



Papeete, le 24 mai 2023.

Comité local des usagers du haut-commissariat
Compte rendu de la réunion du mercredi 24 mai 2023 (Salle Fenua)

◆ **Ordre du jour**

- Introduction générale d'ouverture / Tour de table
- Rappel sur le fonctionnement du CLU
- Supports médias (nouveau site internet, nouveaux réseaux sociaux)
- Fonctionnement du pôle transmission (standard)
- Obtention du label Qual-e-Pref
- Statistiques générales au titre de l'année 2022
- Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2022
- Actions et aménagements réalisés et à venir 2022-2023
- Focus sur l'antenne locale de l'ANFR
- Questions et suggestions diverses

◆ **Président de séance et du comité**

- M. Éric REQUET, secrétaire général du haut-commissariat.

◆ **Organisatrice/animatrice**

- Mme Maryline PIOCHE, responsable du pôle des relations avec les usagers, référente numérique et chargée de la gestion du comité.

◆ **Invité particulier de cette séance**

- M. Willy WILCZEK, directeur adjoint des finances publiques en Polynésie française.

◆ **Représentants des usagers présents**

- Mme Pia AVVENENTI, membre de la fédération des associations des personnes handicapées *Te niu o te huma* ;
- Mme Tureremataura JORDAN, chargée de mission "handicap et accessibilité" à la fédération des associations des personnes handicapées *Te niu o te huma* ;
- M. Philippe GUESDON, membre de l'association de défense des consommateurs polynésiens *Te tia ara* ;
- M. Damas TEUIRA, membre du bureau syndical du syndicat pour la promotion des communes de la Polynésie française et maire de Mahina ;
- M. Heimanu MANUTAHU, nouveau vice-président étudiant du conseil d'administration de l'université de Polynésie française (UPF) ;
- M. Hoanui MARIASSOUCÉ, ex-vice-président étudiant du conseil d'administration de l'UPF.

◆ **Autres représentants de l'administration présents**

- M. Christophe DELÉTANG, directeur des moyens et de la modernisation de l'État ;
- Mme Corinne CURY, directrice de la réglementation et des affaires juridiques, représentant également la cheffe du centre d'expertise et de ressources titres pour la délivrance des passeports et CNI ;
- M. Mauiraimana HUNTER, chef du bureau du cabinet du haut-commissaire ;
- M. Justin COURGENOUIL, responsable adjoint de l'antenne locale de l'agence nationale des fréquences ;
- M. Laurent BERHAULT, adjoint au chef du service des systèmes d'information et de communication et responsable du pôle technique ;
- Mme June VIVISH, cheffe du bureau de la réglementation et des élections ;
- M. Aurélien PAPY, chef du bureau de la communication interministérielle du cabinet du haut-commissaire ;
- Mme Béline TSING, adjointe à la cheffe du bureau de l'appui à la mobilité et à l'insertion, représentant également le directeur des interventions de l'État ;
- M. Emmanuel SZTEJNBERG-MARTIN, responsable de la cellule performance et responsable qualité.

◆ **Absentes excusées**

- Mme Amélie MAZZOCCA, directrice adjointe des moyens et de la modernisation de l'État et cheffe du pôle de la modernisation de l'action de l'État ;
- Mme Anne-Marie GUIGUEN, cheffe du centre d'expertise et de ressources titres pour la délivrance des passeports et cartes nationales d'identité (CNI).

◆ **Autres absents**

- M. Louis PROVOST, président de la fédération polynésienne de tir ;
- M. Joël CARRILLO, délégué du Défenseur des droits en Polynésie française ;
- M. Stéphane CHIN LOY, président de la Chambre de commerce et d'industrie, des services et des métiers ;
- M. Xavier DELORME, directeur des interventions de l'État.

◆ **Document(s) joint(s) au présent compte rendu (pour les membres)**

- Diaporama de présentation de cette séance.
- Fiche d'information sur les titres de circulation routière en Polynésie française ;
- Fiche d'information sur les types de contrats d'insertion professionnelle en Polynésie française ;
- Brochure d'information sur les modalités du Service civique en Polynésie française.

*** Début de la réunion à 09h05. ***

◆ **Synthèse des échanges**

■ **Introduction générale d'ouverture (présentation par M. REQUET) / Tour de table**

M. REQUET accueille les membres de ce comité et propose un tour de table afin que chacun se présente, notamment en raison de l'arrivée de nouveaux représentants au niveau des services et des usagers.

À cette occasion, M. WILCZEK indique qu'il a souhaité participer à cette séance, en qualité d'observateur, afin de mieux connaître le fonctionnement d'un comité local des usagers et approfondir ses connaissances en termes de démarche qualité. Il explique que la direction des finances publiques en Polynésie française a réalisé, entre fin 2022 et début 2023, un audit interne sur sa qualité d'accueil et de service, l'objectif étant de faire un diagnostic de l'existant, de déterminer les pistes d'amélioration puis de fixer les actions à mener.

M. REQUET décline ensuite les différents points à l'ordre du jour et les éléments fournis dans le dossier de séance.

■ Nouveaux supports médias (présentation par M. PAPY)

M. PAPY présente un bilan statistique de la fréquentation sur 2022 du portail internet des services de l'État en Polynésie française et des pages du haut-commissariat disponibles sur 3 réseaux sociaux (FaceBook, Instagram et Twitter).

Il précise que la présence sur les 2 derniers réseaux précités est plus récente. Même si le réseau FaceBook est le plus utilisé en Polynésie française, l'objectif est d'élargir la visibilité du haut-commissariat et les publics-cible, tant au sein de ce territoire qu'à l'extérieur.

En termes de perspective et d'engagement au titre de l'année 2023, le bureau de la communication interministérielle (BCI) s'est donné pour but de garantir une meilleure visibilité, une meilleure lisibilité et la crédibilité des actions menées par l'État en Polynésie française.

M. REQUET souligne que le nombre d'abonnés à la page FaceBook du haut-commissariat est des plus encourageants en tenant compte proportionnellement du nombre d'habitants, les autres réseaux sociaux étant encore en cours de développement.

M. TEUIRA demande si les demandes effectuées via la page FaceBook par les usagers sont toutes traitées.

M. PAPY répond par l'affirmative. Elles sont soit instruites directement par les agents du BCI, soit transférées aux services concernés pour traitement.

M. TEUIRA s'interroge sur les types de publications effectuées sur ces réseaux et comment sont gérés les éventuels dérapages de langage qui pourraient intervenir de la part des internautes.

M. PAPY explique que cela couvre l'ensemble des actions menées par les services de l'État en Polynésie française, notamment à titre événementiel ou institutionnel. Cela peut néanmoins aussi être un vecteur d'information pour d'autres thématiques en fonction de la demande de chaque service.

Par ailleurs, si le BCI n'a pas recours au FaceBook *live* (diffusion en direct d'événement), il utilise régulièrement le principe des *stories* afin de faire une mini-rétrospective animée de quelques secondes d'un événement sur une journée précise.

Pour finir, M. PAPY indique que l'utilisation des pages du haut-commissariat est encadrée par une charte d'usage prévoyant des règles de modération pour la nature des propos exprimés.

[Commentaires post-réunion → Un algorithme automatique de modération permet, dans un premier temps, une suppression systématique des messages incluant certains mots-clés, notamment en lien avec les règles de lutte contre toutes formes de discrimination et contre la haine, les menaces ou l'incitation à la violence. Si nécessaire, dans un second temps, cette charte permet aux agents du BCI d'intervenir manuellement sur ces pages en qualité de modérateurs pour supprimer les messages persistants et non conformes. Cela est arrivé quelques fois pendant la période des mesures restrictives liées à la crise sanitaire de la Covid-19.]

Mme AVVENENTI souhaiterait, d'une part, savoir s'il serait possible d'apporter plus de visibilité aux nouvelles modalités de demande de casier judiciaire et, d'autre part, connaître quelles sont les pages ou rubriques les plus consultées sur le portail internet des services de l'État en Polynésie française. Pour le premier point, elle a constaté sur le site de la justice, qu'il y avait bien une information expliquant que ce n'était plus géré au niveau du tribunal local mais il n'y avait pas le lien pour accéder au site national.

Mme PLOCHE explique que les services de la justice n'étant pas sous l'autorité du haut-commissariat, ceux-ci disposent de leur propre site internet et, à ce titre, il n'y a pas de rubrique dédiée à ce sujet sur le portail général de l'État en Polynésie française. Elle va se rapprocher des services de la justice pour faire actualiser la page présente sur leur site. En outre, après consultation du BCI et en complément, il pourrait également être envisagé d'ajouter un lien dans la rubrique décrivant les services locaux de justice sur le portail de l'État (<https://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Justice-et-juridictions/Cour-d-appel-et-Tribunal-de-premiere-instance>). À défaut d'avoir une rubrique dédiée, cette option permettrait aux usagers d'avoir accès à l'information via le moteur de recherche du portail.

Concernant les pages et rubriques les plus consultées, pour une année classique, ce sont assez souvent les informations relatives aux concours et aux recrutements dans la fonction publique. Selon l'actualité du moment, cela a aussi concerné en 2022 toutes les rubriques relatives à la Covid-19, aux élections politiques ou aux voyages (cf. *statistiques mensuelles en annexe à la fin de ce compte rendu*).

[Commentaires post-réunion → après vérification, la page dédiée (<http://www.ca-papeete.justice.fr/index.php?rubrique=12789&ssrubrique=12790>) a déjà fait l'objet d'une actualisation sur le site internet des services de justice en Polynésie française le 21 mars 2023. Les liens y sont désormais bien indiqués :

- pour une demande en ligne (avec nécessité d'une adresse électronique) → <https://casier-judiciaire.justice.gouv.fr/pages/accueil.xhtml> ;*
- pour télécharger le formulaire pdf (avec envoi par voie postale) → https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_10071.do.*

À toutes fins utiles et comme suggéré, ils ont aussi été ajoutés dans la rubrique dédiée aux services de justice sur le portail internet de l'État en Polynésie française.]

■ Fonctionnement du pôle transmission (standard / présentation par M. BERHAULT)

M. BERHAULT présente les caractéristiques du pôle transmission du haut-commissariat, dont les missions vont bien au-delà de la seule gestion du standard téléphonique.

Il précise également qu'au niveau du réseau national préfectoral, la majeure partie des structures sont désormais équipées de serveurs vocaux interactifs et/ou de services d'opérations téléphoniques externalisés voire mutualisés. Ainsi, le haut-commissariat est un des derniers services à disposer encore d'un standard interne fonctionnant 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Mme AVVENENTI tient tout d'abord à souligner que l'accueil téléphonique est très agréable. Elle fait toutefois part d'un souci récurrent avec les réponders téléphoniques des postes du haut-commissariat. En l'occurrence, lorsqu'un usager cherche à joindre un service du haut-commissariat en passant par le standard, le standardiste assure la mise en relation avec l'agent concerné en composant directement le numéro de ce dernier. Or, en cas d'absence de celui-ci, son poste téléphonique bascule sur une messagerie vocale qui demande parfois à saisir les premières lettres du nom de l'agent, dont généralement l'utilisateur n'a pas connaissance en amont. Il est alors impossible de laisser un message sur le répondeur téléphonique.

M. BERHAULT prend note de cette problématique, qui peut être liée à la configuration du serveur téléphonique et de la messagerie vocale. Il indique qu'il va investiguer afin d'en connaître la source et tenter de trouver une solution.

[Commentaire post-réunion → après vérification, il y a effectivement une erreur de paramétrage sur le serveur téléphonique, notamment en cas de réorientation interne sur un autre poste téléphonique. Le SSIC va prendre contact avec le prestataire externe afin de voir dans quelle mesure celle-ci pourrait être corrigée.]

Mme AVVENENTI souhaiterait également savoir comment sont traitées les demandes des personnes sourdes ou malentendantes.

Mme PIOCHE explique qu'il n'y a pas, à ce stade, de dispositif particulier déployé pour la gestion téléphonique des personnes sourdes ou malentendantes. En revanche, ces usagers sont invités à s'adresser au haut-commissariat par voie électronique ou peuvent également se présenter à l'accueil physique, quelques agents du pôle ayant été formés à la langue des signes française.

Mme AVVENENTI indique que la direction territoriale de la police nationale (DTPN) de Papeete a mis en place un système de contact téléphonique par SMS.

M. BERHAULT va prendre l'attache de la DTPN afin de savoir comment cette alternative est gérée. De fait, cela requiert non seulement de dédier un numéro d'appel et un téléphone portable à cet usage mais aussi d'en déterminer les modalités de gestion interne.

Mme TSING relate une autre difficulté parfois rencontrée par les agents du pôle de la continuité territoriale lorsque ceux-ci doivent appeler des usagers : le numéro d'appel du haut-commissariat ne s'affiche pas et certains usagers ne répondent pas à des appels de numéros masqués.

M. BERHAULT précise que cela est notamment dû au système de serveur téléphonique interne et aux modalités de connexion avec le réseau téléphonique externe. Cela requiert, d'une part, un changement de configuration technique et, d'autre part, un coût financier non négligeable. Il y a déjà eu précédemment des échanges avec la société Onati à ce sujet mais aucune solution n'a pour l'heure été trouvée.

Il ajoute qu'au mieux, ce serait le numéro du standard qui serait affiché.

M. MARIASSOUÉ estime que ce pourrait être une meilleure solution pour ceux qui ne répondent pas aux numéros inconnus mais cela n'indiquera pas néanmoins la source exacte de l'appel.

M. GUESDON acquiesce ce constat et prend l'exemple de la présidence de la Polynésie française. Certes, le numéro du standard s'affiche systématiquement en cas d'appel à l'extérieur mais, si l'utilisateur rappelle ce numéro, – notamment en cas d'appel manqué –, le standardiste de la présidence sera incapable de déterminer qui était l'appelant originel au sein de cette structure.

[Commentaire post-réunion → après vérification, cette problématique est liée au fait que les réseaux téléphoniques du haut-commissariat et de la police nationale sont interconnectés. À ce stade, il n'est donc pas possible de faire afficher un numéro.]

En conclusion, M. REQUET annonce que le service des systèmes d'information et de communication (SSIC) va étudier la faisabilité de projets et de solutions viables sur ces 3 thématiques.

■ **Obtention du label Qual-e-Pref (présentation par Mme PIOCHE)**

Mme PIOCHE fait un rappel des différents référentiels et labels qualité qui ont déjà mis en œuvre au sein du haut-commissariat.

M. WILCZEK s'interroge sur la durée moyenne nécessaire d'un tel projet afin d'aboutir à une labellisation.

Mme PIOCHE indique que cette dernière labellisation a paradoxalement demandé, d'une certaine manière, plus de temps (d'un point de vue calendaire), compte tenu de la crise sanitaire et du fait de l'interruption des travaux d'échanges, mais aussi moins de temps (d'un point de vue opérationnel et investissement des équipes), en raison des procédures et réflexes déjà en place et acquis par les services au titre des précédents labels obtenus.

M. SZTEJNBERG-MARTIN complète en précisant que les travaux pour ce nouveau label avaient été lancés en 2019 puis interrompus jusqu'en milieu d'année 2022. Outre les difficultés internes à pouvoir avancer sur ces travaux pendant la gestion de la crise sanitaire, les mesures sanitaires ont aussi perturbé l'organisation de l'audit interne ministériel puis de l'audit externe.

Compte tenu du recul du haut-commissariat sur le sujet, entre les premières directives sur la charte Marianne puis l'évolution et la gestion des autres labels au fil des années, Mme PIOCHE estime qu'il faut environ 2 ans pour un service qui part de la base et environ un an lorsqu'il ne s'agit que de poursuivre une évolution des critères de chaque référentiel. En l'occurrence, un point essentiel du lancement de projet, qui requiert du temps, est la sensibilisation, par la communication interne et la formation, des cadres et des agents aux principes et aux critères d'une démarche qualité.

■ **Statistiques générales au titre de l'année 2022 (présentation par Mme PIOCHE)**

Mme PIOCHE présente tout d'abord les statistiques moyennes de fréquentation, pour l'année 2022, de l'accueil physique du haut-commissariat, selon les mois, les jours, les tranches horaires et les motifs de venue. Elle détaille ensuite les autres statistiques de fréquentation et de traitement des différents services du haut-commissariat ayant un lien avec les usagers, notamment avec un comparatif des valeurs entre les années 2021 et 2022. Pour finir, elle décline les indicateurs du programme Transparence et leur évolution de valeurs de fin 2018 à début 2023.

Elle souhaite préciser que les modalités de calcul de 2 indicateurs ont été revues et affinées fin 2022, ce qui a entraîné artificiellement une baisse du pourcentage vis-à-vis des années précédentes. En effet, si l'ancienne méthode, – basée sur une seule valeur des résultats de l'enquête de satisfaction –, avait été conservée, la valeur serait à la hausse. Toutefois, afin de mieux tenir compte de la définition et des attendus de ces 2 indicateurs, le calcul est désormais fondé sur une moyenne de 5 valeurs de cette enquête de satisfaction.

Concernant les titres d'identité et de voyage (cartes nationales d'identité et passeports), Mme CURY souligne que le nombre de demandes a fortement augmenté, tant en Polynésie française qu'au niveau de l'ensemble du territoire national. Cela est notamment dû en partie à la crise sanitaire, qui avait empêché le fonctionnement des services pendant plusieurs mois, ainsi qu'à la réouverture progressive des frontières et à la reprise des activités aéronautiques et touristiques. Cette forte hausse a entraîné un allongement des délais, aussi bien pour obtenir un rendez-vous en mairie que pour le temps d'instruction et de fabrication des titres.

Mme CURY explique que le délai actuel est exceptionnellement remonté à un niveau assez haut avec une moyenne de 30 jours minimum entre la date de dépôt de la demande et la date de remise du titre en mairie. Cela comprend notamment certains délais parfois incompressibles comme pour la fabrication à l'imprimerie nationale (environ 15 jours) et pour l'acheminement par fret aérien express (environ 5 jours), auquel s'ajoute le temps d'instruction et de validation au haut-commissariat, qui est en ce moment d'environ 9 jours (avec plus de 2000 demandes en instance).

M. REQUET indique que 2 dispositifs de recueil (DR) des données supplémentaires ont été sollicités et devraient être livrés puis installés sous peu dans des communes de Tahiti.

Mme CURY acquiesce et ajoute que certains agents du centre d'expertise et de ressources titres (CERT) ont fait des heures supplémentaires ces dernières semaines afin que le délai de traitement puisse revenir à un niveau plus raisonnable. Il est toutefois à noter que la Polynésie française est, depuis plusieurs années, classée parmi les CERT les plus performants en termes de délai.

Elle précise qu'il y a eu également un changement de matériel en début d'année 2023 afin d'installer un nouveau système d'exploitation des DR. Cela a parfois conduit à quelques dysfonctionnements car cette nouvelle installation nécessite une plus grande puissance du réseau internet, ce qui n'est pas toujours le cas pour toutes les îles éloignées équipées d'un DR.

Mme AVVENENTI signale qu'il y a eu plusieurs interruptions techniques qui sont intervenues dans diverses communes sur ce premier semestre.

Mme CURY confirme que ces désagréments ont été causés par la mise en route du nouveau système d'exploitation et la capacité du flux internet. Ceux-ci ont nécessité des interventions multilatérales avec la société Onati, les services d'administration centrale du ministère de l'intérieur et ceux du haut-commissariat (SSIC et CERT).

M. TEUIRA indique que les services des mairies manquent de ressources humaines pour faire pleinement face à cette affluence d'usagers et de demandes.

Mme CURY profite de la présence des représentants des étudiants afin que ceux-ci se fassent le relais auprès des autres étudiants sur la nécessité d'anticiper tous ces délais pour faire une demande de passeport suffisamment en amont lorsqu'ils souhaitent poursuivre leurs études en métropole ou à l'étranger.

Dans le même ordre d'idée, Mme PIOCHE indique qu'avant de réserver un vol international ou de déposer une demande d'aide au transport aérien (continuité territoriale classique ou passeport mobilité), il faut d'abord s'assurer de disposer d'un passeport en cours de validité qui couvre bien toute la durée du voyage. Certains usagers ont tendance à faire l'inverse et se retrouvent ensuite en difficulté avec des frais pour annulation ou modification de voyage (avion, hôtel, excursions, etc.) ou des conséquences plus graves (emploi, stage, concours, examen, etc.).

Mme AVVENENTI s'interroge sur l'intérêt et la nécessité de faire une pré-demande en ligne (<https://passeport.ants.gouv.fr/demarches-en-ligne>) alors que la plupart des mairies polynésiennes n'en utilisent pas les données et demandent aux usagers de remplir un dossier papier sur place. Cela crée inutilement des doubles saisies et des doublons de dossiers dans le système.

Mme CURY explique qu'il s'agit peut-être d'un manque d'information ou d'apprentissage des agents communaux sur cette modalité technique. Si celle-ci était plus utilisée par les mairies, cela permettrait de réduire les délais d'instruction et d'augmenter le nombre d'usagers accueillis au niveau des guichets communaux en se focalisant plus sur la numérisation des pièces justificatives, de la photo et des empreintes digitales.

M. REQUET propose qu'une sensibilisation sur le sujet soit réalisée auprès de l'ensemble des mairies équipées, sous forme de note et de séances de formation.

Mme PIOCHE ajoute que l'usage de cette pré-demande a un intérêt autant pour les agents municipaux que pour les usagers. Elle permet notamment de pré-saisir les données (état civil, filiation, taille, couleur des yeux, adresse) et d'éviter certaines erreurs de saisie.

S'agissant d'une mission de l'État déléguée aux communes, qui implique notamment d'accueillir tous les administrés, quel que soit leur lieu de résidence, M. TEUIRA demande comment sont fixées les dotations attribuées pour compenser cette activité.

Mme CURY confirme d'abord que tout usager peut effectivement se rendre dans n'importe quelle commune équipée d'un DR, que ce soit celle de sa résidence principale ou non, puis indique qu'il existe 2 dotations distinctes :

- à titre principal et annuel, la dotation des titres sécurisés (DTS), dont le montant de base est forfaitaire, auquel s'ajoute une part majorée en fonction du nombre de demandes traitées par chaque commune ;
- à titre secondaire et ponctuel, une allocation forfaitaire pour l'installation des DR et matériel.

Mme PIOCHE informe que la fiche pratique sur les titres, présentée l'an dernier en séance, a fait l'objet d'une actualisation récente pour tenir compte de l'évolution des modalités d'ouverture et d'accueil des usagers dans les communes de Tahiti. Elle est jointe au dossier de cette séance et téléchargeable sur le site internet du haut-commissariat (dans la rubrique "Passeport" / <https://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr/Demarches/Papiers-Citoyennete/Passeport>).

Mme AVVENENTI observe que les gens ont désormais tendance à aller plus sur les réseaux sociaux que sur les sites internet, sur lesquels la navigation et la recherche d'informations ne sont pas toujours aisées. Elle suggère de se servir des réseaux sociaux pour mieux faire connaître les démarches, telles que les pré-demandes de titres ou les associations, en faisant des liens qui renvoient directement vers la rubrique dédiée. Elle ajoute qu'il y a aussi des possibilités de double publication entre la plate-forme Instagram et celle de FaceBook.

M. REQUET prend note de cette suggestion qui sera relayée au BCI.

Mme AVVENENTI constate que les statistiques présentées pour les associations ne font référence qu'aux usagers s'étant rendus physiquement au haut-commissariat. Elle souhaiterait connaître celles relatives aux démarches réalisées via la plate-forme en ligne.

Mme CURY explique que la majorité des démarches sont encore réalisées sur place mais elles peuvent être effectuées soit par courriel (associations@polynesie-francaise.pref.gouv.fr), soit via la plate-forme dématérialisée (<https://www.service-public.fr/associations>), ou encore via les subdivisions administratives du haut-commissariat basées à Uturoa et Taiohae.

[Commentaire post-réunion → en 2022, sur un total de 3033 déclarations d'associations loi 1901 enregistrées (création, modification, suppression), seules 129 ont été réalisées par télé-déclaration en ligne : 39 créations, 89 modifications et une dissolution). En revanche, aucune statistique n'est disponible sur le nombre de démarches effectuées par courriel ou auprès des 2 subdivisions.]

M. WILCZEK demande comment sont gérés les usagers s'exprimant en tahitien.

Mme PIOCHE indique qu'au niveau du pôle des relations avec les usagers (PRU), plusieurs agents parlent tahitien et aident les usagers qui ont des difficultés avec la langue française (ou une appréhension des démarches administratives en français). Il en est de même pour les guichets du pôle de la continuité territoriale et du bureau de la réglementation et des élections (BRE / associations, armes-munitions, étrangers). Le PRU et le BRE disposent également d'agents pouvant s'exprimer en anglais si nécessaire.

■ Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2022 (présentation par Mme PIOCHE)

Mme PIOCHE enchaîne avec les résultats de cette nouvelle enquête annuelle. Ceux-ci restent très élevés en termes de satisfaction, avec néanmoins quelques points faibles et observations récurrentes :

- les horaires d'ouverture des guichets ;
- la problématique de stationnement autour du haut-commissariat ;
- les délais de traitement.

M. REQUET explique que les services dont les guichets n'ouvrent que le matin (PCT et BRE) ont besoin des après-midi afin de pouvoir instruire les demandes, assurer l'accueil téléphonique des usagers et traiter les saisines par courriel.

En ce qui concerne les difficultés de stationnement, c'est une problématique pour laquelle il n'y a pas, à ce stade, de solutions.

■ Actions et aménagements réalisés et à venir (présentation par Mme PIOCHE)

Mme PIOCHE précise que le haut-commissariat s'est engagé dans une démarche de sensibilisation et de formation de ses agents et cadres aux différentes situations et formes de handicap. Cet engagement se continuera en 2023 avec de nouvelles formations sur le sujet.

Mme PIOCHE présente ensuite les différents modèles de brochures, fiches et guides d'information, créés ou actualisés en 2022 et 2023, qui sont joints au dossier de cette séance.

Mme AVVENENTI demande s'il est possible pour les représentants des usagers de les diffuser.

Mme PIOCHE répond par l'affirmative. Elle indique que la majeure partie de ces documents sont déjà accessibles et téléchargeables sur le site internet du haut-commissariat :

- [Fiche d'information](#) sur les titres d'identité et de voyage (rubrique "Passeport") ;
- [Fiche-conseils](#) pour les voyages hors de Polynésie française (rubrique "Passeport") ;
- [Brochure d'information](#) sur les modalités de demande d'indemnisation au titre de la loi Morin (rubrique "Mission de suivi des conséquences des essais nucléaires") ;
- [Brochure d'information](#) sur l'aide au logement étudiant (rubrique "Étudiants - Formation") ;
- [Brochure d'information](#) sur le passeport mobilité étudiant (rubrique "Aide au transport") ;
- [Guide d'information](#) sur les spécificités de la couverture sociale pour les ressortissants de la sécurité sociale en Polynésie française (rubrique "Couverture sociale") ;

Les 3 autres sont disponibles au format papier à l'accueil général du haut-commissariat et seront envoyés par voie électronique aux membres de ce comité :

- Fiche d'information sur les titres de circulation routière en Polynésie française ;
- Fiche d'information sur les types de contrats d'insertion professionnelle en Polynésie française ;
- Brochure d'information sur les modalités du Service civique en Polynésie française.

Mme TSING ajoute qu'à compter du 1^{er} juin 2023, et dans le cadre de l'expérimentation du nouveau progiciel de gestion de file d'attente, il sera possible de prendre rendez-vous en ligne pour le PCT 2 jours par semaine. Cette opportunité est prioritairement destinée aux usagers venant d'une île autre que Tahiti ou encore de la presqu'île.

Elle indique également que, face à l'augmentation du nombre de demandes, les délais moyens de traitement sont désormais passés de 10 à 15 jours. À ce titre, l'équipe a été renforcée.

■ Focus sur l'antenne locale de l'ANFR (présentation par M. COURGENOUIL)

M. COURGENOUIL présente le fonctionnement et les missions de l'agence nationale des fréquences, tant au niveau national qu'en Polynésie française, avec un rôle de contrôleur et de régulateur.

Il donne notamment l'exemple des antennes-relais de la téléphonie mobile.

M. TEUIRA s'interroge sur ce qu'il en est, par exemple, pour les antennes paraboliques présentes sur la commune de Mahina, au niveau des anciens terrains militaires en cours de réaffectation.

M. COURGENOUIL explique que la responsabilité de ces différents équipements incombe à chaque affectataire. En l'occurrence, pour ceux de Mahina, il s'agit de l'armée. L'action de l'ANFR en la matière ne concernera alors que de s'assurer que les installations sont bien déclarées et conformes aux diverses réglementations. Pour ce faire, en Polynésie française, il faut que l'utilisateur saisisse en amont la direction générale de l'économie numérique (DGEN / dgen@polynesie-francaise.pf ou contact@dgen.gov.pf) qui, ensuite, sollicite une intervention de l'ANFR.

M. TEUIRA demande si les installations d'antennes-relais font l'objet d'études d'impact environnemental ou auprès de la population.

M. COURGENOUIL répond que ces études ne sont pas obligatoires ni systématiquement réalisées dans la mesure où les installations respectent les seuils et critères réglementaires en vigueur.

M. TEUIRA indique que certaines antennes présentes sur Mahina ont été déplacées et se retrouvent désormais plus près des habitations.

M. COURGENOUIL précise qu'en cas de doute ou de crainte, il peut être procédé à des mesures d'exposition aux ondes radioélectriques, après avoir fait un signalement à la DGEN.

Sur la partie relative au contrôle des installations radio-maritimes, M. TEUIRA souhaite savoir si cela concerne tous les bateaux installés ou faisant escale en Polynésie française.

M. COURGENOUIL explique que cela ne concerne que les bateaux sous pavillon français ou polynésien.

M. TEUIRA demande en quoi consistent les événements sur lesquels l'ANFR intervient en Polynésie française.

M. COURGENOUIL donne les exemples du championnat du monde de *beach soccer*, qui s'est déroulé en 2013, et des jeux olympiques qui se dérouleront l'an prochain sur Tahiti pour les épreuves de surf. Pour ce type d'événement très médiatisé, le rôle de l'ANFR est de s'assurer de la coordination et du bon usage des différentes fréquences attribuées et utilisées afin d'éviter des interférences entre tous les protagonistes.

Mme AVVENENTI déplore qu'il n'y ait pas plus d'informations sur les règles et procédures d'importation de matériels radioélectriques.

Mme PIOCHE explique que les informations sont disponibles sur le portail internet de l'État en Polynésie française dans la rubrique dédiée aux douanes (<https://www.polynesie-francaise.prf.gouv.fr/Demarches/Finances-et-fiscalite/Demarches-douanieres/Reglementations-douanieres-et-prohibitions/Les-appareils-de-radiocommunication>), ainsi que sur le site de l'ANFR (<https://www.anfr.fr/outre-mer/polynesie-francaise/autorisation-dimportation/quest-ce-quune-aa>).

Mme AVVENENTI observe que l'information n'est pas facilement accessible et qu'il serait utile d'en faire une diffusion plus large, car certains usagers voient leur matériel bloqué, voire détruit, uniquement en raison d'une méconnaissance de la réglementation en la matière.

[Commentaire post-réunion → après consultation du BCI, il est possible de mettre en avant certaines démarches locales disponibles sur internet via les réseaux sociaux du haut-commissariat. Cela requiert toutefois une participation proactive des différents services concernés. Une information sur le sujet sera réalisée lors de la prochaine réunion du réseau interministériel des référents communications des services de l'État en Polynésie française.]

M. TEUIRA revient sur le sujet des antennes-relais, notamment au regard de difficultés parfois rencontrées en termes d'attribution des appels sur les numéros d'urgence aux bons services de secours selon la délimitation géographique des communes et la localisation du téléphone portable. En l'occurrence, il arrive encore qu'un appel ne parvienne pas au centre de secours le plus proche mais dans une autre commune.

M. COURGENOUIL indique que cela relève de la responsabilité de chaque opérateur téléphonique et chaque affectataire d'antenne. Il précise néanmoins que cette situation n'est pas spécifique à la Polynésie française mais est assez fréquente, notamment au niveau de régions frontalières pour des pays limitrophes. En effet, s'agissant d'ondes, il est parfois complexe d'en fixer précisément la zone de couverture et d'intervention.

■ **Questions et suggestions diverses + Propositions de sujets pour la prochaine réunion**

Pour terminer, M. REQUET demande aux représentants des usagers présents, d'une part, s'ils souhaitent faire d'autres observations au sujet des éléments présentés ou sur le processus qualité en général.

D'autre part, il souhaite recueillir leurs éventuelles suggestions de sujets qu'ils aimeraient voir traiter lors de la prochaine réunion.

Les représentants des usagers n'ont pas d'observations particulières à ajouter.

Au regard des échanges de ce jour, M. REQUET propose d'ajouter au prochain ordre du jour une présentation sur les associations loi 1901, en termes de réglementation, de statistiques et de dématérialisation.

Les représentants des usagers approuvent.

M. TEUIRA propose également comme sujet la gestion des chiens dangereux.

M. REQUET en prend note.

M. REQUET clôt la séance en remerciant l'ensemble des participants.

Les représentants des usagers souhaitent également exprimer leurs remerciements pour cette réunion et les informations transmises.

Le présent compte rendu sera transmis à l'ensemble des membres du CLU et diffusé sur le site internet du haut-commissariat.

**** Fin de la réunion à 11h00. ****

Pour le Haut-Commissaire
Par délégation
Le Secrétaire Général
du Haut-Commissariat

Éric REQUET

Annexe au compte-rendu de la réunion du 24 mai 2023

► **Top 10 mensuel des pages et rubriques les plus consultées sur le portail internet des services de l'État en Polynésie française au titre de l'année 2022**

■ **Janvier 2022**

- 1.- Démarches administratives
- 2.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 3.- Informations Covid-19
- 4.- Conditions applicables aux USA
- 5.- Mesures sanitaires
- 6.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 7.- Concours et recrutements
- 8.- Passe sanitaire
- 9.- Déplacements inter-îles
- 10.-Démarches douanières

■ **Février 2022**

- 1.- Démarches administratives
- 2.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 3.- Passe vaccinal
- 4.- Conditions applicables aux USA
- 5.- Déplacements inter-îles
- 6.- Informations Covid-19
- 7.- Retraités de l'État
- 8.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 9.- Concours et recrutements
- 10.-Mesures sanitaires

■ **Mars 2022**

- 1.- Informations Covid-19
- 2.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 3.- Conditions applicables aux USA
- 4.- Démarches administratives
- 5.- Concours et recrutements
- 6.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 7.- Retraités de l'État
- 8.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus / zone verte
- 9.- Mesures sanitaires
- 10.-Accueil

■ **Avril 2022**

- 1.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 2.- Accueil
- 3.- Conditions applicables aux USA
- 4.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 5.- Concours et recrutements
- 6.- Élection présidentielle 2022 – Résultats définitifs
- 7.- Informations Covid-19
- 8.- Élections municipales 2020
- 9.- Calendrier des recrutements et concours des divers ministères métropolitains
- 10.-Conditions d'entrée en France hexagonale

■ Mai 2022

- 1.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 2.- Accueil
- 3.- Conditions applicables aux USA
- 4.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 5.- Conditions au départ de la Polynésie française
- 6.- Concours et recrutements
- 7.- Informations Covid-19
- 8.- Mesures sanitaires
- 9.- Conditions applicables aux USA / personnes vaccinées
- 10.- Calendrier des recrutements et concours des divers ministères métropolitains

■ Juin 2022

- 1.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 2.- Démarches administratives
- 3.- Conditions applicables aux USA
- 4.- Conditions au départ de la Polynésie française
- 5.- Élections législatives 2022
- 6.- Conditions applicables aux USA / personnes vaccinées
- 7.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 8.- Concours et recrutements
- 9.- Résultats du 1^{er} tour des élections législatives
- 10.- Accueil

■ Juillet 2022

- 1.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 2.- Accueil
- 3.- Conditions applicables aux USA
- 4.- Concours et recrutements
- 5.- Conditions d'entrée en Polynésie française / personnes vaccinées 12 ans et plus
- 6.- Conditions au départ de la Polynésie française
- 7.- Postes vacants
- 8.- Calendrier des recrutements et concours des divers ministères métropolitains
- 9.- Conditions applicables aux USA / personnes vaccinées
- 10.- Informations Covid-19

■ Août 2022

- 1.- Accueil
- 2.- Conditions de voyage
- 3.- Recrutement sans concours de 2 adjoints administratifs du CEAPF
- 4.- Concours et recrutements
- 5.- Conditions applicables aux USA
- 6.- Conditions applicables aux USA / personnes vaccinées
- 7.- Calendrier des recrutements et concours des divers ministères métropolitains
- 8.- Postes vacants
- 9.- Conditions d'entrée en Polynésie française
- 10.- Conditions applicables aux USA / personnes majeures non vaccinées

■ Septembre 2022

- 1.- Démarches administratives
- 2.- Conditions de voyage
- 3.- Concours et recrutements
- 4.- Conditions applicables aux USA
- 5.- Conditions applicables aux USA / personnes vaccinées
- 6.- Recrutement sans concours de 2 adjoints administratifs du CEAPF
- 7.- Calendrier des recrutements et concours des divers ministères métropolitains
- 8.- Liste des candidats admissibles au recrutement sans concours d'adjoints administratifs du CEAPF – session 2022
- 9.- Postes vacants
- 10.- Conditions applicables aux USA / personnes majeures non vaccinées

■ Octobre 2022

- 1.- Ventes immobilières
- 2.- Horaires et coordonnées
- 3.- Accueil
- 4.- Calendrier des recrutements et concours des divers ministères métropolitains
- 5.- Recrutement sans concours de 2 adjoints administratifs du CEAPF
- 6.- Conditions de voyage
- 7.- Conditions applicables aux USA / personnes majeures non vaccinées
- 8.- Concours et recrutements
- 9.- Passeport
- 10.- Conseils pour la préparation aux concours de la fonction publique

■ Novembre 2022

- 1.- Conditions de voyage
- 2.- Conditions applicables aux USA / personnes majeures non vaccinées
- 3.- Ventes immobilières
- 4.- Horaires et coordonnées
- 5.- Autonomie et répartition des compétences
- 6.- Concours et recrutements
- 7.- Conditions applicables aux USA
- 8.- Ressources humaines et recrutement
- 9.- Passeport
- 10.- Accueil

■ Décembre 2022

- 1.- Conditions applicables aux USA / personnes majeures non vaccinées
- 2.- Horaires et coordonnées
- 3.- Informations Covid19
- 4.- Conditions de voyage
- 5.- Démarches administratives
- 6.- Concours et recrutements
- 7.- Conditions de séjour des étrangers en Polynésie française
- 8.- Aides au transport
- 9.- Passeport
- 10.- Continuité territoriale