTANTS	ETP DISPONIBLES POUR FARE ORA	MATERIELS TECHNIQUES DISPONIBLES POUR FARE ORA (Projecteurs, copieur, système de visio- conférence, bornes Wi-Fi,...)	ACTIVITES DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES DEPLOYABLES DANS LE FARE ORA	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 1 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 2 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 3 NBRE DE DOSSIERS PAR AN
	MAHINA	CJA MAHINA	DGEE									
		LYCEE PRO DE MAHINA	DGEE									
		COLLEGE DE MAHINA	DGEE									
		DISPENSAIRE	DSP									
		CENTRE DENTAIRE	DSP									
		CIRCONSCRIPTION D'ACTION SOCIALE	DSFE									
		ANTENNE - SEFI	SEFI	83m2	non	1	0	0		inscription et mise à jour des demandeurs d'emploi	Traitement des mesures d'aide à l'emploi : 200 à 300	Aide à la création d'entreprise ou d'activité
		AIRE DE JEUX	IUSPF									
	HUAHINE	AERODROME	DAC									
		CJA	DGEE									
		SUBDIVISION ISLV - DSFE	DSFE									
		CENTRE MEDICAL DE FARE	DSP									
		CENTRE DENTAIRE DE FARE	DSP									
		SUBDI ISLV - DEQ	DEQ									
		SUBDI ISLV - DAG	DAG									
		MFR HUAHINE	DGEE									
COLLEGE DE HUAHINE	DGEE											
	MAUPITI	AERODROME	DAC									
		INFIRMERIE	DSP									
		COMPLEXE SPORTIF	IUSPF									
	TAHA'A	CENTRE MEDICAL DE PATIO	DSP									
		INFIRMERIE DE HAAMENE	DSP									
		CJA TAHA'A	DGEE									
		SUBDI ISLV - DAG	DAG									
		SUBDI ISLV - DEQ	DEQ									
		MFR	DGEE									
COMPLEXE SPORTIF DE HAAMENE	IUSPF											

ILES SOUS LE VENT

ARCHIPEL	COMMUNES	SITES	SERVICE	LOCALS EXISTANTS (superficie)	LOCALS DISPONIBLES POUR FARE ORA (superficie)	ETP EXISTANTS	ETP DISPONIBLES POUR FARE ORA	MATERIELS TECHNIQUES DISPONIBLES POUR FARE ORA (Projecteurs, copieur, système de visio- conférence, bornes Wi-Fi,...)	ACTIVITES DE SOINS DE SANTE PRIMAIRES DEPLOYABLES DANS LE FARE ORA	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 1 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 2 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 3 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	
	TAPUTAPUATEA	CIA	DGEE										
		COLLEGE DE FAAROA	DGEE										
		CFPA	CFPA										
		TERRAIN DE FOOTBALL	IJSPF										
TUAMOTU GAMBIER	RIKITEA	AERODROME	DAC										
		SUBDI TG - DEQ	DEQ										
		CENTRE MEDICAL	DSP										
		SUBDI TG - DAG	DAG										
	HAO	AERODROME	DAC										
		CENTRE MEDICAL	DSP										
		CENTRE DENTAIRE	DSP										
		POSTE DE SECOURS DE AMANU	DSP										
		COLLEGE	DGEE										
	RANGIROA	AERODROME	DAC										
		CENTRE MEDICAL	DSP										
		CENTRE DENTAIRE	DSP										
INFIRMERIE DE TIPUTA		DSP											
COLLEGE		DGEE											
CETAD		DGEE											
SUBDI TG - DEQ		DEQ											
SUBDI TG - DAG		DAG											
CIRCONSCRIPTION ARCHIPEL	DSFE												
TUREIA	AERODROME	DAC											
	POSTE DE SECOURS	DSP											
ARUTUA	AERODROME	DAC											
	INFIRMERIE	DSP											
FANGATAU	AERODROME	DAC											
	POSTE DE SECOURS	DSP											

ARCHIPEL	COMMUNES	SITES	SERVICE	LOCAUX EXISTANTS (superficie)	LOCAUX DISPONIBLES POUR FARE ORA (superficie)	ETP EXISTANTS	ETP DISPONIBLES POUR FARE ORA	MATERIELS TECHNIQUES DISPONIBLES POUR FARE ORA (Projecteurs, copleur, système de visio- conférence, bornes WI-fi,...)	ACTIVITES DE SOINS DE SANTE PRIMAIRES DEPLOYABLES DANS LE FARE ORA	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 1 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 2 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 3 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	
MACROISES	TAHUATA	INFIRMERIE DE VAITAHU	DSP										
		POSTE DE SECOURS MOTOPU	DSP										
		POSTE DE SECOURS HANATETENA	DSP										
		SUBDI DEQ - SECTEUR TAHUATA	DEQ										
AUSTRALES	RAIVAVAE	AERODROME	DAC										
		CENTRE MEDICAL	DSP										
		INFIRMERIE VAIURU	DSP										
		SUBDI AUS - DEQ	DEQ										
		SUBDI AUS - DAG	DAG										
		GOD RAIVAVAE	DGEE										
	RAPA	INFIRMERIE AHUREI	DSP										
		POSTE DE SECOURS AREA	DSP										
		SUBDI AUS - DEQ	DEQ										
		SUBDI AUS - DAG	DAG										
		COMPLEXE SPORTIF	USPF										
	RIMATARA	AERODROME	DAC										
INFIRMERIE DE AMARU		DSP											
SUBDI AUS - DEQ		DEQ											
SUBDI AUS - DAG		DAG											

Convention de mandat - Annexe 1 Recensement Pays

ARCHIPEL	COMMUNES	SITES	SERVICE	LOCAUX EXISTANTS (superficie)	LOCAUX DISPONIBLES POUR FARE ORA (superficie)	ETP EXISTANTS	ETP DISPONIBLES POUR FARE ORA	MATERIELS TECHNIQUES DISPONIBLES POUR FARE ORA (Projecteurs, copieur, système de visio- conférence, bornes Wi-Fi,...)	ACTIVITES DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES DEPLOYABLES DANS LE FARE ORA	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 1 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 2 NBRE DE DOSSIERS PAR AN	DEMARCHE ADMINISTRATIVE 3 NBRE DE DOSSIERS PAR AN
	TUBUAI	AERODROME	DAC									
		CIRCONSCRIPTION	CAU									
		CENTRE MEDICAL	DSP									
		CENTRE DENTAIRE	DSP									
		CELLULE PROMOTION DE LA SANTÉ	DSP									
		SUBDI AUS - DEQ	DEQ									
		SUBDI AUS - DAG	DAG									
		ANTENNE DCA	DCA									
		ANTENNE DAF	DAF									
		CIRCONSCRIPTION ARCHIPEL	DSFE									
		COLLEGE	DGEE									
		ANTENNE DRM	DRM									
		COMPLEXE SPORTIF	IUSPF									

ANNEXE 2

CAHIER DES CHARGES DES
FARE ORA

**DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DES REFORMES DE
L'ADMINISTRATION**

B.P. 2551, 98713 Papeete - TAHITI, Polynésie française
27 Avenue Pouvanaa a Oopa, Bâtiment du gouvernement, 1^{er} étage
40 47 24 60 / secretariat@modernisation.gov.pf

Table des matières

1. OBJECTIFS	3
2. FOURNIR A L'USAGER UN SERVICE DE QUALITE	3
2.1 <i>Socle commun de la qualité de service au public</i>	3
2.2 <i>Accès au numérique</i>	3
2.3 <i>Lutte contre le non-recours aux droits</i>	4
2.4 <i>Aménagement des locaux</i>	4
2.5 <i>Accessibilité des locaux</i>	5
2.6 <i>Confidentialité</i>	5
3. ŒUVRER POUR UN SERVICE DE PROXIMITE	6
3.1 <i>Cohérence territoriale de l'offre de services proposée</i>	6
3.2 <i>Itinérance</i>	6
3.3 <i>Horaires d'ouverture</i>	7
4. MAINTENIR UN SERVICE PERFORMANT	7
4.1 <i>Evaluation de la qualité de service et de l'efficience</i>	7
4.2 <i>Accès aux plateformes des opérateurs et services partenaires</i>	7
4.3 <i>Utilisation privilégiée de Honouira</i>	7
5 FORMER LES PERSONNELS FARE ORA	8
5.1 <i>Compétences des personnels</i>	8
5.2 <i>Obligation de formation</i>	8
5.3 <i>Accessibilité des formations</i>	8
6 VALORISER LE FARE ORA	9
6.1 <i>Signalétique</i>	9
6.2 <i>Visibilité</i>	9
7 APPORTS IMMOBILIERS, MOBILIERS ET TECHNIQUES DE CHACUNE DES PERSONNES MORALES SIGNATAIRES	9
7.1 <i>Local</i>	9
7.2 <i>Mobilier et équipement informatique et numérique</i>	9
8 MODALITES FINANCIERES.....	10

1. OBJECTIFS

Le Cahier des Charges a pour finalité de préciser les conditions minimales d'exploitation et de gestion des Fare Ora.

Il précise les obligations du mandataire qui fournit le local et le personnel en charge d'accompagner l'utilisateur (appelé « personnel »), ainsi que celles du mandant, qui répondent à cinq objectifs essentiels :

- Fournir à l'utilisateur un service de qualité ;
- Œuvrer pour un service de proximité ;
- Maintenir un service performant ;
- Former des personnels polyvalents ;
- Valoriser l'espace Fare Ora.

2. FOURNIR A L'USAGER UN SERVICE DE QUALITÉ

2.1 Socle commun de la qualité de service au public

En « front office », le Fare Ora est composé d'un minimum d'un personnel formé aux missions dévolues au Fare Ora.

Dans chaque Fare Ora, les personnels sont formés pour :

- Donner une information de premier niveau (accompagnement dans les démarches quotidiennes, orientation fiable vers les entités du mandant, réponses aux questions basiques, etc.) ;
- Aider aux démarches en ligne et en physique (navigation sur les sites des entités du mandant, demande de documents en ligne, etc.) ;
- Mettre à disposition et accompagner l'utilisation d'outils informatiques (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs).

Les personnels assurent un accueil physique continu pendant les heures d'ouverture du Fare.

Tout usager doit également être en mesure de contacter le Fare Ora par email.

En « back office », le mandant désigne des correspondants référents accessibles directement par téléphone et par mail, selon les démarches.

Le mandant organise en interne la disponibilité de ses conseillers pour les prises de rendez-vous en visio-conférence.

L'objectif de cette désignation est de faciliter les contacts entre l'utilisateur et les instructeurs de dossier et la circulation de l'information afin de répondre de façon efficace aux complexités administratives du quotidien.

2.2 Accès au numérique

Le Fare Ora offre un accès libre et gratuit à un point numérique permettant de réaliser des démarches administratives dématérialisées en autonomie (poste informatique, imprimante, scanner).

Il propose également un espace de confidentialité équipé pour permettre les rendez-vous en visio-conférence.

La connexion internet de qualité (minimum 6 Mb/s) est maintenue de façon constante au sein du Fare Ora.

Par ailleurs, chaque personnel du Fare Ora doit être en mesure d'apporter une assistance à toute personne en difficulté avec l'outil informatique.

Cet accompagnement consiste en :

- L'Identification des difficultés du public sur le numérique ;
- L'Accompagnement de l'utilisateur dans la réalisation de démarches en ligne dans un cadre bienveillant et respectueux des données personnelles.

2.3 Lutte contre le non-recours aux droits

Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits :

- Toute situation de non-recours identifiée doit pouvoir donner lieu à une information, à une orientation adaptée ou à un accompagnement aux démarches d'ouverture des droits. Le personnel du Fare Ora prévient et signale à la DMRA des situations de non-recours aux droits.

2.4 Aménagement des locaux

Les locaux du Fare Ora doivent respecter les dispositions du Code de l'aménagement et notamment les articles D 511-1 et suivants relatifs aux établissements recevant du public. Leur aménagement et leur équipement permettent d'assurer la sécurité des usagers et du personnel contre les risques d'incendie et de panique.

Chaque Fare Ora comprend quatre espaces identifiables :

- *Le point d'accueil du public*

Il est composé de supports adaptés permettant l'affichage des informations essentielles du Fare Ora (horaires, contacts, offre de services, etc.).

- *Le point d'attente assise*

Le point d'attente assise doit être suffisamment équipé (chaises, fauteuils, bancs, etc.) pour permettre, a minima, l'attente dans des conditions de confort raisonnables de trois (3) personnes. La capacité du point d'attente assise peut évoluer en fonction des flux constatés par le personnel du Fare Ora.

- *L'espace de libre-consultation*

L'espace de libre-consultation doit être équipé, a minima :

- D'une chaise ;
- D'une borne de consultation permettant l'autonomie complète de l'utilisateur (poste informatique, clavier, souris, imprimante, scanner) et d'un dispositif (paravent, cloison mobile, etc.) la distinguant et l'isolant du reste de la salle.
- D'un guide d'utilisation de l'équipement (tutoriel)

Il est également équipé de supports permettant d'afficher la documentation actualisée, fournie par le mandant.

- *L'espace confidentiel de visioconférence*

L'espace confidentiel est équipé au minimum :

- D'un bureau et de deux chaises ;
- Des branchements nécessaires à la fourniture d'électricité ;
- Du matériel nécessaire pour une visioconférence (ordinateur, webcam, casque, micro, etc.).
- D'un guide d'utilisation de l'équipement (tutoriel).

Les équipements informatiques et numériques sont la propriété de la Polynésie française. Ils sont mis à disposition du mandataire avec les licences et les consommables nécessaires.

Aucun équipement ou matériel informatique ne pourra être installé dans l'espace de confidentialité par un tiers sans l'accord préalable de la Polynésie française.

2.5 Accessibilité des locaux

Le Fare Ora doit être accessible à tous les publics sans distinction.

Est considéré comme accessible, un Fare Ora qui :

- Dispose de modalités d'accès adaptées aux personnes en situation de handicap conformément aux dispositions de l'article D.132-1 du code de l'aménagement de Polynésie française ;
- Est aisément identifiable par une signalétique appropriée ;
- Propose et affiche des horaires d'ouverture adaptés à l'hétérogénéité des publics ;
- Reçoit le public dans un environnement garantissant la confidentialité ;
- Propose une alternative au numérique par un accompagnement humain.

2.6 Confidentialité

Les personnels du Fare Ora sont astreints aux règles du secret professionnel et doivent faire preuve de discrétion dans le cadre de leurs missions.

Pour la mise en œuvre de leur mission d'information et d'aide aux démarches administratives des usagers, les personnels amenés à assurer un service au sein de l'espace de proximité Fare Ora peuvent connaître des données à caractère personnel de l'utilisateur :

- En raison des échanges de données entre les entités du mandant dans la mise en œuvre de l'accompagnement administratif ;
- Et/ou car les personnels représentent, pour leur mission, les services administratifs en back office auxquels ils sont adossés.

Les personnels peuvent avoir connaissance de ces données personnelles à condition qu'elles soient nécessaires à la démarche réalisée au bénéfice de l'utilisateur.

Dans le cadre de l'aide aux démarches administratives numériques, le personnel :

- Aide l'utilisateur à réaliser lui-même ses démarches ;
- Peut réaliser la démarche pour l'utilisateur si celui-ci émet un besoin d'accompagnement.

Dans ce dernier cas, l'utilisation de données à caractère personnel de l'utilisateur s'exercera conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et dans les conditions suivantes :

- Les données utilisées doivent être strictement nécessaires aux démarches souhaitées par l'utilisateur et ne feront pas l'objet d'une utilisation autre, d'une exploitation commerciale ou d'une cession sans consentement exprès et information claire et adaptée à l'utilisateur ;
- L'utilisateur doit être informé a minima de l'identité du responsable de l'organisme pour le compte duquel les données à caractère personnel sont traitées, de la finalité de ce traitement, des destinataires des données, des conditions d'exercice de leurs droits, conformément à l'article 48 et 105 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » ;
- Les données seront protégées dans des conditions de sécurité adéquates au regard de la nature des données traitées ;

Les données utilisées ne peuvent servir qu'aux seules démarches administratives et doivent être :

- Réalisées au seul bénéfice de l'utilisateur (lutte contre le non recours et la fraude) ;
- Détruites à la résolution de la démarche administrative engagée ou, à défaut, au terme du délai imposé par une disposition législative ou réglementaire ;

Tout traitement de données à caractère personnel sera en tout état de cause conforme aux règles légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (loi « informatique et libertés » et règlement n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données).

En cas de violation des données à caractère personnel (par exemple divulgation à une tierce personne non autorisée), le personnel du Fare Ora informe sans délai et au plus tard 48 heures après avoir pris connaissance de cette divulgation, la DMRA. Cette information s'entend pour toute violation, qu'elle soit accidentelle ou intentionnelle.

3. ŒUVRER POUR UN SERVICE DE PROXIMITÉ

3.1 *Cohérence territoriale de l'offre de services proposée*

L'offre de services du Fare Ora est adaptée aux spécificités des besoins des populations locales. D'une part, elle prend en compte l'offre de services au public existante et délivrée par d'autres organismes publics ou privés et d'autre part, elle évolue en prenant en compte les demandes des usagers.

Par la mise en place de questionnaires de satisfaction quant au contenu de l'offre de services, préparés par la Direction de la Modernisation et des Réformes de l'Administration (DMRA), et à l'identification des informations ou démarches récurrentes non encore traitées par le Fare Ora, le mandataire adresse trimestriellement à la DMRA un point sur les manques de l'offre de services.

Le mandant s'engage à apporter, autant que possible, au personnel les éléments d'information et de formation répondant au besoin exprimé.

3.2 *Itinérance*

La mise en œuvre de solutions itinérantes, notamment des permanences délocalisées, par les entités du mandant ou les partenaires des Fare Ora peut être réalisée, afin de toucher les populations les plus fragiles et les plus isolées.

Le cas échéant, le planning des solutions itinérantes mises en œuvre est affiché dans le Fare Ora.

Les usagers sont informés par le Fare Ora et par les partenaires concernés, par tout moyen, des dispositifs d'itinérance mis en place.

3.3 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture des Fare Ora doivent répondre aux besoins des populations.

Chaque structure doit être ouverte au minimum 24 heures par semaine, sur au moins 3 jours ouvrables.

Les fermetures exceptionnelles devront faire l'objet d'une information préalable, au moins 48h à l'avance, afin de limiter les déplacements inutiles des usagers. Cette information fera l'objet d'un affichage à l'entrée de la structure. Elle sera relayée dans le média « mon service public ».

Les usagers ayant fixé un rendez-vous en visioconférence pendant cette période exceptionnelle seront informés, par tout moyen, du report de leur rendez-vous.

Un questionnaire de satisfaction, proposé par le mandant au mandataire, sera réalisé 2 fois par an au sein du Fare Ora.

4. MAINTENIR UN SERVICE PERFORMANT

4.1 Évaluation de la qualité de service et de l'efficience

Le mandataire rend compte au mandant de l'activité du Fare Ora, de la conformité de son offre à la grille d'évaluation annexée à la convention de mandat.

Cet objectif se traduit par la mise en œuvre de plusieurs dispositifs :

- Un reporting obligatoire mensuel du mandataire au mandant de la fréquentation du Fare Ora, des sollicitations et des motifs de contacts. L'outil de reporting est fourni par le mandant ;
- Des audits « flash » de conformité du Fare Ora sont conduits par le mandant, sur la base de la grille d'évaluation ;
- Des mesures de la qualité de service sont organisées, au moins annuellement, par le mandant, en coopération avec le mandataire du Fare Ora (enquêtes de satisfaction, enquêtes mystères, etc.).

4.2 Accès aux plateformes du mandant et des partenaires

Le mandant s'engage à fournir, a minima, au personnel du Fare Ora un « mode d'emploi » (guide, tutoriel, etc.) du fonctionnement de leurs plateformes en ligne et de leurs démarches et à le maintenir à jour lors de l'édition de nouvelles versions. Il s'engage progressivement à mettre à disposition des outils facilitant la compréhension des services en ligne et de leur utilisation.

Le mandant, assisté par le mandataire, s'assure que les personnels sont continuellement informés des évolutions impactant l'offre de services.

4.3 Utilisation privilégiée de Honouira

Dans le cadre du suivi et de la gestion des Fare Ora, la mandant et le mandataire privilégient l'utilisation de la plateforme Honouira comme outils d'échanges et de partage documentaire.

5 FORMER LES PERSONNELS FARE ORA

5.1 Compétences des personnels

Les personnels du Fare Ora doivent être en mesure d'effectuer les activités décrites au 2.1 « *Socle commun de la qualité de service au public* ».

Ils doivent faire preuve de polyvalence et être en mesure :

D'informer et d'orienter les usagers et le cas échéant contacter le référent adéquat ;

- D'assurer un accueil physique des usagers ;
- D'accompagner les usagers dans l'exécution de leurs demandes et d'aider à la complétude des dossiers papiers ou dématérialisés ;
- D'accompagner les usagers dans leur appréhension des outils numériques et des démarches en ligne.

Les personnels veillent à adopter une posture bienveillante, un langage adapté et font preuve de discrétion.

5.2 Obligation de formation

La formation initiale et continue des personnels est assurée et coordonnée, avec le soutien du mandataire, par le mandant, en présentiel ou à distance. Ces formations peuvent être généralistes ou thématiques en fonction des besoins du lieu d'implantation.

Les personnels assistent obligatoirement au socle minimum de formation composé des modules de formation proposés par le mandant.

Ces modules de formation comprennent :

- La formation « Accueil » ;
- La formation aux démarches administratives ;
- La formation à Honouira.

Au moins un de ces modules est organisé avant toute ouverture d'un Fare Ora. Le mandant s'engage à ce que l'ensemble de la formation soit complété dans un délai maximal de six (6) mois après l'ouverture du Fare Ora.

Les personnels sont tenus d'assister à l'ensemble des formations proposées par le mandant.

5.3 Accessibilité des formations

Les formations dispensées doivent être accessibles aux personnels des Fare Ora de toute la Polynésie française.

Un soin sera notamment apporté à la mise en œuvre de formations dématérialisées afin de limiter l'impact sur l'activité des personnels, des Fare Ora, du mandataire et du mandant.

Les outils, guides et tutoriels utilisés par les formateurs seront compilés par le mandant pour constituer un socle commun de connaissances disponible pour tous les personnels des Fare Ora sur la plateforme Honouira.

6 VALORISER LE FARE ORA

6.1 Signalétique

- La signalétique extérieure :

Un soin particulier doit être porté à la bonne visibilité extérieure au moyen d'une signalétique cohérente afin d'orienter les usagers, dans le respect du Titre 6 du Code de l'aménagement. Cette signalétique est adaptée au lieu d'implantation du Fare Ora.

A minima, le logo du Fare Ora figure sur la façade des structures d'accueil.

- La signalétique interne :

La signalétique interne est conçue afin de guider et d'informer les usagers dans les locaux mais aussi de faciliter l'orientation et les déplacements de ces derniers au sein du Fare Ora.

Elle permet d'identifier clairement les quatre espaces du Fare Ora à savoir :

- Le point d'accueil du public
- Le point d'attente
- L'espace de libre-consultation
- L'espace confidentiel de visioconférence

La signalétique interne est en français et en tahitien et comporte le logo du Fare Ora.

6.2 Visibilité

Afin de rendre visible le site d'implantation du Fare Ora, des actions de promotion seront menées par le mandant, avec la collaboration du mandataire. Elles consistent en :

- Des tracts et affiches réalisés par le mandant et diffusés dans la commune d'implantation ;
- Des tracts et affiches chez les entités du mandant ;
- Une communication sur la page « Mon service Public Polynésien » ;

La campagne de promotion est menée par le mandant, en partenariat avec le mandataire.

7 APPORTS IMMOBILIERS, MOBILIERS ET TECHNIQUES DU MANDANT ET DU MANDATAIRE

7.1 Local

Le mandataire apporte le local respectant la réglementation concernant les établissements recevant du public et disposant d'une superficie suffisante pour permettre l'aménagement des espaces du Fare Ora prévu au 2.4.

7.2 Mobilier et équipement informatique et numérique

Le mobilier du Fare Ora est propriété du mandataire. Il s'engage à maintenir une qualité d'équipement assurant un confort satisfaisant dans tous les espaces du Fare Ora.

L'équipement informatique et numérique du Fare Ora est mis à disposition du mandataire par le mandant. Il s'engage à maintenir une qualité d'équipement dans tous les espaces du Fare Ora et à en remplacer le matériel défectueux.

L'équipement mis à disposition comprend, a minima :

- Deux bornes de libre consultation complète (ordinateur, écran, clavier, souris, imprimante, scanner) ;
- Une borne de visio-conférence complète (ordinateur, écran, clavier, souris, webcam, casque, micro) ;
- Les licences et consommables nécessaires au fonctionnement des équipements.

8 MODALITES FINANCIERES

Le mandataire prend en charge les loyers, charges courantes, frais de personnel et toutes dépenses de fonctionnement du Fare Ora.

Les modalités financières sont régies dans le cadre des conventions de mandat spécifiques à chaque Fare Ora.

SEMAINE DU 08 AU 12 JANVIER 2024

Le nombre d'usager reçu est de 142 personnes.

Démarches	ACCUEIL ET INFORMATION PHYSIQUE	ESPACE LIBRE CONSULTATION			ESPACE CONFIDENTIEL					
	information de 1er niveau	En autonomie	Accompagné par l'agent fare ora pour	Impression	En autonomie	Accompagné par l'agent fare ora pour	Impression	Mise à disposition de la salle pour	Aide à la prise de RDV par agent fare ora avec	RDV visio avec le service de
	Nbr usager informés pour									
Renseignements : c'est quoi le Fare Ora??	55									
CADPF : Entretien juriste	5									
Création compte Gmail	4		1	1	3	2	3			
Consultation boîte mail et impression documents	4				4		4			
Scanner et envoi d'un courrier par mail au Haut-ssariat	1				1		1			
Envoi par mail CV et lettre de motivation à plusieurs entreprise (recherche d'emploi)	1				1					
Scanner des documents et envoi par mail	1				1		1			
Photocopies CV	8									
EPIC vanille constitution dossier et appels	1				1				1	
DFSE : copie dossier aide	1									
Armée : Photocopie pièce d'identité	1									
DAG/DIREN : photocopies dossiers	1									
OPH : photocopie d'une pièce d'identité	1									
DCA : photocopies dossier permis de construire	1									
DTT : Photocopie d'une pièce d'identité	24									
Notaire : photocopie notoriété	1									
CCISM : patente et retrait de formulaires	2	2	1	2						
Enviropol : recherche d'informations	1				1		1		1	
SEFI : recherche d'informations/inscription	4	3		3	1		1			
TPI-PPT : compléter le dossier d'aide juridictionnelle	3									
DAF : Photocopie compte hypothécaire	2									
CCISM/DGAE/SOFIDEP : retrait de formulaires	1	1		1						
Rédaction d'un CV	5				3	5	5			

Convention de mandat - Annexe 3 Modèle de tableau de suivi

Démarches	ACCUEIL ET INFORMATION PHYSIQUE	ESPACE LIBRE CONSULTATION			ESPACE CONFIDENTIEL					
	information de 1er niveau	En autonomie	Accompagné par l'agent fare ora pour	impression	En autonomie	Accompagné par l'agent fare ora pour	Impression	Mise à disposition de la salle pour	Aide à la prise de RDV par agent fare ora avec	RDV visio avec le service de
	Nbr usager informés pour									
Rédaction d'une Lettre de motivation	2				2		2			
SEFI : constitution d'un dossier ICRA	1				1		1			
Commune de TAUTIRA : demande de location	1	1		1						
Constitution dossier continuité territoriale	2	2		2						
DCA : retrait de formulaire	1	1		1						
Découverte des bornes	1	1								
CPS : E TATOU	4	4		4						
Marara paiement: Impression relevé bancaire	2	2	1	2						

ANNEXE 4 - Grille d'évaluation Fare Ora

CRITERES	RESPONSABLE	POINTS
NOMBRE DE PERSONNES A L'ACCUEIL		
Deux agents polyvalents	Mandataire	1
Plus de deux personnes sont mobilisées	Mandataire	
Plus de trois personnes sont mobilisées	Mandataire	
HORAIRES		
Ouverture de 24 heures hebdomadaires	Mandataire	1
Ouverture de 30 heures hebdomadaires	Mandataire	
Ouverture en horaires décalés (soirée, journée continue,)	Mandataire	
JOURS		
Ouverture de 3 jours	Mandataire	1
Ouverture de + de 3 jours	Mandataire	
Ouverture en week-end	Mandataire	
PARTENARIATS		
Relais des entités publiques de la Polynésie française au travers : - d'un contact référent privilégié, identifié et joignable - ou de rendez-vous visio - ou de permanences physiques Communication régulière sur les services proposés	Mandataire	1
Construction d'une offre pertinente de services au public en adéquation avec les besoins du territoire	Mandataire	
SERVICES DÉLIVRÉS AUX USAGERS		
Information de 1er niveau	Mandataire	1
Orientation	Mandataire	1
Accompagnement aux démarches y compris numériques	Mandataire	1
Explications courrier/document	Mandataire	
Détection et information aux autorités compétentes des cas de non-recours au droit	Mandataire	
Aide rédactionnelle	Mandataire	
INCLUSION NUMÉRIQUE		
Intervention d'un conseiller numérique 1x/an	Mandant	1
Engagement du Fare Ora à respecter la réglementation sur le traitement des données personnelles (confidentialité, non conservation des données,...)	Mandataire	1
Repérage de l'illectronisme et orientation vers une structure compétente	Mandataire	
Diagnostic de compétences numériques (Pix)	Mandataire	
Organisation d'atelier d'initiation numérique	Mandataire	
FORMATION DES AGENTS		
L'agent a été formé au parcours "Accueil" de la DGRH	Mandant	
L'agent a été formé au parcours "Démarches" de la DMRA	Mandant	
L'agent a suivi d'autres formations	Mandataire	
ÉQUIPEMENTS		
Au moins deux bornes équipées (ordinateurs, clavier, souris) et connectées à au moins une imprimante/scanner	Mandant	
Accès internet	Mandant	
Photocopieuse	Mandant	
Visio conférence	Mandant	
Téléphone	Mandataire	
Répondeur annonçant les heures d'ouverture et les informations générales	Mandataire	
LOCAL		
L'espace d'attente est équipé de chaises ou de bancs	Mandataire	1
Espace de confidentialité / isolé	Mandataire	1
Accessibilité aux personnes en situation de handicap (personne à mobilité réduite)	Mandataire	
La documentation est correctement présente et actualisée	Mandataire	
Accessibilité aux personnes en situation de handicap (autres handicaps sensoriels, cognitifs)	Mandataire	
COMMUNICATION ET SIGNALÉTIQUE		
Signalétique extérieure avec le logo Fare Ora bien visible par les habitants	Mandataire	1
Utilisation du logo Fare Ora sur les différents supports de communication (affiche, flyer, dépliant, kakémono, etc.), et mention des périodes/horaires d'ouverture	Mandant / Mandataire	1
Renseignement de la "Fiche identité" du Fare Ora sur le site internet "Net.pf" avec un contact téléphonique et des informations actualisées	Mandant/Mandataire	1
Information et communication via les réseaux sociaux et / ou site internet	Mandataire	
Participation aux évènements du réseau (rencontres, séminaires,...)	Mandant / Mandataire	
ANIMATION		
Organisation d'ateliers, formations (exemples : initiation thématique, prévention,...)	Mandataire	
Co-animation d'actions partenariales (exemples : forum de l'emploi,...)	Mandataire	
Participation à un projet de territoire (mobilité, accès au droit, développement durable,...)	Mandataire	
PILOTAGE DU FARE ORA		
Remplissage de l'outil de suivi de l'activité sur le site dédié	Mandataire	1
Mesure de la satisfaction des usagers du Fare Ora (enquête de satisfaction)	Mandataire	1
Transmission mensuelle des données de la fréquentation du Fare Ora au mandant	Mandataire	1

Organisation d'un comité de pilotage annuel pour le Fare Ora	Mandataire	1
Réalisation d'un rapport d'activité annuel du Fare Ora	Mandataire	1
Implication des habitants de la Commune dans l'évolution de l'offre de services	Mandataire	
MUTUALISATION DES SERVICES		
Pour un service relatif à l'aide à la mobilité (exemples : mise en place de navettes collectives, plateforme de covoiturage,...)	Mandant/Mandataire	
Pour un service relatif au télé-travail (exemples : espace de coworking, location de bureaux,...)	Mandant/Mandataire	
Pour un service relatif à la culture (exemples : médiathèque, bibliothèque,...)	Mandant/Mandataire	
Pour un service relatif à la santé (exemples : procédures de télé-médecine, collaboration avec le personnel médical,...)	Mandant	1
Pour un service relatif au tourisme (exemples : office du tourisme,...)	Mandant/Mandataire	
Pour la mise en place de services innovants	Mandant/Mandataire	
Pour les services favorisant l'inclusion numérique	Mandant/Mandataire	
ORGANISATION DU FARE ORA HORS LES MURS		
Organisation multi-sites (antennes)	Mandataire	
Structure itinérante (véhicule équipé, visite à domicile, permanences dans d'autres structures ou évènements (exemples : marchés, aéroports,...))	Mandataire	
TOTAL POINTS		
(Critères relevant du mandataire)		18
TOTAL POINTS		
(Critères relevant du mandant)		2
TOTAL POINTS		
		20

Prestations obligatoires

Presations optionnelles

Gestion conforme : minimum les 20 points des prestations obligatoires

ANNEXE 5

ENQUÊTE DE SATISFACTION UTILISATEURS DE L'ESPACE « FARE ORA »

AFIN DE RÉPONDRE AU MIEUX A VOS ATTENTES ET AINSI AMÉLIORER NOS SERVICES, MERCI DE BIEN VOULOIR PRENDRE LE TEMPS DE REMPLIR CE QUESTIONNAIRE ANONYME.

Question 1

Êtes-vous satisfait de la présence d'un « FARE ORA » à côté de chez vous ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 2

Êtes-vous satisfait de l'accueil ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 3

Êtes-vous satisfait du professionnalisme de l'agent ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 4

Êtes-vous satisfait de la confidentialité des échanges ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 5

Êtes-vous satisfait du temps consacré à votre demande ?

- Très Satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 6

Êtes-vous satisfait de la réponse apportée par l'agent ?

- Très Satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 7

Êtes-vous satisfait de la disponibilité de plusieurs services dans votre « Fare Ora » ?

- Très Satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Question 8

Recommanderiez-vous le « Fare Ora » à un proche ?

- Oui
- Non

Question 9

Êtes-vous satisfait des horaires d'ouverture de votre « Fare Ora » ?

- Oui
- Non

Afin de mieux prendre en compte votre avis, merci de renseigner ces quelques informations sur votre situation :

Question 10

Vous êtes :

- Un homme
- Une femme

Question 11

Votre tranche d'âge :

- moins de 18 ans
- 18-25 ans
- 26-45 ans
- 46-60 ans
- 61-75 ans
- plus de 75 ans

Question 12

Votre situation professionnelle :

- Actif ayant un emploi
- Demandeur d'emploi
- Retraité
- Autre (ex : étudiant, sans activité professionnelle ...)

Merci de votre participation !

ANNEXE 3 : Exemple d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs d'évaluation des Fare Ora

OBJECTIF N° 1 : Apporter un service public de proximité (Un Fare Ora à moins de 10 km de chez moi)				
	Unité	Réalisé 2023	Prévisionnel 2024	Prévisionnel 2025
Indicateur 1.1 Nombre de Fare Ora par archipel	Nombre	IDV : 1	IDV : 3 ISLV : 2 MARQ : 1 TG : 2 AUS : 3	IDV : 5 ISLV : 3 MARQ : 1 TG : 4 AUS : 4
Indicateur 1.2 Nombre d'usagers reçus dans les Fare Ora	Nombre	297 Fare Ora Taravao pré-ouvert le 28/11	5.000	15.000
Indicateur 1.3 Couverture géographique Fare Ora	% de couverture territoriale par archipel	TAHITI : 10%	TAHITI : 20% RESTE IDV : 0% ISLV : 10% MARQ : 6% TG : 2% AUS : 30%	TAHITI : 40% RESTE IDV : 0% ISLV : 30% MARQ : 6% TG : 10% AUS : 70%
Sources : Indicateur 1.1 : Tableau de suivi de projet Fare Ora – Interne Fare Ora + Consolidation DMRA Indicateur 1.2 : Tableau de suivi de projet Fare Ora – Interne Fare Ora + Consolidation DMRA Indicateur 1.3 : Carte de déploiement Fare Ora – Interne DMRA				

OBJECTIF N° 2 : Apporter un service public de qualité				
	Unité	Réalisé 2023	Prévisionnel 2024	Prévisionnel 2025
Indicateur 1.1 – Taux de satisfaction des usagers Fare Ora	Pourcentage	0%	60%	70%
Indicateur 1.2 - Nombre d'agents Fare Ora formés aux 3 modules de base (Accueil + Administration + Démarches)	Nombre	0	16	34
Sources : Indicateur 1.1 : Enquêtes de satisfaction annuelle au sein de chaque Fare Ora. Mesure de la satisfaction de 3 critères : Disponibilité et périmètre des services proposés - Qualité de l'accompagnement et de l'espace et des équipements Indicateur 1.2 : Tableau de suivi de projet Fare Ora - Interne DMRA				

OBJECTIF N° 3 : Accompagner les usagers à la transition numérique				
	Unité	Réalisé 2023	Prévisionnel 2024	Prévisionnel 2025
Indicateur 1.1 - Nombre de démarches dématérialisées réalisées au sein des Fare Ora	Nombre	46	300	1000
Indicateur 1.2 % d'usagers Fare Ora utilisant les bornes en autonomie	Pourcentage	13%	20%	25%
Indicateur 1.3 : Nombre d'adresses mails créées	Nombre	3	100	200
Sources : Indicateur 1.1 : Tableau de suivi de projet Fare Ora – Interne Fare Ora + Consolidation DMRA Indicateur 1.2 : Tableau de suivi de projet Fare Ora – Interne Fare Ora + Consolidation DMRA Indicateur 1.3 : Tableau de suivi de projet Fare Ora – Interne Fare Ora + Consolidation DMRA				



ASSEMBLÉE DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

LOI ORGANIQUE N° 2004-192 DU 27 FÉVRIER 2004

SESSION [ORDINAIRE OU EXTRAORDINAIRE]

PROJET DE LOI DU PAYS

(NOR : IGA24200297LP-4)

portant modification de la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre
l'administration de la Polynésie française et ses usagers

L'assemblée de la Polynésie française a adopté le projet de loi du pays dont la teneur suit :

Travaux préparatoires :

- Arrêté n° 201 CM du 21 février 2024 soumettant un projet de loi du pays à l'assemblée de la Polynésie française ;
 - Examen par la commission des institutions, des affaires internationales et des relations avec les communes le 14 mai 2024 ;
 - Rapport n° du de Mesdames Hinamoeura MORGANT-CROSS et Maurea MAAMAATUAI AHUTAPU, rapporteuses du projet de loi du pays ;
 - Adoption en date du
-

Article LP 1.- Le 3°) de l'article LP 2 de la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers est rédigé ainsi :

« 3°) « l'administration » : la collectivité de la Polynésie française, ses établissements publics administratifs, ses autorités administratives indépendantes, ses établissements publics industriels et commerciaux dans l'exercice de la mission d'intérêt général qui leur a été confiée, ainsi que les communes et les communes associées, dans le cadre des conventions de mandat relatives à la gestion d'un service public passées avec la collectivité de la Polynésie française sur le fondement de l'article 55 de la loi organique. »

Article LP 2.- Un alinéa 3 est inséré à l'article LP 4 de la loi du pays n° 2020-34 du 8 octobre 2020 relative aux relations entre l'administration de la Polynésie française et ses usagers :

« Les conventions de mandat prises sur le fondement de l'article 55 de la loi organique précisent les conditions selon lesquelles cet accusé de réception est délivré, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ».

Délibéré en séance publique, à Papeete, le

La secrétaire,

Le Président,

Odette HOMAI

Antony GEROS