



Papeete, le 16 avril 2024.

**Comité local des usagers du haut-commissariat**  
**Compte rendu de la réunion du mardi 16 avril 2024 (Salle Fenua)**

◆ **Ordre du jour**

- Introduction générale d'ouverture / Tour de table
- Rappel sur le fonctionnement du CLU
- Statistiques générales au titre de l'année 2023
- Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2023
- Actions et aménagements réalisés et à venir 2023-2024
- Focus sur les associations loi 1901
- Focus sur la gestion des chiens dangereux
- Focus sur la méthode FALC
- Questions et suggestions diverses

◆ **Président de séance et du comité**

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

◆ **Organisatrice/animatrice**

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

◆ **Représentants des usagers présents**

- Mme Tureremataura JORDAN, chargée de mission "handicap et accessibilité" à la fédération des associations des personnes handicapées *Te niu o te huma* ;
- Mme Ranitea GREIG, chargée de communication à la fédération des associations des personnes handicapées *Te niu o te huma* ;
- M. Makalio FOLITUU, président de l'association de défense des consommateurs polynésiens *Te tia ara* ;
- M. Simplicio LISSANT, membre du bureau syndical du syndicat pour la promotion des communes de la Polynésie française et maire de Punaauia ;
- M. Joël CARILLO, délégué du Défenseur des droits en Polynésie française.

## ◆ **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 ;
- Mme Nathalie HÉBRAULT-BÉTHENCOURT, directrice des interventions de l'État ;
- Mme Anne-Laure DAUTRY, directrice des sécurités et adjointe à la directrice de cabinet du haut-commissaire ;
- 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 et directrice adjointe de la réglementation et des affaires juridiques ;
- Mme Anne-Marie GUIGUEN, cheffe du centre d'expertise et de ressources titres pour la délivrance des passeports et cartes nationales d'identité (CNI).
- M. Aurélien PAPY, chef du bureau de la communication interministérielle du cabinet du haut-commissaire ;
- Mme Leilani CHAND, cheffe du bureau de l'appui à la mobilité et à l'insertion ;
- Mme Heia DUCHÊNE, adjointe à la cheffe du bureau de l'appui à la mobilité et à l'insertion.

## ◆ **Absents excusés**

- Mme Pia AVVENENTI, membre de la fédération des associations des personnes handicapées *Te niu o te huma* ;
- M. Olivier KRESSAMNN, représentant de la Chambre de commerce et d'industrie, des services et des métiers ;
- M. Mauiraimana HUNTER, chef du bureau du cabinet du haut-commissaire ;
- 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.

## ◆ **Autres absents**

- M. Heimanu MANUTAHU, vice-président étudiant du conseil d'administration de l'université de Polynésie française (UPF) ;
- M. Emmanuel DUJARDIN, responsable de l'antenne locale de l'agence nationale des fréquences.

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

- Diaporama de présentation de cette séance.

\*\*\* Début de la réunion à 08h35. \*\*\*

## ◆ **Synthèse des échanges**

### ■ **Introduction générale d'ouverture (présentation par M. MAROTEL)**

M. MAROTEL accueille les membres de ce comité et les remercie de leur présence.

À cette occasion, M. MAROTEL souhaite rappeler le rôle essentiel des représentants des usagers, non seulement dans le cadre de ce comité mais aussi vis-à-vis des diverses certifications ou qualifications dans lesquelles le haut-commissariat s'est engagé, celles-ci ne devant pas être uniquement perçues comme une succession de processus, de tableaux et de fiches, mais aussi comme un réel outil d'aide à l'amélioration de la qualité de service.

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

### ■ **Statistiques générales au titre de l'année 2023 (présentation par Mme PIOCHE)**

Mme PIOCHE présente tout d'abord les statistiques moyennes de fréquentation, pour l'année 2023, 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, 2022 et 2023. Pour finir, elle décline les indicateurs du programme Transparence et leur évolution de valeurs de fin 2018 à fin 2023.

Concernant les titres d'identité et de voyage (cartes nationales d'identité et passeports), Mme CURY souligne que le délai moyen indiqué dans ces statistiques est calculé entre la date de dépôt de la demande et la date de remise du titre en mairie. Cela ne comprend pas les délais préalables d'attente pour obtenir un rendez-vous en mairie.

Mme CHAND indique que le nombre d'usagers bénéficiant et se renseignant sur l'aide à la continuité territoriale a continué d'augmenter en 2023 et est encore plus conséquente sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2024 (déjà plus de 2500 usagers accueillis en 3 mois).

Cela résulte notamment des nouvelles règles d'attribution mises en place à la suite du dernier comité interministériel des outre-mer (CIOM du 18 juillet 2023) qui a revu à la hausse la prise en charge des billets d'avion pour l'aide à la continuité territoriale et un billet supplémentaire pour les étudiants éligibles au passeport mobilité et en primo-affectation.

### ■ **Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2023 (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 récurrents et observations nouvelles :

- les horaires d'ouverture des guichets ;
- les délais de traitement ;
- les difficultés rencontrées avec le nouveau gestionnaire électronique de file d'attente.

En ce qui concerne les horaires, Mme PIOCHE explique que la difficulté réside dans le bon équilibre entre le temps d'accueil et le temps d'instruction des demandes. Si les services rallongent les horaires d'ouverture à effectif constant, cela engendrera plus de retard dans le traitement des dossiers, ce qui aura alors un impact plus fort sur l'insatisfaction des usagers en termes de délais.

Mme HÉBRAULT-BÉTHENCOURT ajoute que les nouvelles règles d'attribution des aides à la continuité territoriale ont eu aussi pour effet de demander un temps d'explication plus long de la part des agents auprès des usagers. Cela a alors également augmenté autant le temps d'attente des autres usagers que le temps passé au guichet.

### ■ **Retour sur les réclamations et suggestions reçues et traitées en 2023 (présentation par Mme PIOCHE)**

Mme PIOCHE expose les 3 requêtes reçues en 2023 et les suites réservées à celles-ci.

M. CARILLO s'interroge sur les raisons de la fermeture du centre de gestion des retraites de la direction des finances publiques en Polynésie française (DFiP-PF).

Mme PIOCHE précise qu'il s'agit d'une directive nationale du ministère métropolitain chargé des finances publiques avec un principe de convergence et de mutualisation sur quelques centres de gestion interdépartementaux. Cela a conduit à la fermeture de tous les centres de gestion basés en outre-mer, dont celui de la Polynésie française.

Mme PIOCHE souligne que cette fermeture a eu aussi un impact sur la fréquentation des points d'accueil numérique du haut-commissariat (à Papeete et à Uturoa). Au regard des retours recueillis dans le cadre de l'enquête de satisfaction et oralement lors des démarches réalisées, l'accompagnement qui y est fourni donne entière satisfaction.

M. CARILLO confirme avoir reçu de retours très positifs de l'accompagnement proposé au sein du haut-commissariat et auprès de la borne en libre-service de la DFiP-PF.

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

Mme PIOCHE indique que le haut-commissariat a continué en 2023 son engagement en termes de sensibilisation et de formation de ses agents et cadres aux différentes situations et formes de handicap. Cet engagement perdurera en 2024 avec de nouvelles sessions proposées.

Elle ajoute qu'une actualisation des rubriques du site internet est aussi en cours.

Enfin, Mme PIOCHE annonce que de nouveaux référentiels vont être mis en place en 2024 afin d'obtenir une nouvelle labellisation en 2025. Ce nouveau dispositif vise à faire converger les critères et engagements du label du ministère de l'intérieur à destination des préfetures (passage de Qual-e-Pref à Quali-ATE) avec ceux du label interministériel mis en place par la direction interministérielle de la transformation publique (Services publics +). Une présentation sur ces nouveaux référentiels sera réalisée auprès des membres de ce comité lors d'une prochaine réunion.

### ■ **Focus sur les associations loi 1901 (présentation par Mme VIVISH)**

Mme VIVISH présente les différentes formes possibles d'associations, ainsi que les démarches à réaliser afin de déclarer une association puis la faire vivre.

Elle informa les membres que de nouveaux documents d'information ont été réalisés afin de mieux expliquer aux usagers :

- les modalités pratiques et le circuit administratif pour déclarer une association ;
- les modalités pratiques pour faire cette déclaration via la plate-forme en ligne.

Ces documents vont être mis en ligne sur le portail internet des services de l'État dans les rubriques dédiées aux [associations loi 1901](#) et à la [télédéclaration de ces dernières](#).

### ■ **Focus sur les chiens dangereux soumis à déclaration (présentation par Mme VIVISH)**

En premier lieu, Mme CURY souhaite rappeler que la procédure de déclaration des chiens dangereux auprès des mairies ne concerne pas tous les chiens mais seulement ceux qui ont été catégorisés par arrêté.

Mme VIVISH présente les différentes catégories de chiens concernés en Polynésie française, à ce stade.

Elle précise qu'une réflexion est actuellement en cours afin d'élargir cette liste qui convergerait avec celle déjà établie en métropole.

Mme CURY ajoute que cette réflexion se fait en lien avec le gouvernement et les services de la Polynésie française, les élus communaux et différents autres acteurs de la société civile, dans un but non seulement de promouvoir la bienveillance animale mais aussi de mieux prendre en compte tous les risques liés à la dangerosité de certains chiens au-delà de cette notion de catégorie, beaucoup d'entre eux étant des chiens sans pedigree ou le fruit de plusieurs croisements.

Elle souligne également qu'une personne victime d'une attaque de chien peut non seulement porter plainte contre son propriétaire, si ce dernier est connu et identifié, mais aussi au besoin contre le maire de la commune où cela s'est produit, et notamment s'il s'agit d'un chien ou d'une meute de chiens errant(s) et sans maître identifié, car cela relève des prérogatives du maire.

À ce jour, Mme CURY constate que très peu de communes ont mis en place les procédures et structures nécessaires à la gestion des chiens errants. Elle cite l'exemple des communes de Punaauia et Paea qui ont créé une fourrière animale et un syndicat intercommunal pour sa gestion, ainsi que les communes de Papeete et Arue qui se sont dotés d'un chenil.

M. LISSANT observe que peu de propriétaires de chiens soumis à ces autorisations de détention font la démarche de façon automatique et personnelle. Ils ont tendance à ne se manifester qu'après soit un incident avec un de leurs chiens, soit un signalement d'un vétérinaire.

Mme VIVISH rappelle que des brochures (en français et en tahitien) sur la gestion des chiens dangereux sont téléchargeables sur le portail internet des services de l'État dans la [rubrique dédiée aux chiens dangereux](#). Même si ces brochures sont un peu anciennes, elles sont toujours d'actualité tant que les règles en vigueur n'ont pas été révisées. Elles sont également disponibles à l'accueil du haut-commissariat et dans les mairies.

### ■ Focus sur la méthode FALC (facile à lire et à comprendre) et les documents associés (présentation par Mme PIOCHE)

Mme PIOCHE présente les éléments de contexte ayant conduit, d'une part, à la création de la méthode FALC et, d'autre part, à sa mise en œuvre au sein des services du haut-commissariat.

Les documents déjà réalisés, évalués puis validés en mode FALC sont déjà téléchargeables sur le portail internet des services de l'État dans une [rubrique dédiée à ce sujet](#), ainsi qu'au sein de chaque rubrique concernée (ex : [conditions d'accueil](#) et [points d'accueil numérique](#)). Ils peuvent aussi être demandés aux agents d'accueil du haut-commissariat.

Mme PIOCHE indique qu'une prochaine session de la commission d'évaluation aura lieu en 2024 afin d'étudier de nouveaux documents en cours d'élaboration.

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

Pour terminer, Mme PIOCHE demande aux représentants des usagers présents s'ils souhaitent faire, d'une part, d'autres observations au sujet des éléments présentés et d'autre part, des suggestions de sujets qu'ils aimeraient voir traiter lors de la prochaine réunion.

M. CARILLO déplore que de plus en plus de démarches administratives doivent se réaliser par internet alors que tous les usagers n'en maîtrisent les usages ni les codes ou les accès.

M. MAROTEL explique que les points d'accueil numérique du haut-commissariat ont cette vocation d'accompagner les usagers dans leurs démarches lorsqu'ils rencontrent des difficultés pour y accéder.

M. CARILLO cite les exemples des démarches pour la retraite, les impôts ou la sécurité sociale qui sont complexes et peu accessibles.

M. MAROTEL souligne qu'il ne s'agit pas de démarches relevant du haut-commissariat. Il répond que, de façon générale, il partage ce point de vue et que cette problématique est déjà identifiée. Il s'agit toutefois d'organismes sur lesquels le haut-commissariat n'a pas autorité et n'entre pas directement dans son champ de compétence.

Dans ce même contexte, M. MAROTEL informe les membres du comité que des réflexions sont en cours, notamment pour mettre en place des structures similaires au dispositif France Services au sein du haut-commissariat. Cette thématique sera également abordée dans le cadre des travaux préparatoires du prochain CIOM qui devrait comprendre un volet dédié aux collectivités d'outre-mer du Pacifique.

En ce qui concerne la sécurité sociale, Mme PIOCHE précise qu'il existe une [rubrique dédiée à ce sujet](#) sur le portail internet des services de l'État et que des réunions d'information sont régulièrement organisées à destination des ressortissants de ce régime (hors défense, éducation et recherche), en lien avec le réseau de référents mis en place au sein des services de l'État depuis 2019 (leurs identités sont consultables dans le guide téléchargeable dans cette même rubrique).

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

M. MAROTEL 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 10h00. \*\*\*

Pour le Haut-Commissaire  
Par délégué,  
Le Secrétaire Général  
du Haut-Commissariat



Xavier MAROTEL