



Papeete, le 7 juillet 2022.

Comité local des usagers du haut-commissariat
Compte rendu de la réunion du 7 juillet 2022 (Salle Fenua)

◆ **Ordre du jour**

- Introduction générale d'ouverture / Tour de table
- Présentation du CLU / Définition d'un usager, spécificités PF et périmètre d'intervention
- Statistiques générales au titre de l'année 2021
- Fonctionnement du pôle de la continuité territoriale
- Nouveau référentiel qualité : le label Qual-e-Pref / Dispositifs qualité "Services publics +" et Transparence
- Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2021
- Projet d'enquête mystère
- Gestion des suggestions et réclamations
- Actions et aménagements réalisés
- Supports méthodologiques et exemples de réponses pour le traitement des courriers et courriels
- Focus sur le point d'accueil numérique
- Circuit administratif pour une demande de CNI ou passeport
- Supports médias (site internet et page FaceBook)
- Questions et suggestions diverses

◆ **Président de séance et du comité**

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

◆ **Organisateurs/animateurs**

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

◆ Représentants des usagers présents

- M. Romain PINEL, directeur de 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. Stéphane CHIN LOY, président de la Chambre de commerce et d'industrie, des services et des métiers.

◆ Autres représentants de l'administration présents

- M. Alexandre TROUVILLIEZ, adjoint au directeur de cabinet du haut-commissaire et chef du bureau du cabinet ;
- M. Emmanuel DUJARDIN, responsable de l'antenne locale de l'agence nationale des fréquences ;
- Mme Anne-Marie GUIGUEN, cheffe du centre d'expertise et de ressources titres pour la délivrance des passeports et cartes nationales d'identité, représentant également la directrice de la réglementation et des affaires juridiques et la cheffe du bureau de la réglementation et des élections ;
- Mme Leilani CHAND, cheffe du bureau de l'appui à la mobilité et à l'insertion, représentant également le directeur des interventions de l'État ;
- M. Georges RANDÉ, technicien informatique, représentant le chef du service des systèmes d'information et de communication ;
- Mme Sophie VENU, cheffe du bureau de la communication interministérielle du cabinet du haut-commissaire ;
- M. Emmanuel SZTEJNBERG-MARTIN, référent qualité et responsable de la cellule performance.

◆ Absents excusés

- M. Joël CARRILLO, délégué du Défenseur des droits en Polynésie française ;
- M. Louis PROVOST, président de la fédération polynésienne de tir ;
- Mme Maddgi VACCARO, directrice de la réglementation et des affaires juridiques ;
- M. Xavier DELORME, directeur des interventions de l'État ;
- Mme June VIVISH, cheffe du bureau de la réglementation et des élections.

◆ Autres absents

- Syndicat pour la promotion des communes de la Polynésie française ;
- Vice-présidence étudiante du conseil d'administration de l'université de Polynésie française.

◆ Document(s) joint(s) au présent compte rendu

- Diaporama de présentation de cette séance.

Début de la réunion à 08h30.

◆ Synthèse des échanges

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

M. REQUET accueille les nouveaux membres de ce comité après une période de mise en sommeil due au changement de label qualité et à la crise sanitaire de la Covid-19.

Il décline les points à l'ordre du jour et les éléments fournis dans le dossier de séance.

Il laisse ensuite chaque membre du comité se présenter.

À cette occasion, les trois représentants des usagers présents souhaitent exprimer leur satisfaction quant à la réactivation de ce comité et à l'invitation du haut-commissariat pour y participer.

M. FOLITUU en profite également, à titre de propos liminaires, pour faire plusieurs constats :

- 1- le nouveau mode de gestion des associations avec l'interface dématérialisée fonctionne très bien et il en est pleinement satisfait ;
- 2- il estime en revanche que certains liens vers des sites administratifs nationaux (disponibles sur le site internet du haut-commissariat) mériteraient d'être actualisés (informations caduques) ou personnalisés voire supprimés (informations non adaptées au contexte polynésien et/ou dispositifs inapplicables) ;
- 3- pour finir, malgré une réponse d'attente reçue assez rapidement sur la forme, il est toujours dans l'attente d'une réponse sur le fond à une saisine qu'il a adressée il y a plusieurs mois au haut-commissaire sur des difficultés rencontrées par les usagers dans la tarification bancaire pratiquée par l'office des postes et télécommunications polynésien (OPT / Fare Rata).

→ *Commentaire après séance : le service chargé du dossier au haut-commissariat a été re-sensibilisé sur cette requête. Une réponse sera apportée sous peu à M. FOLITUU sur le fond en fonction des éléments recueillis auprès de l'OPT et de l'institut d'émission d'outre-mer.*

M. PINEL présente succinctement le fonctionnement de la fédération regroupant 28 associations autour du handicap depuis 29 ans.

Il observe que la prise en compte des personnes en situation de handicap a favorablement évolué, même s'il y a encore des marges de progression (ex : parking).

Il rappelle qu'une nouvelle "loi de pays"¹, sur laquelle la fédération a travaillé, est venue formaliser l'accès prioritaire de ces personnes reconnues handicapées lors de leurs démarches auprès des administrations.

Enfin, il indique que la fédération a recruté un expert en termes d'accessibilité qui se tient à la disposition des administrations pour réaliser des audits en la matière.

■ Présentation du CLU / Définition d'un usager, spécificités PF et périmètre d'intervention (présentation par M. REQUET)

M. REQUET présente le contexte de mise en œuvre de ce comité, sa réactivation et ses objectifs.

Il tient par ailleurs à préciser que ce comité n'a vocation qu'à traiter de la relation des usagers avec les services du haut-commissariat et non pas les autres administrations, même de l'État.

Chaque administration engagée dans un processus de qualité est amenée à mettre en place son propre comité local des usagers permettant de traiter des questions qui relèvent de son périmètre. À défaut, il est aussi possible de se tourner vers le référent qualité et/ou le responsable de cette structure administrative.

Il détaille également ce qu'on entend par usager, accueil ou service recevant du public.

Pour finir, il explique les spécificités inhérentes au statut et à l'éloignement de la Polynésie française à prendre en compte dans la gestion des démarches.

¹ Loi du pays n° 2022-6 du 18 janvier 2022 définissant les conditions d'accès prioritaire pour les personnes reconnues handicapées (<http://lexpol.cloud.pf/LexpolAfficheTexte.php?texte=581419>).

■ **Statistiques générales au titre de l'année 2021 (présentation par Mme PIOCHE)**

Concernant les statistiques de fréquentation au niveau de l'accueil physique, Mm PIOCHE précise qu'il s'agit de données issues du système de gestion de file d'attente. Il n'est en effet pas possible matériellement de comptabiliser toutes les allées et venues des personnes.

Cela n'inclut donc pas l'ensemble des usagers ou visiteurs qui seraient potentiellement entrés dans les locaux du haut-commissariat mais seulement ceux qui sont venus dans l'objectif d'une démarche particulière et à qui le pré-accueil a remis un ticket.

À noter que l'année 2021, tout comme 2020, a été fortement marquée par la gestion de la crise sanitaire et des démarches ou interrogations supplémentaires que cela a parfois engendrées (ex : déclaration ETIS, motifs impérieux, certificat avec QR-Code, protocoles sanitaires interne et externe, etc.).

■ **Fonctionnement du pôle de la continuité territoriale (PCT / présentation par Mme CHAND)**

Mme CHAND présente les grands principes des aides au transport, à la mobilité et au logement étudiant gérées par son bureau, ainsi que les statistiques et le fonctionnement de ce dernier.

Elle explique l'intérêt majeur des usagers à utiliser le simulateur d'éligibilité disponible sur le site internet du haut-commissariat, qui peut parfois éviter un déplacement inutile aux guichets du PCT, notamment si les personnes ne remplissent pas les conditions de revenus.

M. PINEL s'interroge sur les éventuelles aides ou droits sociaux accordés aux jeunes polynésiens partant étudier en métropole.

Mme CHAND indique que ces étudiants doivent se rapprocher du CROUS (centre régional des œuvres universitaires et scolaires) de leur lieu d'études.

Mme PIOCHE complète en précisant qu'après leur installation en métropole, les étudiants polynésiens peuvent bénéficier d'une aide personnalisée au logement (APL) gérée par les caisses d'allocation familiale (CAF).

■ **Nouveau référentiel qualité pour les préfectures : le label Qual-e-Pref / Nouveaux dispositifs qualité interministériels : "Services publics +" et Transparence (présentation par Mme MAZZOCCA)**

Mme MAZZOCCA retrace d'abord l'historique d'évolution des référentiels qualité au niveau des préfectures (Qualipref / Qualipref 2.0 / Qual-e-Pref) et au niveau interministériel (Marianne / Services publics +).

Elle détaille ensuite les principaux engagements de ces nouveaux référentiels, ainsi que leurs objectifs et enjeux, tant pour les usagers que pour les agents, et leurs déclinaisons au sein du haut-commissariat.

M. SZTEJNBERG-MARTIN ajoute que l'audit interne (conduit par un agent de la direction de la modernisation et de l'administration territoriale [DMAT] du ministère de l'intérieur) aura lieu les 5 et 6 septembre prochains, tandis que l'audit externe en vue de la labellisation est prévu fin octobre 2022 avec la société SOCOTEC.

Il explique que la crise sanitaire a engendré, d'une part, du retard dans la mise en œuvre des nouveaux référentiels au sein des services et, d'autre part, des difficultés à faire venir l'auditeur de métropole.

Il est néanmoins satisfait que, malgré les circonstances et une suspension temporaire de label, la majorité des services du haut-commissariat ont continué à appliquer les principes et les engagements qualité. Il profite de l'occasion pour les en remercier.

Il rappelle que c'est à chaque service concerné par le processus de labellisation de s'en approprier les modalités.

M. PINEL constate que les affiches du dispositif Transparence ont été adaptées en mode FALC (facile à lire et à comprendre) et exprime sa satisfaction.

Le dispositif "Services publics +" mentionnant la notion de simplification administrative, il demande dans quelle mesure les usagers pourraient être associés localement à l'évolution des formulaires ou démarches administratives.

Mme PIOCHE explique que cela dépend, en premier lieu, du fait que ce soient des formulaires ou des démarches issus du système national (ex : passeports, procurations) ou bien relevant du niveau local (ex : continuité territoriale, demande de permis CITES pour l'importation de végétaux ou animaux protégés).

Dans le premier cas, il ne sera pas possible de faire un groupe de travail ni une adaptation locale. Pour autant, il existe dans le cadre de "Services publics +", un dispositif national de participation citoyenne en ligne appelé "VoxUsagers" permettant d'associer les usagers à cette démarche d'évolution et de simplification.

Pour le second cas, il est en effet possible de personnaliser et d'adapter les formulaires, les démarches ou les informations diffusées sur le sujet si cela s'avère nécessaire.

Mme PIOCHE tient néanmoins à souligner que la simplification peut parfois trouver une certaine limite dans son usage en raison de termes juridiques ou techniques parfois plus difficilement substituables ou vulgarisables (ex : charte d'utilisation du point d'accueil numérique).

M. CHIN LOY souhaite savoir s'il existe des statistiques sur l'origine géographique des usagers afin de savoir s'il s'agit majoritairement de résidents des îles du Vent.

Mme PIOCHE indique que le gestionnaire de file d'attente (GFA) ne permet pas cette approche. En revanche, cet élément est traité dans le questionnaire de l'enquête de satisfaction dont les résultats complets sont joints au dossier de cette séance.

En outre, au regard des échanges avec les usagers, tant au niveau de l'accueil physique que téléphonique ou électronique, et des éléments d'informations recueillis à ces occasions, il en ressort que les sollicitations viennent de tous les archipels mais aussi de métropole, des autres collectivités ultramarines voire de l'étranger.

M. CHIN LOY s'interroge sur comment font les usagers résidant dans les îles pour gérer leurs démarches.

Mme PIOCHE précise que certains résidents profitent d'un déplacement sur Tahiti pour des raisons personnelles et/ou médicales afin de faire leurs différentes démarches administratives. Elle ajoute que c'est aussi tout l'intérêt de la dématérialisation des procédures qui permet aussi aux personnes situées dans des îles éloignées de réaliser leurs démarches sans avoir à se déplacer.

■ **Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2021 (présentation par Mme PIOCHE)**

Comme pour les statistiques de fréquentation, Mme PIOCHE précise que cette enquête a été fortement marquée par l'impact de la crise sanitaire, notamment dans les motifs de visite et de recours au point d'accueil numérique.

Elle a nécessité deux mois de campagne de recueil au lieu d'un mois les autres années afin d'arriver à un quota d'au moins 100 questionnaires remplis.

De façon générale, le bilan reste très positif, quel que soit le mode d'accueil ou d'information.

Une problématique réside dans le recueil des motivations des insatisfactions ou "sous-satisfactions" (peu ou pas du tout satisfaisant) exprimées dans les questions avec choix fermé, mais qui ne sont pas toujours complétées ni expliquées dans la rubrique libre prévue à cet effet en fin de questionnaire.

■ **Projet d'enquête mystère (présentation par Mme PIOCHE)**

En parallèle de l'enquête annuelle de satisfaction (obligatoire), Mme PIOCHE indique qu'il est prévu de pouvoir mettre en place chaque année une enquête mystère (optionnelle mais recommandée et évoquée dans le dossier de preuves à présenter pour la labellisation).

À la différence de la première qui est plus fondée sur le ressenti des usagers directement sur place ou avec du recul, cette seconde permet de tester plus techniquement le respect des engagements qualité sur la base de grilles d'évaluation et de critères prédéfinis.

Toutefois, avec la pratique, elle est assez difficile à mettre en œuvre en interne, sans se faire démasquer, lorsqu'il s'agit de tester l'accueil physique ou téléphonique.

Ainsi, afin d'augmenter le caractère participatif des représentants des usagers, le haut-commissariat envisage d'innover en associant pleinement ces derniers à cette enquête.

Les sollicitations pourraient alors être tout aussi bien des requêtes factices que de réelles démarches d'usagers mais sous un prisme complémentaire d'évaluation du respect des engagements et des critères qualité.

Mme PIOCHE interroge les représentants des usagers présents afin de savoir si leurs organismes respectifs et eux-mêmes seraient prêts à participer à cette enquête mystère.

Ceux-ci répondent favorablement.

Mme PIOCHE les en remercie et précise qu'elle reprendra contact avec eux dans les semaines qui viennent afin de leur fournir le kit de l'enquêteur-mystère.

■ **Gestion des suggestions et réclamations (présentation par Mme PIOCHE)**

Mme PIOCHE présente le cadre général définissant ce qu'est une suggestion ou réclamation d'usager, les modalités pratiques d'expression et le bilan sur les trois dernières années.

Elle indique que le dispositif a été entièrement revu avec une nouvelle boîte, un nouvel affichage et un nouveau formulaire.

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

Sur la base des observations faites lors de l'enquête de satisfaction et des constats opérés en interne, notamment en lien avec les exigences du processus de labellisation, Mme PIOCHE explique que plusieurs travaux de rénovation ont été réalisés dans le hall d'accueil.

À ce stade, il reste à changer le meuble central de l'accueil et à finaliser le nettoyage des parties hautes du grand *tiki* (tête de proue).

En ce qui concerne l'affichage et les informations disponibles, toutes les nouvelles affiches de l'accueil général ont été créées en mode FALC (évoqué précédemment). Ce mode prévoit qu'outre un langage plus accessible (si possible), le texte soit accompagné d'illustrations (icônes ou images) permettant aux personnes ayant des difficultés avec la langue et/ou la lecture de mieux assimiler les éléments d'informations.

Ce mode a aussi été utilisé afin de créer tout un panel de documents et d'affiches autour du point d'accueil numérique.

Pour finir, un système de cartes de visite a aussi été mis en place incluant les détails sur les services selon les démarches, les modalités de contacts (coordonnées postales, électroniques et téléphoniques) et les horaires d'accueil (physique et téléphonique).

Mme PIOCHE indique que les informations diffusées sur l'écran dans le hall (qui sert pour le GFA) vont également être revues dans les semaines qui viennent pour être actualisées, complétées et plus accessibles.

M. PINEL souligne les efforts, les aménagements et les actions qui ont été réalisés et/ou menés en termes d'accessibilité, comme l'accès physique, la formation à la langue des signes ou l'achat d'une boucle à induction magnétique.

Il précise que sa fédération va mettre en place d'ici la fin de l'année des modules de formation et sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Il reviendra vers le haut-commissariat pour proposer cette action. Il ajoute que Mme PIOCHE a déjà pris contact avec la fédération afin de mieux connaître le mode de fonctionnement de la boucle magnétique.

Il a constaté que la place de parking réservée à l'extérieur du bâtiment ne respectait pas complètement les normes actuelles au niveau de la largeur. Cela pourra être évoqué lors d'un éventuel audit d'accessibilité évoqué en début de séance.

■ **Supports méthodologiques et exemples de réponses pour le traitement des courriers et courriels (présentation par Mme MAZZOCCA)**

Mme MAZZOCCA présente la nouvelle marque de l'État et sa déclinaison en termes de rédaction de courriers et courriels.

Sur la base des instructions interministérielles en la matière et en lien avec les exigences des référentiels qualité, de nouveaux supports méthodologiques ont été créés et mis à la disposition des agents du haut-commissariat :

- une charte graphique du haut-commissariat ;
- un guide de rédaction ;
- une charte de la messagerie électronique ;
- un gestionnaire de signature électronique.

Mme MAZZOCCA ajoute que des modèles-types de réponses ont été joints au dossier des membres :

- des exemples de réponses automatiques par courriel de différents services ;
- des exemples de réponses par courriel directes ou de réorientation vers un autre service ;
- des exemples de réponses directes par courrier.

Elle laisse les représentants des usagers présents en prendre connaissance et faire ultérieurement, au besoin, des retours sur la façon dont ils sont rédigés.

■ **Focus sur le point d'accueil numérique (présentation par Mme PIOCHE)**

Mme PIOCHE explique que la mise en place de ce point d'accueil numérique découle de la réforme nationale "plan préfecture nouvelle génération" qui a conduit à la dématérialisation des procédures administratives du ministère de l'intérieur et à la fermeture des guichets d'accueil physique pour ces démarches.

Cette évolution numérique et cette fermeture ont nécessité en contrepartie de créer un réseau de points d'accueil numérique afin que les personnes non équipées ou maîtrisant difficilement l'informatique, la langue française et/ou les démarches administratives puissent trouver un lieu équipé en matériel et en personnel de soutien.

Comme évoqué précédemment, afin de mieux faire connaître ce dispositif et d'en encadrer son usage, un certain nombre de documents ont été créés et adaptés en mode FALC. En outre, les affiches et la charte ont été traduites en tahitien et en anglais.

■ **Circuit administratif pour une demande de CNI ou passeport (présentation par Mme GUIGUEN)**

Mme GUIGUEN retrace l'historique et l'évolution des modalités de demandes et de délivrances des titres d'identité et de voyage.

Le point principal est que, pour l'utilisateur, tout passe désormais par les mairies équipées d'un dispositif de recueil des données.

Mme PIOCHE précise que la fiche jointe au dossier de séance sera très prochainement mise à disposition des usagers au pré-accueil et sur le site internet du haut-commissariat. Elle reprend les informations essentielles à connaître autour de la délivrance de ces titres (modalités générales, durées, délais, mairies équipées et conditions d'accueil, pièces justificatives) et indique le circuit complet du dépôt à la remise.

M. PINEL demande s'il serait possible de lui transmettre l'image de ce circuit afin de l'intégrer dans les documents de sa fédération.

Mmes GUIGUEN et PIOCHE répondent par l'affirmative.

M. CHIN LOY s'interroge sur la nécessité de fournir un KBis pour une demande de passeport comme cela est arrivé à deux reprises dans une commune des îles du Vent.

Mme GUIGUEN indique que cette pièce n'est jamais demandée dans le cadre d'une demande de titre d'identité ou de voyage.

■ **Supports médias (site internet et page FaceBook / présentation par Mme VENU-ANTONIOLI)**

Mme VENU-ANTONIOLI présente les deux principaux supports multimédias utilisés par le haut-commissariat : un site internet et une page FaceBook.

En l'occurrence, depuis plusieurs années, le site internet du haut-commissariat est devenu un portail des services de l'État en hébergeant les informations relatives à d'autres services de l'État, comme la direction des douanes ou la direction des finances publiques.

Ce site sert également d'intermédiaire pour contacter les différents services du haut-commissariat via un formulaire en ligne avec un choix par thématique ou par service.

Il permet aussi l'accès à un certain nombre de procédures dématérialisées, tant locales que nationales.

M. PINEL constate que le site n'est pas très accessible aux personnes avec une déficience visuelle et encore moins auditive, alors qu'il existe des modules d'adaptabilité faciles à installer.

Mme PIOCHE explique que les outils informatiques servant à la gestion des contenus et à la définition des gabarits (maquette générale + graphisme) sont des dispositifs uniformisés nationaux fournis par le ministère de l'intérieur. Il est bien prévu, par la réglementation nationale et le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), que tous les sites de l'administration de l'État deviennent plus accessibles dans les années à venir.

Pour autant, le haut-commissariat est tributaire des choix technologiques effectués par l'administration centrale de son ministère de tutelle.

■ **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.

Mme PIOCHE précise que le référentiel qualité prévoit un rythme minimal d'une réunion par an mais il pourra être envisagé d'en organiser deux si le besoin est exprimé.

Certains sujets seront abordés à nouveau à la prochaine séance :

- l'avancée du processus de labellisation Qual-e-Pref ;
- les résultats de l'enquête de satisfaction au titre de l'année 2022 ;
- les résultats de l'enquête mystère ;
- les statistiques de fréquentation et de réponses au titre de l'année 2022.

M. PINEL indique qu'il doit d'abord refaire un point avec la présidente de la fédération, ainsi qu'avec les autres membres lors de leur prochaine assemblée générale. Il reviendra vers Mme PIOCHE dans les meilleurs délais.

M. FOLITUU exprime la même tendance. Son équipe réfléchira à d'éventuelles thématiques.

M. CHIN LOY aborde la problématique des résidents polynésiens partant en déplacement à l'étranger et qui se font voler leurs affaires et leurs papiers pendant leur séjour. Il souhaiterait pouvoir disposer d'une information sur les bons gestes et les démarches à adopter avant de partir et sur place.

M. REQUET en prend note et propose aux représentants des usagers de faire remonter leurs autres propositions de sujets à Mme PIOCHE.

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 10h35.