

Comité local des usagers du haut-commissariat

Réunion du 16 avril 2024



Présidée par M. Xavier MAROTEL,
secrétaire général du haut-commissariat

*Animée par Mme Maryline PIOCHE,
responsable du pôle des relations avec les usagers*

***Introduction par
le président du comité
et tour de table***

Ordre du jour

- **Tour de table, introduction et rappel ;**
- **Statistiques générales au titre de 2023 ;**
- **Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de 2023 ;**
- **Gestion des suggestions et réclamations pour 2023 ;**
- **Actions et aménagements réalisés (2023) et à venir (2024) ;**
- **Focus sur les associations loi 1901 ;**
- **Focus sur les chiens dangereux ;**
- **La méthode FALC et les documents associés.**

3

Documents présentés et/ou remis en séance

► **Remis dans le dossier de séance**

- Statistiques de fréquentation des services dédiés aux usagers pour 2023 ;
- Tableau comparatif des statistiques 2021-2023 ;
- Tableau récapitulatif des résultats trimestriels 2018-24 du programme Transparence ;
- Questionnaire de base, synthèse et résultats complets de l'enquête de satisfaction 2023 ;
- Guides pratiques pour les associations loi 1901 (circuit + e-déclaration) ;
- Brochures (FR/TAH) d'information sur les chiens dangereux ;
- Exemples de documents d'information transposés en mode FALC ;
- Plan de communication 2024.

4

Petits rappels sur le CLU du HC

Son rôle...

- Le CLU est une **instance d'échanges** entre l'administration et les usagers, réunie **au moins une fois par an** afin d'**améliorer la qualité** du service rendu.



Principaux objectifs...

- **Présenter** aux représentants des différents usagers du haut-commissariat la **politique qualité et les actions** mises en place en termes d'**accueil** et de **service rendu aux usagers** ;
- **Recueillir les impressions et les suggestions** de ces représentants.

Périmètre d'intervention...

- Ce comité n'a vocation à traiter que des règles, dispositifs et conditions d'accueil des services **relevant directement du haut-commissariat**.
- **Il n'a pas vocation à traiter des problèmes de relations usagers avec les autres administrations de l'État, tant au niveau local que national.**

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le pôle des relations avec les usagers (PRU) en 2023

- Nombre total d'**usagers accueillis** dans le hall : **13 887** (soit **55/jour** en moyenne)
- Nombre total d'**appels traités** par le PRU : **9 500** (soit **38/jour** en moyenne)
- Nombre total de **courriels traités** par le PRU : **423** (soit **35/mois** en moyenne)
- Délai moyen de réponse aux **courriels traités** par le PRU : **1 jour** ouvré.
- Taux de réponse aux usagers par **courriel** : **100 %** dans les 5 jours ouvrés.

Les points d'accueil numérique (PRU/SAISLV/SAIM) en 2023

- Nombre total d'**usagers accueillis** au PAN de Tahiti : **198** (soit **16,5/mois** en moyenne)
- Nombre total d'**usagers accueillis** au PAN de Raiatea : **25** (soit **2/mois** en moyenne)
- Nombre total d'**usagers accueillis** au PAN de Nuku Hiva : **0**

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le bureau de la réglementation et des élections (BRE) en 2023

- Nombre d'utilisateurs venus pour une **association** : **3 851**
- Nombre total de **déclarations d'associations** gérées au titre de 2023 : **3 293** (dont **162** par télédéclaration) ;
- Nombre total de **créations** d'associations gérées au titre de 2023 : **941** (dont **58** par télédéclaration) ;
- Nombre total de **modifications** d'associations gérées au titre de 2023 : **2 316** (dont **103** par télédéclaration) ;
- Nombre total de **dissolutions** d'associations gérées au titre de 2023 : **36** (dont **1** par télédéclaration) ;
- Nombre d'utilisateurs venus pour la section étrangers (**séjours**) : **1 525**
- Nombre d'utilisateurs venus pour la section étrangers (**naturalisations**) : **124**
- Nombre d'utilisateurs venus pour les **armes*, munitions et explosifs** : **151**

** Statistiques d'accueil jusqu'au 31 août 2023 / La gestion des armes, munitions et explosifs civils a été transférée au cabinet du haut-commissaire à compter du 1^{er} septembre 2023 (plus de guichet).*

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le bureau des ressources humaines et des traitements (BRHT / candidatures spontanées, demandes de stages, informations concours) en 2023

- Nombre total de **candidatures spontanées** reçues par courriel : **45**
- Délai moyen de réponse aux utilisateurs pour les **candidatures spontanées** : **5 jours**
- Nombre total de **demandes de stages** reçues par courriel : **64**
- Délai moyen de réponse aux utilisateurs pour les **demandes de stages** : **3 jours**
- Nombre total de demandes d'**information sur les concours** reçues par courriel : **7**
- Délai moyen de réponse aux utilisateurs pour les **informations sur les concours** : **1 jour**

Le centre d'expertise et de ressources titres (CERT passeports-CNI) en 2023

- Délai moyen de délivrance d'une demande de **passeport** : **25 jours**
- Nombre total de demandes de **passeport** traitées : **31 956 titres**
- Délai moyen de délivrance d'une demande de **CNI** : **21 jours**
- Nombre total de demandes de **CNI** traitées : **24 152 titres**
- Nombre total de missions effectuées dans les îles éloignées : **75 déplacements**
- Nombre total de missions effectuées sur Tahiti (centres de détentions, CHPF, centre Te Tiare) : **19 déplacements**

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le standard général (7j/7 H24) du haut-commissariat en 2023

- Nombre total d'appels reçus : **15 738**
- Nombre moyen d'appels traités par jour : **43**

Le bureau de la communication interministérielle (BCI) en 2023

- Nombre total de connexions au **site internet** du HC : **929 944**
- Nombre moyen de connexions au **site internet** du HC par jour : **2 548**

- Nombre total d'abonnés à la **page FaceBook** du HC : **74 685**
- Dont nombre total de nouveaux abonnés à la **page FaceBook** du HC : **3 756**
- Soit en moyenne par jour : **10** nouveaux abonnés à la **page FaceBook** du HC

- Nombre total d'abonnés à la **page Twitter/X** du HC : **256**
- Dont nombre total de nouveaux abonnés à la **page Twitter/X** du HC : **199**
- Soit en moyenne par jour : **0,5** nouvel abonné à la **page Twitter/X** du HC

- Nombre total d'abonnés à la **page Instagram** du HC : **566**
- Dont nombre total de nouveaux abonnés à la **page Instagram** du HC : **383**
- Soit en moyenne par jour : **1** nouvel abonné à la **page Instagram** du HC

9

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le pôle de la continuité territoriale (PCT) en chiffres en 2023

- Nombre total d'**usagers reçus aux guichets** du PCT (tous dispositifs confondus) : **7 632** personnes.
- Montant total des **aides attribuées au titre des ACT et PM** : 205 402 536 Fcfp.

Les passeports mobilité (PM) en chiffres en 2023 (80,2 millions Fcfp au total)

- Nombre total de **passeports mobilité étudiant (PME)** accordés : **603 bénéficiaires** (pour un total de 48,6 millions Fcfp).
- Nombre total de **passeports mobilité formation professionnelle (PMFP) et concours (PMC)** accordés : **162 bénéficiaires** (pour un total de 26,2 millions Fcfp).
- Nombre total de **passeports mobilité stage professionnel (PMSP)** accordés : **32 bénéficiaires** (pour un total de 5,5 millions Fcfp).

L'aide à la continuité territoriale (ACT - hors PM) en chiffres en 2023

- Nombre total de prises en charge délivrées : **1 826 décisions émises** (pour un total d'environ **3 200 passagers** et d'aides versées aux compagnies aériennes de 125 millions Fcfp).

L'aide au logement étudiant (ALE) en chiffres en 2023

- Nombre total de demandes d'**aide au logement étudiant** traitées : **339 bénéficiaires** (pour un total de 54 333 696 Fcfp), dont...
 - 36 étudiants logeant dans le parc privé ;
 - 76 étudiants hébergés à la cité universitaire de l'UPF ;
 - 227 étudiants résidant dans les centres d'hébergement de l'OPH (40 à Paraita et 187 à Outumaoro).

10

Enquête de satisfaction 2023

- ▶ Enquête réalisée du 2 octobre au 23 novembre 2023.
- ▶ Questionnaire disponible en **version papier** dans le hall du bâtiment principal et en **version numérique** sur le site internet et la page Facebook du haut-commissariat.
- ▶ Ce questionnaire comportait en tout **72 questions**, incluant le profil de l'utilisateur, dont la majeure partie était conditionnée à une question primaire basique (oui/non) liée à aux différents usages.
- ▶ Cela a permis de recueillir **148 questionnaires**, tous exploitables, complètement ou partiellement remplis.
- ▶ Les réponses à certaines thématiques **dépendent du profil** (personnes en situation de difficultés ou pas) ou **de l'usage par l'utilisateur des différents services** proposés (utilisation des différents modes d'accueil et/ou d'accès à l'information).
- ▶ Ce mode de questionnement explique que **les 148 usagers n'ont pas systématiquement répondu à l'intégralité des questions**. À ce titre, les éléments statistiques fournis sont fondés sur les avis pleinement exprimés.

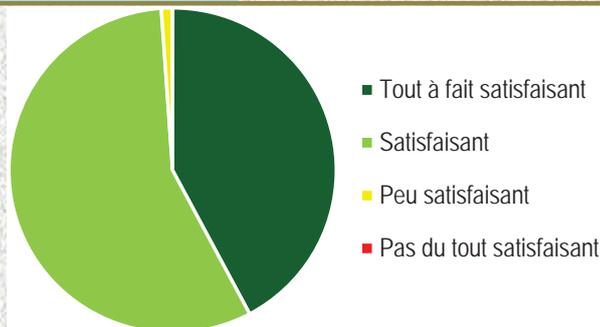
11

Enquête de satisfaction 2023

- ▶ **Présentation synthétique des résultats de l'enquête réalisée du 2 octobre au 23 novembre 2023 auprès de 148 usagers.**

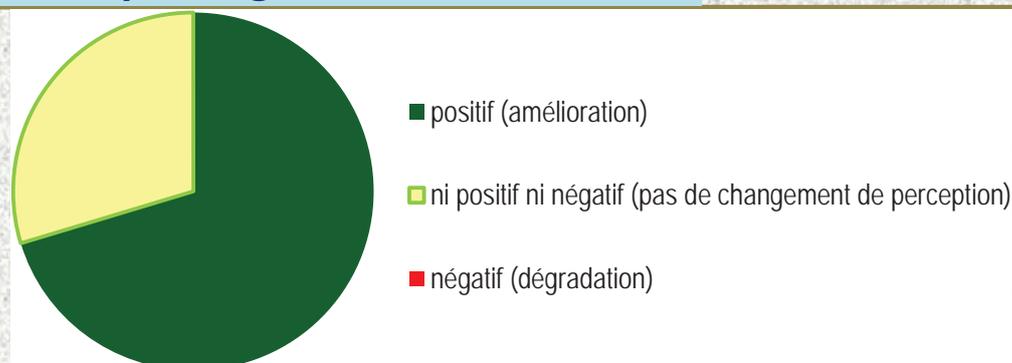
Appréciation globale (148 réponses)

Globalement, si vous deviez évaluer la qualité de l'accueil et du service qui vous ont été fournis lors de vos contacts avec les services du haut-commissariat, quelle serait votre appréciation ?



Perception générale (141 réponses)

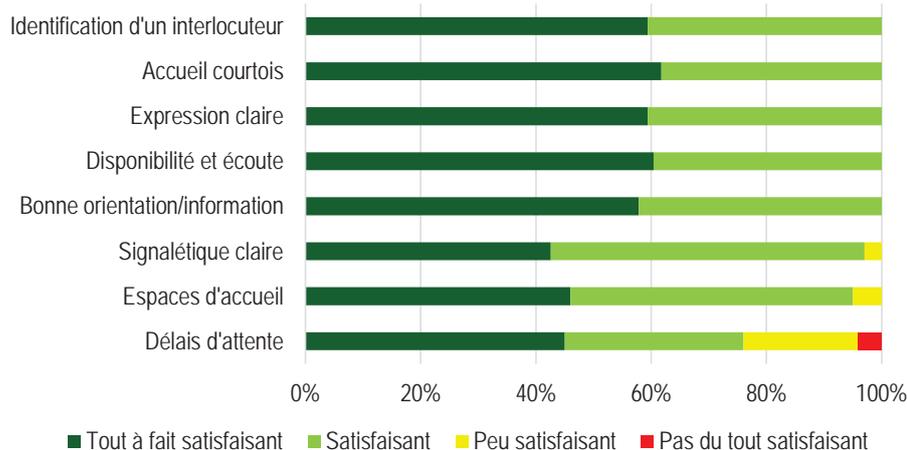
Par rapport à l'image que vous aviez de nos services, diriez-vous que cette expérience a eu sur vous un impact...



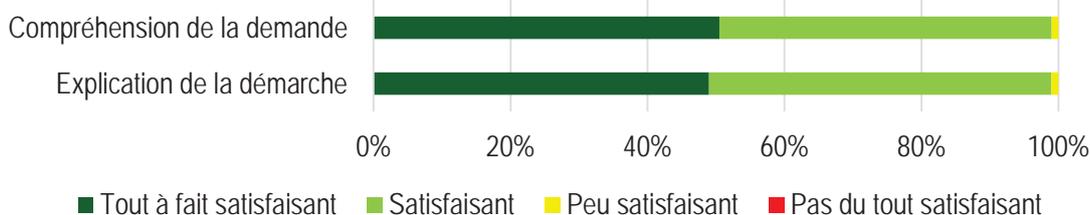
12

Enquête de satisfaction 2023

L'accueil physique (146 réponses)



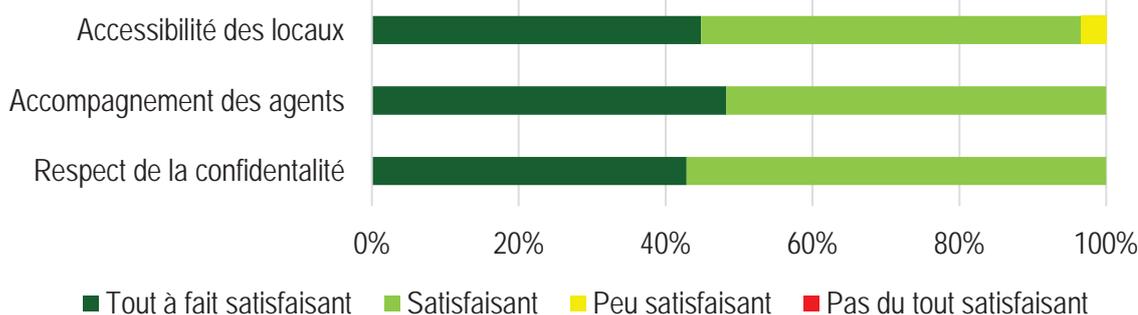
Le traitement au guichet (145 réponses)



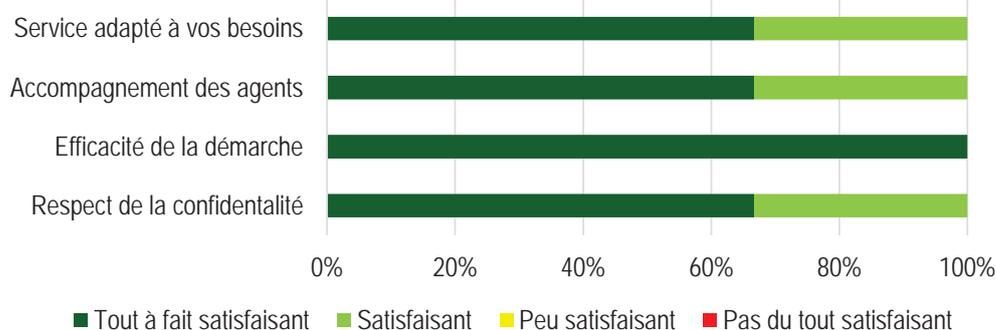
13

Enquête de satisfaction 2023

L'accueil des personnes en situation de difficultés (24 réponses)



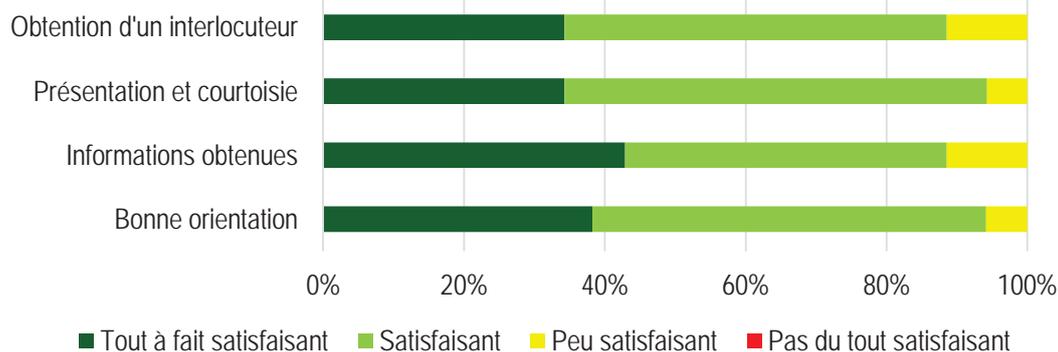
L'accès au point numérique (5 réponses)



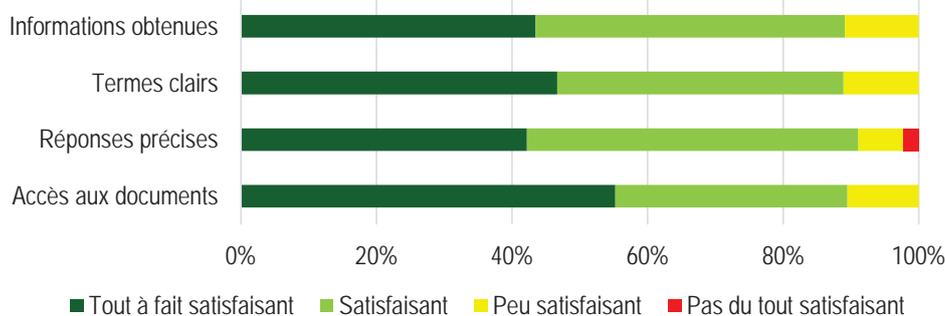
14

Enquête de satisfaction 2023

L'accueil téléphonique (44 réponses)



L'accueil électronique à distance (43 réponses)



15

Enquête de satisfaction 2023

- De façon générale, **les résultats** de l'enquête de satisfaction 2023 **suivent les tendances observées les années passées**, avec une qualité de l'accueil exercé par nos agents une nouvelle fois plutôt très positivement évaluée (avec **plus de 95 % d'opinions exprimées favorables en moyenne**) hormis quelques nuances.
- Environ **un usager sur 3 (29,05 %)** s'est renseigné en amont de sa visite physique, principalement pour les horaires d'ouverture (34,62 %) et les documents à fournir (22,12 %), majoritairement via la page FaceBook (45,61 %), puis par téléphone (28,07 %) ou sur le site internet du haut-commissariat (21,05 %).
- **Désormais, la page FaceBook est mieux connue et consultée** (respectivement 95 % et 23,08 %) par les usagers que le site internet du haut-commissariat (respectivement 65 % et 10,26 %) avec un impact sur **l'insatisfaction de certains usagers de ne pas trouver l'information recherchée (23,26 %)**.
- Au niveau des **espaces d'accueil** et des **guichets** pour le traitement des demandes, la tendance est **globalement très positive** (de 93,10 % à 99,32 %).
- En revanche, **la question sur les délais d'attente fait toujours ressortir une certaine insatisfaction** de quelques usagers (4,73 %). Cela peut, en partie, s'expliquer par une **recrudescence d'usagers auprès du PCT et du BRE (associations)**.
- Pour ce qui est de **l'accueil physique**, il est perçu de manière satisfaisante avec un **score général maintenu à 100 %**.

16

Enquête de satisfaction 2023

- En ce qui concerne les **personnes en situation de difficulté**, notamment celles à mobilité réduite ou en situation de handicap, **la situation s'est améliorée** (de 95,83 % à 100 %).
- Malgré une communication renforcée en 2022 sur le sujet puis relancée sur FaceBook en 2023, **les usagers sollicités pour cette enquête ont eu peu recours au point d'accueil numérique** (5 personnes sur ce panel) **et connaissent encore peu** (12,16 %) **ce service**. Pour les usagers y ayant eu recours, le **niveau de satisfaction est très positif** (100 %).
- ▶ **Pendant cette enquête, comme pour les précédentes, les usagers étaient conviés à nous faire part de leurs observations et suggestions pour améliorer l'accueil.**
- **Principale nouveauté 2023** : d'une dizaine de remarques, nous sommes passés à une cinquantaine cette année, dont 18 positives, 6 mixtes/mitigées et 27 négatives.
- Parmi les observations négatives :
 - les horaires d'ouverture des guichets ;
 - la nouvelle borne de gestion électronique de file d'attente (GFA / JeFile) ;
 - la qualité du service rendu à certains guichets ;
 - les délais d'attente et de traitement.
- En outre, même si ce n'était pas son objectif, **cette rubrique a aussi donné lieu à l'expression de plusieurs preuves de satisfaction** ("accueil génial", "très bon service", "chaleureux", etc.).

17

Suggestions et réclamations



Bilan 2023...

- **1 courrier de réclamation/suggestion** en mars 2023 au sujet de la fermeture du centre de gestion des retraites à la direction locale des finances publiques de Polynésie française (transféré audit service pour réponse sur le fond + information à l'utilisateur).
- **1 fiche de suggestion/observation** en septembre 2023 classée sans suite (propos incohérents et inexploitable).
- **1 courriel de plainte** en novembre 2023 traité puis classé sans suite (pas d'éléments factuels fournis à la suite d'un contact par courriel).

Taux de réponse dans les 5 jours ouvrés	100 %
Délai moyen de réponse (en jours ouvrés)	2,5

18

Actions et aménagements

Réalisées en 2023...

- **Accessibilité et accueil des personnes en situation de handicap**
 - **juillet** : formation à l'accueil des personnes en situation de handicap ;
 - **octobre** : formation aux premiers secours en santé mentale ;
 - **octobre** : création d'une commission locale d'évaluation des documents réalisés grâce à la méthode FALC (facile à lire et à comprendre) + diffusion des premiers documents FALC validés.

**SERVICES
PUBLICS+**



À venir en 2024...

- **Passage aux nouveaux référentiels qualité** interministériel (Services publics +) et ministériel (Quali-ATE).
- **Actualisation des panneaux de localisation des services** (à la suite de la réorganisation de certains services fin 2023 et du réaménagement que cela a induit).
- **Actualisation des informations** contenues sur le portail internet et **interfaçage renforcé** entre ce site et les pages sur les réseaux sociaux.
- **Réalisation de nouveaux documents en mode FALC et de nouvelles fiches.**
- **Déploiement d'une nouvelle formation** ministérielle dédiée à l'accueil.

19

Les associations loi 1901

En quoi consiste une association loi 1901 à but non lucratif ?

- **Groupement** de personnes **bénévoles**,
- réunies autour d'un **projet** ou d'une **activité commune**,
- **sans** chercher à réaliser des **bénéfices**.

Pourquoi monter une association ?

- Pour partager des **activités** entre ses membres (sports, loisirs, culture, etc.);
- Pour **défendre des intérêts** et/ou **protéger des droits** vis-à-vis de ses membres et/ou selon leur conviction (foncier, environnement, consommation, patrimoine, etc.) ;
- Dans un **but humanitaire** et/ou **caritatif** ;
- Pour exprimer, diffuser et/ou promouvoir des idées ou **œuvres artistiques**.



20

Les associations loi 1901

LES DIFFÉRENTES FORMES D'ASSOCIATIONS

L'association non déclarée

ou association de fait.

- N'a pas de personnalité morale
- Limitée dans ses actes



L'association déclarée

Démarches nécessaires réalisées.

- Personnalité morale
- Capacité juridique



L'association avec agrément

Agrément délivré par l'État.

- Objectif d'intérêt général
- Fonctionnement démocratique
- Transparence financière



L'association d'utilité publique

Par décret du Conseil d'État.

- 3 ans d'existence et 200 membres
- Impact national
- Solidité financière
- Statuts conformes



Source : LegalStart 21

Les associations loi 1901

Le fondement non lucratif d'une association loi 1901

- **Activité complètement désintéressée** / pas de reversement aux membres.
- Possibilité de **réaliser des ventes** au profit de l'association **uniquement si** :
 - cela n'entre **pas en concurrence** avec le secteur commercial (ex : kermesse, buvette, gala, vente de charité, tombola, etc.) ;
 - cette activité lucrative de vente **reste marginale** vis-à-vis des autres activités non lucratives de l'association.
 - *Si nécessaire, se rapprocher de la direction des impôts et des contributions publiques (DICP).*
- Les **modes de financement** d'une association loi 1901 :
 - en interne (**cotisations**, apports volontaires) ;
 - par le biais de **dons**, legs ou donations ;
 - par le biais d'**aides publiques** et/ou de subventions ;
 - par le biais de **prêts bancaires** ou autres financements externes.



Les associations loi 1901

Les actions à mener lors de la création d'une association loi 1901

Actions internes préliminaires obligatoires

- Étape 1 → Détermination de son **nom** et de son **objet**.
- Étape 2 → Détermination de son **siège social** (*domiciliation*).
- Étape 3 → Rédaction de ses **statuts** (*règles de fonctionnement, objet/but/activités, durée de vie, adresse, élection et renouvellement du bureau, conditions d'adhésion, de radiation, de modification et de dissolution, etc.*).
- Étape 4 → Élection/désignation de son **équipe dirigeante**.

Actions externes administratives obligatoires

- Étape 5 → Rédaction du **procès-verbal** de l'AG constituante.
- Étape 6 → **Déclaration** sur le RNA via le HC.
- Étape 7 → **Publication** au JOPF via le SIO.

Actions externes administratives optionnelles

- Étape 8 → **Inscription** au RTE via l'ISPF (*n° TAHITI*).
- Étape 9a → Ouverture d'un **compte bancaire** dédié.
- Étape 9b → Ouverture d'une **boîte postale** dédiée.
- Étape 9c → **Déclaration** à la DICP (*si revenus commerciaux*).

23

Les associations loi 1901

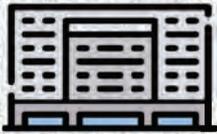
Que faire en cas de changement ?



- Étape 1 → Réunir une assemblée générale (AG) ordinaire ou extraordinaire.
- Étape 2 → Valider le(s) changement(s) proposé(s) (ex : nouveau bureau dirigeant, nouveau siège, modification des statuts, dissolution, etc.).
- Étape 3 → Rédiger le procès-verbal.
- Étape 4 → Déclarer cette/ces modification(s) au répertoire national des associations (RNA) via le haut-commissariat (HC).
- Étape 5 → Publier cette/ces modification(s) au Journal officiel de la Polynésie française (JOPF / *facultatif selon le cas*) via le service de l'imprimerie officielle de la Polynésie française (SIO).
- Étape 6 → Déclarer cette/ces modification(s) au répertoire territorial des entreprises (RTE) via l'institut de la statistique de la Polynésie française (ISPF / *facultatif selon le cas*).
- Étape 7 → Déclarer cette/ces modification(s) auprès de la banque, des services postaux et/ou de la DICP (*selon le cas*).

24

Les associations loi 1901



Les modalités de déclaration au haut-commissariat (création, modification, dissolution)

- Un **petit guide pratique dédié aux associations** est disponible sur le portail internet des services de l'État en Polynésie française (rubrique "**Associations**" + version **FALC**).
- **Tous archipels : en ligne** via la plate-forme nationale du RNA (répertoire national des associations - <https://www.service-public.fr/associations>).
 - Un **petit guide pratique dédié à la déclaration en ligne** est disponible sur le portail internet des services de l'État en Polynésie française (même rubrique).
- **Siège social basé aux îles sous-le-Vent** : sur place, par courriel ou courrier à la subdivision administrative des îles sous-le-Vent (*Uturoa / Raiatea*).
- **Siège social basé aux îles Marquises** : sur place, par courriel ou courrier à la subdivision administrative des îles Marquises (*Taiohae / Nuku Hiva*).
- **Siège social basé aux îles du Vent, Australes ou Tuamotu-Gambier** : sur place (Papeete / du lundi au vendredi de 07h30 à 12h00) ou par courrier au haut-commissariat (*direction de la réglementation et des affaires juridiques*).

25

La gestion des chiens dangereux

2 catégories de chiens soumises à réglementation



- **1^{re} catégorie** : Les chiens dits d'attaque, assimilables des chiens de race (Staffordshire terrier [Pitbull] ou Rottweiler) sans avoir de pedigree officiel.



- **2^{de} catégorie** : Les chiens de garde et de défense, notamment les **2 races précitées**, ainsi que les chiens de race **molossoïdes** de type **dogues** et ceux qui leur sont assimilables avec un poids supérieur ou égal à 40 kg.

NB : La catégorisation des chiens diffère légèrement entre la Polynésie française et les règles nationales applicables en métropole.

... dont la détention est interdite à certaines personnes

- Les personnes **mineures**.
- Les personnes **majeures sous tutelle** (sauf autorisation judiciaire).
- Les personnes **condamnées pour crime ou délit** avec inscription au casier judiciaire (B2).
- Les personnes à qui la garde d'un chien a déjà été enlevée en raison d'un danger.

26

La gestion des chiens dangereux

Comment le propriétaire d'un tel chien peut-il obtenir un permis de détention ?



- La **demande** doit être effectuée à la **mairie de son lieu de résidence** et comprendre tous les éléments suivants :
 - l'**identification du chien** (puce électronique ou tatouage) ;
 - le certificat de **vaccination antirabique** en cours de validité ;
 - le **certificat d'assurance** garantissant la responsabilité civile du propriétaire en cas de dommages causés par le chien ;
 - l'attestation de **stérilisation** (pour les chiens de la 1^{re} catégorie) ;
 - l'attestation d'**aptitude** (formation du propriétaire et éducation du chien) ;
 - les conclusions de l'**évaluation comportementale** (faite par un vétérinaire).
- ▶ **Si la demande est correcte et conforme**, la mairie prend alors un **arrêté municipal** qui vaudra autorisation de détention de l'animal au domicile de son propriétaire.
- ▶ En fonction de l'âge du chien ou des résultats de l'évaluation, **cette autorisation peut prendre un caractère provisoire.**

27

La gestion des chiens dangereux



Autres restrictions ou interdictions

	1 ^{re} catégorie	2 ^{de} catégorie
Acquisition	Interdit	Autorisé
Cession à titre onéreux ou gratuit	Interdit	Autorisé à condition que le chien soit cédé avec un certificat vétérinaire mentionnant la catégorie du chien
Importation ou introduction sur le territoire français	Interdit	Autorisé
Accès aux lieux publics, transports en commun et locaux ouverts au public	Interdit	Autorisé à condition que le chien soit muselé et tenu en laisse par une personne majeure
Accès à la voie publique et aux parties communes des immeubles collectifs	Autorisé à condition que le chien soit muselé et tenu en laisse par une personne majeure	Autorisé à condition que le chien soit muselé et tenu en laisse par une personne majeure
Voyage en avion	Interdit	Autorisé (uniquement sur les vols Air France et les vols de fret)

28

La gestion des chiens dangereux

Que faire en cas d'attaque et/ou de morsure d'un chien (catégorisé ou non) ?



- Signaler l'agression à la mairie.
 - Une **évaluation comportementale** du chien sera réalisée par un vétérinaire.
 - S'il s'agit d'un chien soumis à déclaration, une **réévaluation de l'autorisation** peut avoir lieu, soit par de **nouvelles obligations/restrictions**, soit par son **abrogation**.
 - Si nécessaire, **la victime peut également porter plainte** contre le propriétaire de l'animal auprès de la gendarmerie ou de la police nationale.
 - En fonction de la gravité des faits, le propriétaire s'expose à une sanction pénale sous forme d'**amende** et/ou de **peine d'emprisonnement**, et son chien à un **changement de foyer**, voire à une **euthanasie**.
- Pour plus de détails, une rubrique dédiée et une brochure (en français et tahitien) sont disponibles sur le portail internet des services de l'État en Polynésie française (<https://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr/Demarches/Activites-reglementees/Regles-pour-chiens-dangereux>).

29

La méthode FALC



Quelques statistiques sur la maîtrise de la langue française...

- En 2012, **1 Français sur 6** avait des **difficultés de lecture et de compréhension**.
(source : agence nationale de lutte contre l'illettrisme)
- En 2018, **4 Français sur 10** sont confrontés à des textes qu'ils ne comprennent pas ou pas bien.
(source "Avec des mots", agence de conseils en communication)
- En 2022, **plus d'1 jeune Français sur 10** ayant participé à la Journée défense et citoyenneté rencontre des **difficultés de lecture et de compréhension**.
(source : direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance)
 - En 2021, **plus d'1 jeune Polynésien sur 3** ayant participé à la Journée défense et citoyenneté rencontre des **difficultés de lecture et de compréhension de texte en français**.
(source : service du recrutement en PF)
- En 2023, pour **6 personnes sur 10**, le **non-recours à une démarche ou à une prestation** est lié au **manque d'information** ou à la **complexité de la procédure**.
(source : direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques)
- En 2022, **1 usager sur 5** dit qu'il faut **simplifier les procédures et les formulaires**.
(source : direction interministérielle de la transformation publique)



30

La méthode FALC



Les effets de cette complexité et de cette mauvaise compréhension...

- Des **erreurs** qui peuvent engendrer des **procédures plus lourdes** ;
- Des **appels, visites et courriels supplémentaires** qui dérangent autant les usagers que les agents ;
- Des **risques d'abandonner** une démarche et un droit ;
- Une **détérioration des relations** usagers/administration ;
- Une **perte de confiance** dans l'administration.



- C'est un **système créé en 2009 au niveau européen** par l'association Inclusion Europe avec la participation de 8 pays.
- Les documents écrits avec ce système sont **identifiés avec un logo**.

- Initialement créée pour **aider les personnes** qui ont un **handicap intellectuel**, cette méthode sert désormais aussi à toutes les personnes :
 - qui **comprennent mal le français** ;
 - qui ont des **problèmes avec la lecture** (malvoyantes, dyslexiques, seniors) ;
 - qui ont du mal avec le **langage administratif**.

31

La méthode FALC



- Le principe de cette méthode est d'**adapter des textes** écrits en français classique en **langage universel accessible pour tous**.

- Facile à lire (**forme**)

→ mise en page, → police et taille de caractère, → illustration par des images.

- Facile à comprendre (**fond**)

→ choix des mots, → construction des phrases, → organisation des informations.

- Les **buts de cette méthode** sont de :

- rendre accessibles des documents ;
- favoriser une communication claire pour tous ;
- permettre à tous de bien comprendre les démarches et leurs droits ;
- favoriser l'insertion et l'inclusion de tous dans la société ;
- favoriser l'autonomie dans la vie quotidienne ou pour les démarches administratives.



- Les documents écrits avec cette méthode doivent être évalués par des personnes :
 - en situation de **handicap intellectuel** ;
 - qui ont des **problèmes avec la lecture** ;
 - qui **comprennent mal le français** ;
 - qui comprennent mal le **langage administratif**.
- **Création d'une commission locale d'évaluation**, incluant des représentants de la fédération *Te niu o te huma* et des jeunes volontaires de l'association FACE Polynésie.

32

La méthode FALC



- À ce jour, **5 documents ont été réalisés** avec la méthode FALC et évalués par la commission locale :
 - la fiche d'accueil et d'accessibilité du haut-commissariat ;
 - la charte d'accueil et de respect mutuel ;
 - les affiches d'informations sur le point d'accueil numérique ;
 - la charte d'utilisation du point d'accueil numérique ;
 - le mandat pour l'utilisation du point d'accueil numérique.

- Une rubrique dédiée au FALC a été créée sur le portail internet regroupant tous les documents déjà réalisés.
- Ces derniers sont aussi accessibles dans chaque rubrique qu'ils concernent, en fonction de leur thématique.
- **Autres documents pré-identifiés en cours de réalisation en 2024 :**
 - Les autres formulaires du point d'accueil numérique (**autodiagnostic + mémo identifiants**).
 - La **fiche d'information** sur les **passesports et cartes nationales d'identité**.
 - Une **notice pour le dispositif de continuité territoriale** et comment remplir le formulaire.
 - Un **document** expliquant les **procédures de création et de gestion d'une association loi 1901**.
 - Un **glossaire** pour mieux comprendre le **vocabulaire de l'administration numérique**.

33



***Des questions ?
Des suggestions ?***

***Des idées de sujets
pour la prochaine réunion ?***

34

**Merci pour
votre participation**