















Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière MàJ réalisée le 20 septembre 2023 – Document n° B-02
Conditions d'accueil et d'accessibilité au haut-commissariat

► **Horaires d'ouverture au public et accueil physique**

	L'accès physique au haut-commissariat est ouvert au public du lundi au jeudi de 07h30 à 16h00 et le vendredi de 07h30 à 15h00 , incluant un pré-accueil et un point d'accueil numérique.
	Le pôle de la continuité territoriale (BAMI) et les sections du BRE (associations, armes, étrangers) ne reçoivent le public que le matin du lundi au vendredi de 07h30 à 12h00 .
 	Le centre d'expertise et de ressources titres (CERT) chargé des cartes nationales d'identité et passeports est ouvert du lundi au jeudi de 07h30 à 15h00 et le vendredi de 07h30 à 14h00 (<i>uniquement pour les passeports de mission (militaires) ou d'urgence (évasan ou non-résidents sans transit US), ainsi que pour les résidents des îles éloignées</i>). Les autres demandes doivent être réalisées dans les mairies équipées d'un dispositif de recueil. NB : Le retrait d'un titre ne peut être effectué directement au CERT que si la demande a été initialement déposée au CERT.
	Les changements exceptionnels d'horaires et fermetures exceptionnelles sont affichés dans le hall d'accueil, sur le site internet et sur la page Facebook du haut-commissariat.
	Les agents du pré-accueil sont formés aux techniques d'accueil et sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de difficulté et/ou de handicap.
 	Pour plus de confort d'attente, le hall d'accueil est équipé de places assises et d'un distributeur de boissons.
 	Une borne Vitale est également à disposition de tous les ressortissants de la sécurité sociale métropolitaine, afin de pouvoir mettre à jour leurs droits sur leur carte Vitale et les consulter.







► **L'accueil téléphonique**

	L'accueil téléphonique (40.468.700) est assuré pendant les jours et heures d'ouverture au public par les agents du pôle des relations avec les usagers et par ceux du standard.
	En dehors de ces horaires (et entre 12h00 et 13h30), l'utilisateur est mis en relation uniquement avec le standard du haut-commissariat.






► L'accès aux bâtiments sur Tahiti

	Le haut-commissariat est composé de différents bâtiments situés autour de l'avenue Pouvana'a a Oopa (n°s 43 et 59) et des rues adjacentes (rue Dupetit-Thouars et rue Dumont d'Urville).
 	5 places de parking sont disponibles aux abords immédiats du bâtiment principal du haut-commissariat, dont une place réservée aux personnes à mobilité réduite. Un panneau est installé auprès de cette dernière indiquant le numéro de téléphone du pôle dans le cas où une personne requiert une assistance particulière pour arriver jusqu'à l'accueil.
	D'autres parkings publics (ex : place Tarahoi) ou privés (ex : place Chirac) sont à disposition des usagers autour des bâtiments du haut-commissariat.
	En termes de transports en commun et selon les lignes de bus, les plus proches arrêts sont au niveau de la mairie ou du marché de Papeete.
	Un système de transport éco-responsable par tricycle électrique avec chauffeur est disponible pour des trajets intra-urbains (contact@etuktukpolynesia.com - http://etuktukpolynesia.com ou https://fr-fr.facebook.com/etuktukpolynesia/).
	Des rampes d'accès pour les personnes en fauteuil roulant sont disponibles sur les bâtiments situés avenue Pouvana'a a Oopa. Les rez-de-chaussée des autres bâtiments sont accessibles de plain-pied.
 	Seul le bâtiment principal (situé au n° 59) dispose d'un ascenseur dont les normes sont compatibles avec les usagers en fauteuil et/ou avec un déficit visuel.
	Toutefois, les principaux services impliquant l'accueil d'usagers sont situés aux rez-de-chaussée desdits bâtiments.
	Dans les autres cas (ex : ANFR, subdivisions), un accueil spécifique provisoire peut être organisé dans un bureau en rez-de-chaussée.
	La largeur des portes d'accès est adaptée aux personnes à mobilité réduite.
 	Des sanitaires sont à disposition des usagers dans le hall de chaque bâtiment du haut-commissariat, dont certains sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.
	Les critères techniques (largeurs, longueurs, hauteurs) d'accessibilité de ces lieux sont consultables auprès des agents de l'accueil général et sur le site internet du haut-commissariat .
	Afin de faciliter l'accueil des personnes malentendantes et l'accomplissement de leurs démarches, un système de boucle à induction magnétique est disponible auprès des agents du pré-accueil.



► L'accueil numérique

	3 points d'accueil (PAN) sont proposés aux usagers du haut-commissariat, dont un sur Papeete (bâtiment principal) et 2 dans les subdivisions administratives éloignées (Raiatea et Nuku Hiva).
 	Il s'agit de postes informatiques équipés mis à la disposition des usagers et leur permettant de réaliser les démarches administratives dématérialisées et d'être accompagnés.
	Ils ont vocation à aider les personnes qui ne sont pas équipées en matériels informatiques ou en connexion internet ou encore qui ont des difficultés avec les démarches administratives, le numérique et/ou la langue française.
	Leur utilisation est encadrée par le référent numérique et des médiateurs numériques.
	L'accès se fait sans rendez-vous en fonction de la disponibilité du local et des médiateurs numériques.



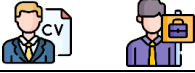







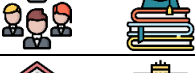





► Consulter les informations mises en ligne sur internet

	Le haut-commissariat dispose d'un site internet (http://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr/), hébergeant également plusieurs services déconcentrés et établissements publics de l'État en Polynésie française.
  	Le haut-commissariat est aussi présent sur les réseaux sociaux : <ul style="list-style-type: none">– Twitter / X (https://www.twitter.com/HC_Polynesie987) ;– FaceBook (https://www.facebook.com/hcrpf987) ;– Instagram (https://www.instagram.com/haut_commissariat_pf/).
	Vous y trouverez des informations générales sur les services, les démarches et l'actualité administrative de l'État.

► Contacter les services du haut-commissariat par courrier

 	Il vous est également possible de prendre contact en envoyant vos courriers à l'adresse postale suivante : Haut-commissariat de la République en Polynésie française BP 115 98713 Papeete – Tahiti Polynésie française
---	--

► L'accueil électronique

	Les principales adresses fonctionnelles destinées aux usagers du haut-commissariat sont les suivantes :
	→ pole-relations-usagers@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (tout venant) ;
	→ dmme@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (concours, stages, candidatures) ;
	→ cni-passeports@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (titres) ;
	→ associations@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (déclarations) ;
	→ armes@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (armes, munitions) ;
	→ hc987-explosifs@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (explosifs civils) ;
	→ etrangers@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (autorisations et cartes de séjour) ;
	→ naturalisations@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (demandes de nationalité française) ;
	→ election@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (élections politiques) ;
	→ diraj@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (chiens dangereux, loteries, permis CITES) ;
	→ continue-territoriale@polynesie-francaise.pref.gouv.fr ;
	→ passeport-mobilite@polynesie-francaise.pref.gouv.fr ;
	→ aide-logement-etudiant@polynesie-francaise.pref.gouv.fr ;
	→ cdl@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (chantiers de développement local) ;
	→ courrier@polynesie-francaise.pref.gouv.fr ;
	→ standard@polynesie-francaise.pref.gouv.fr ;
	→ cab-polesecurite@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (manifestations, vidéoprotection) ;
	→ relations-publiques@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (chancellerie, médailles) ;
	→ **@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (expulsions locatives) ;
	→ saitg-loimorin@polynesie-francaise.pref.gouv.fr (suivi nucléaire) ;
	→ polynesie@anfr.pf (licences radio-maritimes et radioamateurs).