



Présenté en
commission
d'évaluation
le 06/10/2023

AVERTISSEMENT : Ce document est une version simplifiée de la fiche relative aux conditions d'accueil et d'accessibilité au haut-commissariat.

Il a pour but d'être facile à lire et à comprendre (FALC).

Son contenu et sa forme ont été modifiés pour en faciliter la lecture et la compréhension.

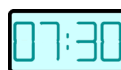
Qualité d'accueil et de service aux usagers – Dernière Màj réalisée le 12 octobre 2023 – Document n° B-02_FALC

Conditions d'accueil et d'accessibilité au haut-commissariat

► **Accueil physique et horaires d'ouverture au public**

Vous pouvez accéder au haut-commissariat :

– du **lundi au jeudi de 07h30 à 16h00** ;



– le **vendredi de 07h30 à 15h00**.



Des agents d'accueil vous informeront et vous orienteront.

Les changements d'horaires et les fermetures exceptionnelles sont affichés :

– dans le hall d'accueil,

– sur le site internet

– et sur la page Facebook du haut-commissariat.



La continuité territoriale est une aide financière de l'État au transport vers la métropole.

Il existe aussi une aide financière de l'État pour le logement des étudiants boursiers en Polynésie française.

Des guichets spéciaux accueillent les usagers

uniquement le matin

du lundi au vendredi de 07h30 à 12h00.



Le bureau de la réglementation et des élections (BRE) gère les activités soumises à des règles ou des lois, par exemple :

- les associations ou fédérations,
- les armes ou munitions,
- les élections politiques,
- le séjour des étrangers,
- la demande de nationalité française.



Un guichet spécial accueille les usagers

uniquement le matin

du lundi au vendredi de 07h30 à 12h00.



Depuis 2019, les demandes de cartes nationales d'identité et de passeports doivent être réalisées dans les mairies équipées d'un dispositif de recueil numérique.

→ Un dispositif de recueil numérique est un ordinateur équipé d'un lecteur de documents et d'empreintes digitales qui ne sert qu'à la délivrance des titres d'identité.

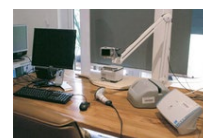
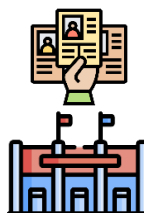
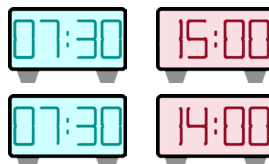
→ Toutes les mairies polynésiennes ne sont pas équipées de ce dispositif informatique.

Le service chargé des cartes nationales d'identité et passeports (centre d'expertise et de ressources titres / CERT) reçoit uniquement les demandes suivantes :

- les passeports de mission (militaires) ;
- les passeports d'urgence (évasan ou non-résidents sans transit aux États-Unis) ;
- les résidents des îles éloignées.

Pour ces cas, le CERT est ouvert :

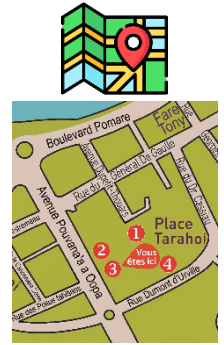
- du lundi au jeudi de 07h30 à 15h00 ;
- le vendredi de 07h30 à 14h00.



► L'accès aux bâtiments sur Tahiti

Le haut-commissariat est composé de 4 bâtiments :

- le bâtiment principal situé 59 avenue Pouvana'a a Oopa ;
- un bâtiment annexe situé 43 avenue Pouvana'a a Oopa ;
- un bâtiment annexe situé 142 rue Dumont d'Urville ;
- un bâtiment annexe situé 32 rue Dupetit-Thouars.



5 places de parking sont disponibles devant le bâtiment principal du haut-commissariat.

Une place est réservée aux personnes à mobilité réduite.

Un panneau indique le numéro de téléphone à joindre dans le cas où il vous faut une assistance particulière pour arriver jusqu'à l'accueil.



Des parkings publics (place Tarahoi) ou privés (place Chirac) sont à disposition des usagers autour des bâtiments du haut-commissariat.



Pour le bus, les arrêts les plus proches sur Papeete sont :

- côte Ouest → arrêt "bâtiment administratif" (Vaiami) ;
- côte Est → arrêts "mairie" ou "marché" de Papeete.



Un système de transport en tricycle électrique avec chauffeur est disponible pour des trajets dans Papeete.

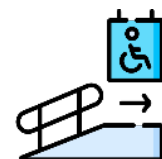
Modalités de contacts :





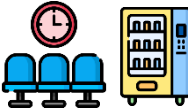




- par courriel (contact@etuktukpolynesia.com) ;
- via internet (<http://etuktukpolynesia.com> ou <https://fr-fr.facebook.com/etuktukpolynesia/>).



Des rampes d'accès pour les personnes en fauteuil roulant ou avec poussette sont disponibles sur les bâtiments situés avenue Pouvana'a a Oopa.

Les rez-de-chaussée des autres bâtiments sont accessibles sans rampe.



<p>Les principaux services impliquant l'accueil d'usagers sont situés aux rez-de-chaussée des bâtiments.</p>	
<p>Le bâtiment principal dispose d'un ascenseur. Ses normes sont compatibles avec les usagers en fauteuil et/ou avec un déficit visuel.</p>	
<p>Dans les autres cas et les autres bâtiments, un accueil spécifique provisoire est organisé dans un bureau en rez-de-chaussée.</p>	
<p>Des sanitaires (toilettes avec lavabo) sont disponibles dans le hall de chaque bâtiment du haut-commissariat. Certains sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.</p>	
<p>Le hall d'accueil du bâtiment principal est équipé : – de sièges pour s'asseoir et patienter ; – d'un distributeur de boissons.</p>	
<p>Si vous dépendez de la sécurité sociale métropolitaine pour votre assurance-maladie, vous pouvez mettre à jour votre carte Vitale et consulter vos droits sur la borne Vitale située à l'accueil.</p>	
<p>La largeur des portes d'accès est adaptée aux personnes à mobilité réduite.</p>	
<p>Les critères techniques d'accessibilité (largeurs, longueurs, hauteurs) de ces lieux sont consultables auprès des agents de l'accueil général et sur le site internet du haut-commissariat.</p>	
<p>Un système de boucle à induction magnétique pour les personnes malentendantes équipées d'un appareil auditif est disponible auprès des agents du pré-accueil.</p>	

Les agents d'accueil sont formés aux techniques d'accueil et sensibilisés à l'accueil des personnes en situation de difficulté et/ou de handicap.



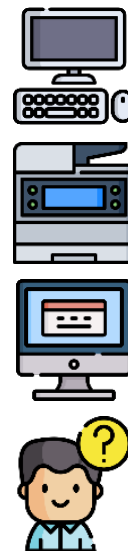
► L'accueil numérique

Un point d'accueil numérique est un poste informatique équipé avec un copieur multifonctions.

Il permet de réaliser les démarches administratives sur internet et d'être accompagné pour le faire.

Il est accessible pour les personnes qui :

- ne sont pas équipées en matériels informatiques,
- n'ont pas de connexion internet,
- ont des difficultés avec les démarches administratives,
- ont des difficultés avec le numérique,
- ont des difficultés avec la langue française.



3 points d'accueil numérique sont proposés aux usagers du haut-commissariat :

- un sur Papeete (bâtiment principal) ;
- un à la subdivision administrative de Raiatea ;
- un à la subdivision administrative de Nuku Hiva.



L'accès se fait avec un médiateur numérique (agent d'accueil) sans rendez-vous en fonction de la disponibilité du local et des médiateurs numériques.



► Contacter les services du haut-commissariat par courrier

Vous pouvez écrire à l'adresse postale suivante :

Haut-commissariat de la République en Polynésie française
BP 115
98713 Papeete – Tahiti
Polynésie française

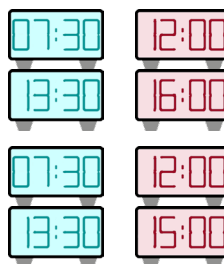


► L'accueil téléphonique

Pour joindre le haut-commissariat par téléphone, il faut appeler le 40.468.700.

L'accueil téléphonique est assuré :

- par les agents du standard
 - 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- par les agents du pôle des relations avec les usagers
 - lundi-jeudi de 07h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00,
 - vendredi de 07h30 à 12h00 et de 13h30 à 15h00.



► Consulter les informations mises en ligne sur internet

Le haut-commissariat dispose d'un site internet (<http://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr/>).

Ce site comprend aussi des informations de plusieurs autres services de l'État en Polynésie française.



Le haut-commissariat est présent sur les réseaux sociaux :












- FaceBook (<https://www.facebook.com/hcrpf987>) ;
- Twitter / X (https://www.twitter.com/HC_Polynesie987) ;
- 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.



► L'accueil électronique

Voici les principales adresses électroniques destinées aux usagers du haut-commissariat :		
Tous types de demandes	→ pole-relations-usagers@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Service du courrier postal	→ courrier@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Service du standard téléphonique	→ standard@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Concours, stages ou candidatures	→ dmme@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Cartes nationales d'identité et passeports	→ cni-passeports@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Associations ou fédérations	→ associations@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Armes, munitions et explosifs civils	→ armes@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Séjours des étrangers / naturalisations	→ etrangers@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Élections politiques	→ election@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	
Chiens dangereux, Loteries forains Permis CITES (espèces protégées)	→ diraj@polynesie-francaise.pref.gouv.fr	

<p>Suivi des conséquences des essais nucléaires et demandes d'indemnisation</p>	<p>→ saitg-loimorin@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Aide à la continuité territoriale (toutes raisons)</p>	<p>→ continuite-territoriale@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Aide à la continuité territoriale (passeport mobilité études, formation, concours et stages)</p>	<p>→ passeport-mobilite@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Aide au logement étudiant</p>	<p>→ aide-logement-etudiant@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Aide à l'insertion professionnelle (chantiers de développement local)</p>	<p>→ cdl@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Autorisation pour la vidéoprotection ou pour les manifestations sur la voie publique</p>	<p>→ cab-polesecurite@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Demandes et remises de médailles honorifiques Expulsions locatives</p>	<p>→ relations-publiques@polynesie-francaise.pref.gouv.fr</p>	
<p>Demandes de licences radio-maritimes et radioamateurs Déclaration de matériels radioélectriques</p>	<p>→ polynesie@anfr.pf</p>	