



*Conférence*  
**Service Public**  
**2022**




**A fa'a'ohie ! Faire simple**  
**Pour une action**  
**publique performante**



- 31 mai 2022 -  
Lycée Hôtelier - Punaauia

**DOSSIER DE PRESSE**

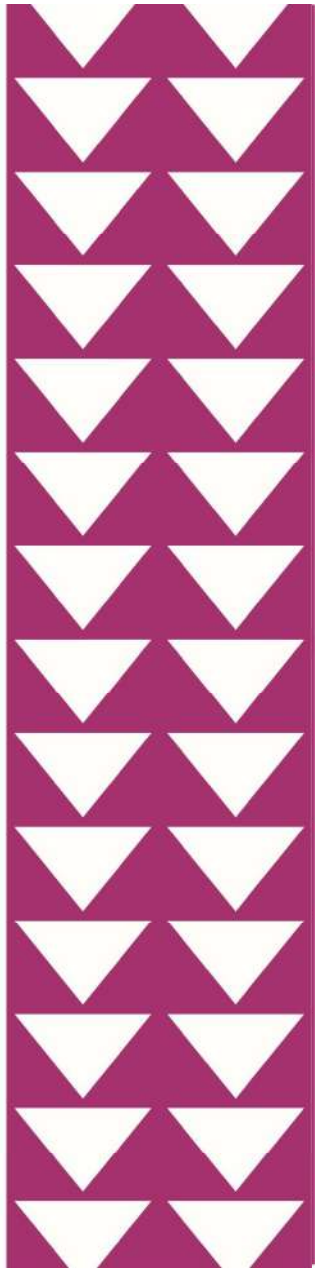


# La conférence du service public : Qu'est-ce que c'est ?

La conférence du service public a pour objectif de réunir l'ensemble les cadres de l'Administration du Pays, à savoir les chefs de service, les directeurs d'établissement publics, leurs adjoints, les chefs de bureau ou de cellule et autres unités, les chefs de projet et les conseillers techniques des cabinets ministériels pour aborder une thématique de transformation publique, de partager, de leur donner la possibilité de se rencontrer.

C'est aussi une occasion de valoriser les agents, leurs bonnes pratiques pour une administration mieux structurée, et toujours plus performante.

Ce temps est aussi accessible à tous les partenaires institutionnels polynésiens de l'innovation publique (Haut-commissariat et organismes de l'Etat, Assemblée de la Polynésie française, CESEC, Communes, Caisse de prévoyance sociale).





## S'engager pour une action publique performante

# Faire SIMPLE A fa'a'ohie !

*La modernisation de l'administration est une attente forte et constante.*

*Nous avons l'ambition d'une organisation administrative polynésienne moderne, rapide, une administration au service des particuliers, des entreprises, des associations, et de ses propres agents, qu'ils résident à Tahiti et dans les archipels plus éloignés.*

Faire simple, c'est changer les habitudes, le « *on a toujours fait comme ça* », trouver des solutions concrètes, parfois innovantes pour faciliter la vie des Polynésiens.

Fin mars 2021, les responsables administratifs étaient mobilisés pour un séminaire intitulé « Faire simple », occasion d'apports de méthodes et d'outils permettant d'engager rapidement des actions de simplification administrative en direction de l'ensemble des usagers, des agents de Tahiti et des archipels.

Ils se sont engagés pour des actions de simplification portant notamment sur la réduction des délais de traitement des démarches administratives, sur la réduction des commissions, sur une meilleure accessibilité aux démarches administratives par des horaires adaptés, une information plus claire, de la dématérialisation des démarches, ... .

Ainsi, après deux engagements de simplification par entité à tenir pour fin juin 2021, 5 actions supplémentaires étaient attendues en décembre 2021 et 10 le sont en 2022, sous l'impulsion et l'accompagnement des ministères de rattachement.





# PROGRAMME

A fa'a'ōhie ! Faire simple - Pour une action publique performante

- **Simplifier est avant tout une culture**  
En tant que manager,  
comment amener les agents à faire simple ?
- 🚩 **Etat des engagements des services et établissements publics**
- **Simplifier commence en interne**
- **Améliorer l'expérience usager en simplifiant la vie publique**



# Simplifier est avant tout une culture

L'édition 2022 de la conférence du service est en mode hybride. Outre le format présentiel, grâce aux équipes de la Direction générale de l'Éducation et des enseignements, une diffusion en ligne est proposée afin que tous les agents concernés puissent assister à cette conférence.

Cette année, il s'agit de mettre en valeur les organismes ayant tenu leurs engagements et inciter les autres à poursuivre leurs efforts de simplification. Les actions de simplifications présentées portent sur :

- La réduction des commissions pour aller plus vite
- Le paiement en ligne rapide et sécurisé, la signature électronique pour faciliter les démarches
- Une communication bilingue et adaptée pour mieux informer
- Un accès à l'information facilitée

En complément des interventions de la matinée pour illustrer la simplification, des stands d'information sont proposés pour présenter des outils ou démarches de simplification :

- Informer par le jeu
- Mieux connaître mes usagers
- Efficience et efficacité des processus
- Savoir se faire comprendre facilement



## Faire simple, c'est...

Faire  
SIMPLE  
A l'initiative !

Un total de 126 engagements a été pris pour une réalisation avant le **30 juin 2021**.

Ils visent largement un impact pour les usagers (58%), pour l'administration 32% et les agents 10%. Les principales thématiques d'actions concernent le numérique et la dématérialisation (34 engagements soit 27%), l'amélioration de l'information notamment par des affichages bilingues (20%), la révision des horaires (10%), la réduction des délais (7%).

A ce jour, la moitié de ces engagements est tenue et 31% sont en cours.

**Fin 2021**, 350 engagements ont été pris ; 45% ont été tenus et 33% sont en cours.

Aujourd'hui, ce sont 642 engagements de simplification dont la réalisation est attendue d'ici fin 2022. L'impact pour les usagers sera majeur puisque 74% sont en leur faveur.

De nouveaux engagements de simplification restent à prendre pour 22 services et 10 établissements.

30% de ces engagements concernent principalement des actions de dématérialisation des démarche et des formulaires, 23% des actions visent à améliorer l'accessibilité aux services publics (horaires aménagés, rapprochement de l'administration des citoyens, et 16% doivent réduire les délais et simplifier les procédures.

A ce jour, déjà 5% des engagements 2022 sont réalisés et 27% sont en cours.

