



# DISCOURS DE LA MINISTRE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION, EN CHARGE DU NUMERIQUE, CHRISTELLE LEHARTEL

*Jeudi 17 novembre 2022*

## **Modernisation et simplification des démarches administratives - Inauguration du Fare Natira'a de Papara**

Mesdames et Messieurs les Ministres, chers collègues,

Madame le Maire de Papara,

Monsieur le Président Directeur général de l'Office des Postes et des Télécommunications,

Monsieur le Directeur général de la SAS Fare Rata,

Mesdames et Messieurs, les directeurs d'établissement et chefs de service, chers partenaires,

Mesdames et Messieurs les membres du groupe de travail de l'innovation publique en Polynésie française,

Mesdames et Messieurs,

Le Fare Natira'a que nous inaugurons ce matin constitue une nouvelle facette de l'accessibilité des services publics sur notre territoire polynésien, une démonstration de notre action volontaire pour un service public plus performant et de qualité pour les usagers. Partout il s'agit de Faire simple, d'apporter une information claire et transparente, simplifier les procédures administratives et les dossiers.

Au regard de la dispersion de notre territoire, cet enjeu de l'accessibilité est un véritable défi qu'il nous faut relever.

Nous le relevons d'abord par le déploiement des infrastructures de liaison Internet à Tahiti ainsi que dans les archipels éloignés mais aussi par le développement continu des services numérique et la dématérialisation des démarches.

Nous le relevons ensuite par la mise en œuvre du programme pour un accueil physique et digital bienveillant et performant au sein des services et des établissements du Pays, l'amélioration de l'information administrative.



Nous le relevons enfin par le projet Fare Natira'a pensé avant tout comme un espace de proximité. L'adaptation de notre administration à l'évolution numérique est une nécessité absolue et cette adaptation est continuellement réalisée. Cependant, le tout-numérique n'est pas notre ambition. La présence humaine doit être inséparable de l'administration de la Polynésie française.

Avec le Fare Natira'a, c'est l'administration qui se déplace vers vous, vers les usagers et non plus l'inverse.

Pour répondre au mieux à cet objectif d'accessibilité des services publics, le Fare Natira'a se compose de trois espaces aux fonctionnalités complémentaires.

Tout d'abord un espace d'accueil, guichet d'informations de premier niveau et d'orientation par la mise à disposition des supports de communications des services et établissements publics partenaires de l'opération et par la présence d'un personnel formé aux différentes démarches accessibles au sein du Fare Natira'a.

Ensuite, un espace de libre consultation équipé d'un ordinateur connecté et d'une imprimante scanner permet à l'utilisateur d'accéder, seul ou aidé par le personnel sur place, aux informations et aux démarches dématérialisées.

A ce titre, le personnel des Fare Natira'a a pour mission d'accompagner les usagers dans la compréhension des démarches et dans l'utilisation des outils numériques qui sont mis à disposition, avec la bienveillance qui est attendue par notre population.

Enfin, un espace confidentiel, doté d'un système de visio-conférence, permet un lien direct avec des experts identifiés au sein des services instructeurs de Papeete pour répondre aux questions plus complexes.

Par ailleurs, par une animation et un suivi régulier opéré par la Direction de la Modernisation et des Réformes de l'Administration dont je tiens à remercier l'équipe, l'offre de services des Fare Natira'a sera ajustée.

Après les deux expérimentations à Tahiti, ici à Papara, puis à Hitia'a O Te Ra qui ouvrira en fin d'année, le concept de Fare Natira'a va se déployer au sein de nos archipels à partir de 2023.

La mise en œuvre du projet de Fare Natira'a repose sur un partenariat entre le Ministère de l'Éducation et de la modernisation de l'Administration, en charge du numérique (MEA) et la SAS Fare Rata que je remercie pour l'accompagnement dans la conduite de ce projet.

Mon Ministère s'est également rapproché de plusieurs partenaires afin d'une part d'offrir une première offre de services conséquentes au sein des Fare Natira'a et d'autre part de préparer l'obtention du label « France Services ».

Dans le cadre de l'offre de services, outre des services administratifs du Pays tels que le service de l'emploi, le service du tourisme ou encore la direction polynésienne des affaires maritimes, les établissements publics de l'OPH, de la CCISM et de la CPS sont également partenaires du projet.



GOUVERNEMENT  
DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Cela permet ainsi d'offrir aux usagers des premiers Fare Natira'a un éventail de services déjà conséquent. De plus, cette offre de services s'étoffera au fil du temps avec la participation souhaitée des différents services administratifs du Pays qui sont tournés vers l'utilisateur. Je remercie les services et établissements qui se sont mobilisés pour former les agents, et leurs référents qui sont prêts à être mobilisés par les usagers.

C'est donc avec un grand plaisir, mais également le ferme espoir de voir prospérer ce concept, que je vous remercie pour votre présence aujourd'hui pour l'inauguration du premier Fare Natira'a en Polynésie.

---

SERVICE DE LA COMMUNICATION

---