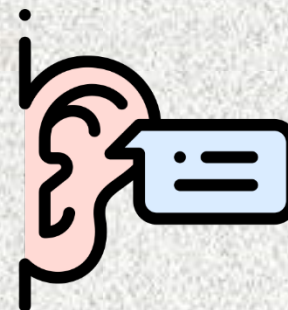


Comité local des usagers du haut-commissariat

Réunion du 7 juillet 2022



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

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

Ordre du jour

- Tour de table, présentation et statistiques générales ;
- Nouveau référentiel qualité : le label Qual-e-Pref ;
- Dispositifs Services publics + et Transparence ;
- Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de 2021 ;
- Projet d'enquête mystère ;
- Gestion des suggestions et réclamations ;
- Actions et aménagements réalisés ;
- Fonctionnement du pôle de la continuité territoriale ;
- Supports méthodologiques et exemples de réponse 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).

Documents présentés et/ou remis en séance

► *Transmis avec la lettre d'invitation*

- Arrêté de composition du CLU ;
- Fiche pratique sur la gestion du CLU ;
- Liste complète des 19 engagements du nouveau label Qual-e-Pref.

► *Remis dans le dossier de séance*

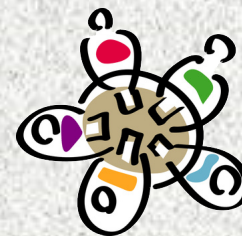
- Fiche pratique sur la gestion du CLU ;
- Liste complète des 19 engagements du nouveau label Qual-e-Pref ;
- Statistiques de fréquentation des services dédiés aux usagers ;
- Dernière affiche trimestrielle du programme Transparence ;
- Questionnaire de base, synthèse et résultats complets de l'enquête de satisfaction ;
- Modèle de fiche de suggestion/réclamation ;
- Charte de l'usager dans un respect mutuel ;
- Affiche sur les conditions d'accessibilité + Modèles de cartes de visite pour les usagers ;
- Exemples de message automatique d'accusé de réception ;
- Exemples de réponses-types par courrier et courriel ;
- Affiches, charte, formulaires et communiqué autour du point d'accueil numérique ;
- Fiche sur les informations pratiques pour les demandes de passeports et de CNI.

► *Uniquement présentés en séance*

- Chartes et guide de rédaction des courriers et courriels ;
- Modèles des documents administratifs avec la nouvelle charte graphique.

Introduction par le président du comité et tour de table

Présentation du CLU



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.

Petit historique...

- **Première version créée en 2015** au haut-commissariat dans le cadre des labels QualiPréf et Marianne avec **une réunion en 2015 et une en 2016** ;
- **Mise en sommeil du dispositif** jusqu'en 2019 (changement de label) ;
- **Janvier 2020** : réactivation "théorique" du CLU dans le cadre du nouveau label.
→ Toutefois, l'arrivée de la Covid-19 et ses conséquences n'ont pas permis de relancer plutôt le CLU.

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.

Définition d'un usager et du périmètre du CLU

- Il faut entendre par "**usagers**" les personnes qui viennent au haut-commissariat pour effectuer une démarche administrative et par "**visiteurs**" celles qui s'y rendent pour un rendez-vous, une audience, une réunion, une formation.
- Au sens général, l'usager est un **individu ayant une relation ouverte avec les pouvoirs publics** par l'utilisation ou la mise à disposition d'un service public (démarches), d'un équipement public (ex : piscines, parcs), d'un domaine public (ex : routes, parcs) ou d'un bien public (ex : monnaie).
- On entend aussi par "**usager**", les différents types d'utilisateurs externes en relation avec une organisation ayant une activité de service public avec un intérêt général (particuliers, entreprises, associations, élus locaux ou représentants de collectivités territoriales, syndicats professionnels et organismes consulaires, etc.).
- On entend par "**accueil**" le moment de contact, de mise en relation entre l'organisation et l'usager, qui permet d'écouter, d'informer, d'orienter et le cas échéant, de traiter la demande de l'usager. Ce contact passe par l'accueil physique ou téléphonique, par courrier ou courriel.
- On entend par "**bureau recevant du public**", les guichets ouverts au public ou pièces vers lesquels sont orientés les visiteurs qui souhaitent effectuer une démarche administrative ou obtenir des renseignements.
- 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, au niveau local ou national.**

Propos liminaires sur le contexte polynésien...

Le statut d'autonomie de la Polynésie française implique une répartition différente des compétences entre les administrations et quelques spécificités...

- Une **répartition des compétences** et une **représentativité des organismes** nationaux **différentes** du système métropolitain (ex : titres routiers, diplômes d'État, autorisations environnementales, etc.) ;
- **Pas d'accès direct au serveur vocal 3939** Allô service public (service de renseignement téléphonique d'ordre administratif et général sur les droits et démarches / piloté par la DILA) ;
- **Informations** disponibles sur le site institutionnel "**service-public.fr**" à **relativiser** selon les démarches ;
- **Pas d'accès au serveur vocal 3400** (informations sur les titres sécurisés / piloté par l'ANTS) ;
- **Difficultés d'accès** aux services liés à l'identification **par FranceConnect** pour les résidents polynésiens (résolvables pour les propriétaires d'un smartphone récent, les ressortissants de la sécurité sociale métropolitaine et les assujettis aux impôts nationaux).

ANTS : agence nationale des titres sécurisés

DILA : direction de l'information légale et administrative

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le pôle des relations avec les usagers (PRU) en 2021

- Nombre total d'**usagers accueillis** dans le hall : **10 334** (soit 41 / jour en moyenne)
- Nombre total d'**appels traités** par le PRU : **9 708** (soit 39 / jour en moyenne)
- Nombre total de **courriels traités** par le PRU : **2 421** (soit 12 / jour en moyenne)
- Délai moyen de réponse aux **courriels traités** par le PRU : **2,5** jours ouvrés.
- Taux de réponse aux usagers par **courriel** : **93 %** dans les 5 jours ouvrés.

Le bureau des ressources humaines et des traitements (BRHT / candidatures spontanées, demandes de stages, informations concours) en 2021

- Nombre total de **candidatures spontanées** reçues par courriel : **56** (dont 16 non répondus)
- Délai moyen de réponse aux usagers pour les **candidatures spontanées** : **5** jours
- Nombre total de **demandes de stages** reçues par courriel : **86** (dont 7 non répondus – hors délai)
- Délai moyen de réponse aux usagers pour les **demandes de stages** : **9** jours
- Nombre total de demandes d'**information sur les concours** reçues par courriel : **23**
- Délai moyen de réponse aux usagers pour les **informations sur les concours** : **5** jours

Le standard général (7 j/7 H24) du haut-commissariat en 2021

- Nombre total d'**appels reçus** : 16396
- Nombre moyen d'**appels reçus** par jour : 45

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le bureau de la communication interministérielle (BCI) en 2021

- Nombre total de connexions au **site internet** du HC : **1 130 864**
- Nombre moyen de connexions au **site internet** du HC par jour : **3 098**
- Nombre total d'abonnés à la **page FaceBook** du HC : **environ 57 000**
- Dont nombre total de nouveaux abonnés à la **page FaceBook** du HC : **13 882**
- Soit en moyenne par jour : **38** nouveaux abonnés à la **page FaceBook** du HC

Le bureau de la réglementation et des élections (BRE) en 2021

- Nombre d'usagers venus pour une **association** : 3606
- Nombre d'usagers venus pour les **armes, munitions et explosifs** : 376
- Nombre d'usagers venus pour la section étrangers (**séjours**) : 1485
- Nombre d'usagers venus pour la section étrangers (**naturalisations**) : 99

Le centre d'expertise et ressources titres (CERT passeports-CNI) en 2021

- Délai moyen de délivrance d'une demande de **passeport** : **19** jours
- Nombre total de demandes de **passeport** traitées : **14 045** titres
- Délai moyen de délivrance d'une demande de **CNI** : **17** jours
- Nombre total de demandes de **CNI** traitées : **22 847** titres

Le label Qual-e-Pref

Petit historique des référentiels et labels qualité nationaux...

- 2001 : mise en place de charte des usagers ;
- 2003 : création du référentiel Marianne (système interministériel) ;
- 2005 : création du label Marianne (système interministériel) ;
- 2006 : création du référentiel Qualipref (dispositif propre aux préfetures) ;
- 2013 : création du label Qualipref (dispositif propre aux préfetures) ;
- 2015 : création du label Qualipref 2.0 (introduction des moyens multi-médias) ;
- 2018 : création du label Qual-e-Pref (renforcement de l'approche numérique en lien avec le plan national préfecture nouvelle génération - PPNG) ;
- 2021 : création du référentiel Services Publics + (système interministériel).



Et au haut-commissariat...

- 2010 : début des travaux de labellisation Marianne ;
- Fin 2011 : début des travaux de labellisation Qualipref ;
- Juin 2013 : obtention du label Marianne ;
- Novembre 2015 : obtention du label Qualipref 2.0 ;
- 2019 : relance des travaux dans le cadre du nouveau label Qual-e-Pref ;
- 2020 : mise en place du dispositif Transparence dans le cadre du référentiel Services Publics +.



Le label Qual-e-Pref



Les axes du nouveau référentiel...

- **Module n° 1 (obligatoire) : Relation générale avec les usagers ;**
- **Module n° 2 (obligatoire) : Délivrance de titres (hors étrangers) ;**
- **Module n° 3 (optionnel) : Délivrance de titres étrangers ;**
- **Module n° 4 (optionnel) : Relations avec les collectivités territoriales ;**
- **Module n° 5 (optionnel) : Polices administratives liées à la sécurité ;**
- **Module n° 6 (optionnel) : Coordination des politiques publiques ;**
- **Module n° 7 (optionnel) : Communication d'urgence en cas d'événement majeur ;**
- **Module n° 8 (spécial) : Polices exercées par la préfecture de police de Paris.**



- ▶ **À ce stade, le haut-commissariat s'est focalisé sur les 2 modules obligatoires.**
- ▶ **Audit ministériel prévu début septembre 2022 en vue d'un audit externe de labellisation fin 2022 – début 2023 (processus agréé AFNOR).**

Le label Qual-e-Pref

Les engagements du nouveau référentiel...

- **Déclinés en 23 engagements (modules 1 et 2) et en sous-engagements ;**
- **Qualité d'accueil** (formation des agents, délais de réponse, confort, propreté et accessibilité des espaces, services proposés) ;
- **Conditions de fonctionnement** et organisation des services ;
- **Écoute des usagers** et mesure de leur satisfaction ;
- **Accompagnement à la réalisation des démarches**, notamment les télé-procédures, et orientation des usagers ;
- **Attention particulière** pour les personnes en difficulté et/ou situation de handicap ;
- **Faciliter l'accès à l'information** : affichage, site internet, réseaux sociaux, langage utilisé ;
- **Délivrance sécurisée des titres** ;
- **Lutte contre la fraude** documentaire et les discriminations.



Le label Qual-e-Pref

Outre l'amélioration des processus et la satisfaction des usagers, cette labellisation est aussi destinée aux agents...



- Valorisation des bonnes pratiques et des retours d'expérience ;
- Reconnaissance des savoir-faire de qualité ;
- Formation renforcée et régulière des agents (modalités d'accueil, dématérialisation numérique) ;
- Participation active à la modernisation des processus.

Services publics + et Transparence

► Programme lancé en avril 2018 par le ministère métropolitain chargé de la transformation publique.

► 9 engagements communs à tous les services publics

■ ***Des services publics plus proches***

1. Un accueil courtois et bienveillant dans un respect mutuel
2. Être plus facilement joignables
3. Accompagner les usagers de façon personnalisée

■ ***Des services publics plus efficaces***

4. Orienter facilement l'utilisateur vers le service compétent
5. Apporter une réponse dans un délai raisonnable sur le fond ou sur la forme (avec information sur l'état d'avancement des dossiers)
6. Afficher les résultats des services publics en toute transparence

■ ***Des services publics plus simples***

7. Prendre en compte l'avis des usagers
8. S'améliorer en continu
9. Être éco-responsable



► Affichage trimestrielle d'indicateurs nationaux et locaux (hall + site)

Services publics + et Transparence

► Objectifs

- Placer l'usager au cœur de l'action ;
- Généraliser une relation de confiance ;
- Se montrer bienveillant ;
- Mettre tout en place afin d'éviter les erreurs*.



► Moyens

- accompagner, conseiller,
- être pédagogue et proactif,
- présumer de la bonne foi des usagers,
- être dans une démarche de médiation, de proximité, de réactivité et de transparence.



* **Important** : Le ministère de l'intérieur a exclu le "droit à l'erreur", institué au niveau national et interministériel par la loi ESSOC du 10 août 2018 (relative à un État au service d'une société de confiance), du périmètre "Services publics +" pour ses procédures.

Services publics + et Transparence

► Aperçu des résultats au haut-commissariat depuis fin 2018

	2018	2019				2020			2021				2022
	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1
Taux local de satisfaction globale des usagers pour la qualité de l'accueil du haut-commissariat	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taux local de satisfaction globale des usagers pour la qualité des explications en matières de démarches à accomplir et de documents à fournir	98%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Taux local d'appels décrochés/aboutis au haut-commissariat	96,7%	96,8%	94,3%	96,4%	96,2%	94,2%	90,6%	93,5%	92,8%	91,4%	92,3%	91,8%	93,9%
Délai moyen local de délivrance des CNI-passeports	16 jrs	15 jrs	18 jrs	22 jrs	16 jrs	22 jrs	24 jrs	18 jrs	22 jrs	30 jrs	16 jrs	16 jrs	17 jrs
Taux national de satisfaction globale des usagers pour la délivrance des titres	70%	70%	70%	70%	70%	78%	78%	78%	75%	75%	75%	75%	75%

Enquête de satisfaction 2021

- ▶ Enquête réalisée **du 3 octobre au 3 décembre 2021**.
- ▶ 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 **71 questions**, incluant le profil de l'usager, **dont la majeure partie était conditionnée à une question primaire basique** (oui/non) liée à aux différents usages.
- ▶ Cela a permis de recueillir **104 questionnaires, dont 5 inexploitable**s (seule la première page relative au profil a été remplie).
- ▶ Le **dépouillement** a été réalisé sur la **base de 99 questionnaires** 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'usager des différents services** proposés (utilisation des différents modes d'accueil et/ou d'accès à l'information).
- ▶ Ce mode de questionnement explique que **les 99 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**.
- ▶ Sur ce panel, **23 personnes** ont aussi **répondu favorablement pour être recontactées** dans le cadre pour un complément d'étude et de réflexion post-enquête.

Enquête de satisfaction 2021

- **Présentation synthétique des résultats de l'enquête réalisée du 3 octobre au 3 décembre 2021 auprès de 99 usagers.**

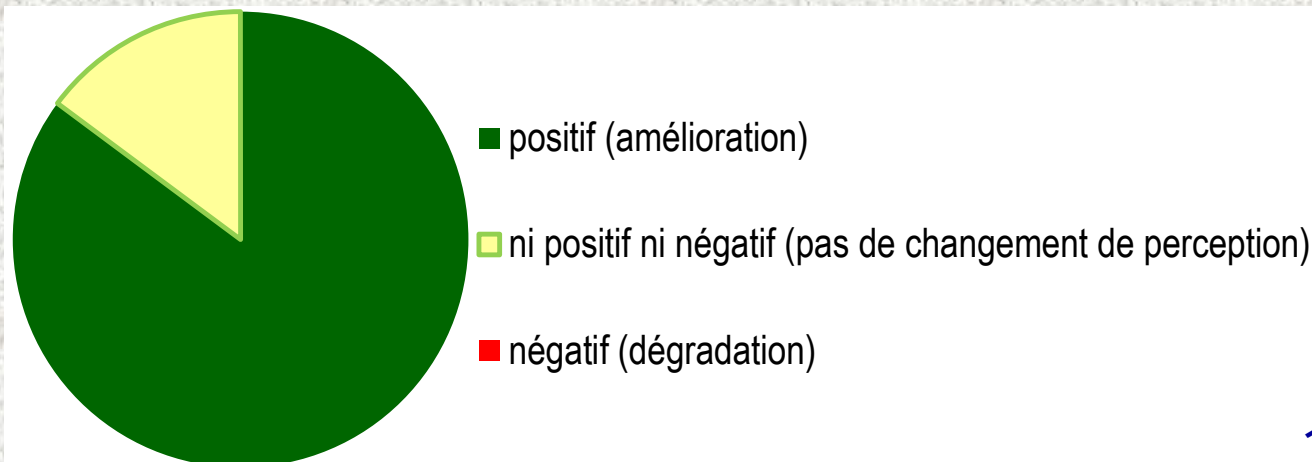
Appréciation globale (85 réponses)

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 ?



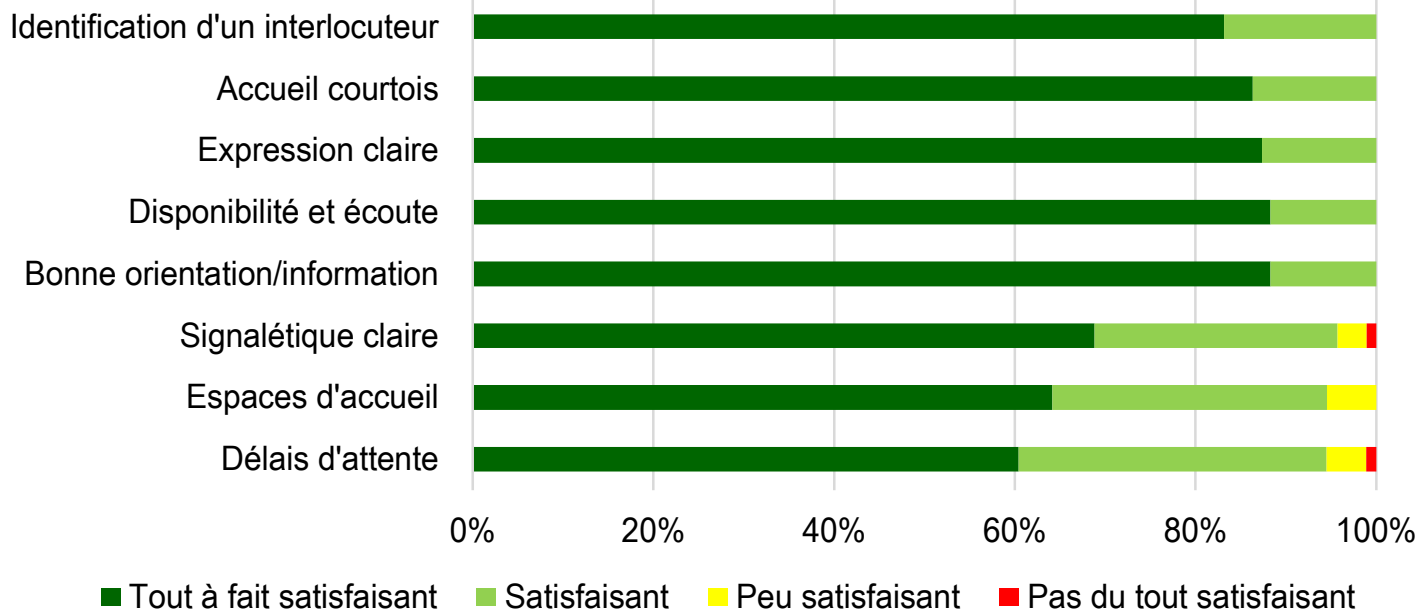
Perception générale (71 réponses)

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

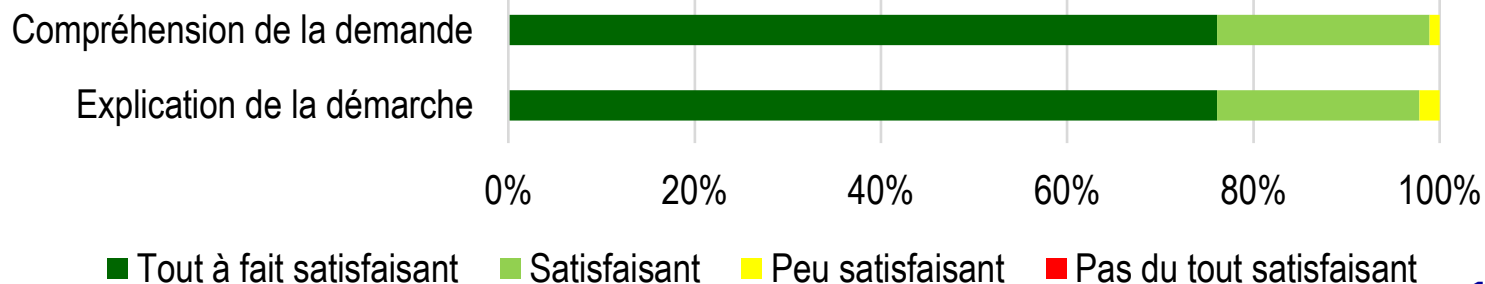


Enquête de satisfaction 2021

L'accueil physique (94 réponses)

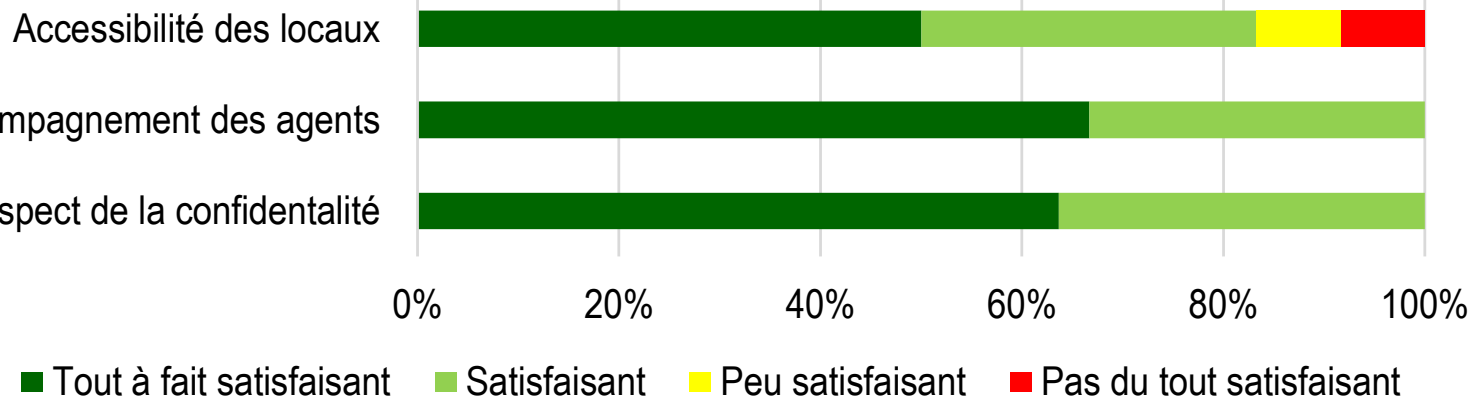


Le traitement au guichet (92 réponses)

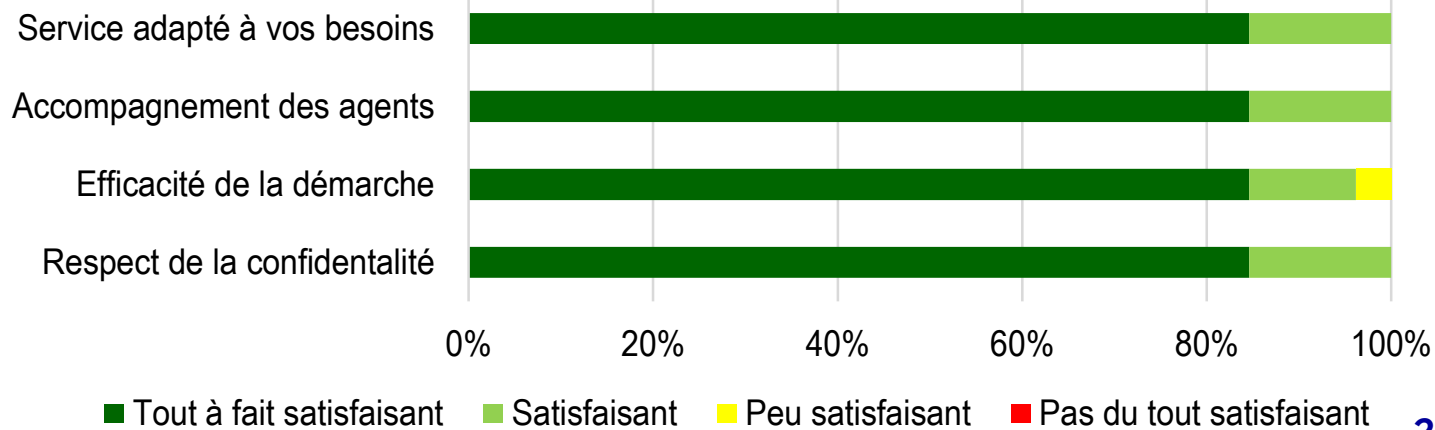


Enquête de satisfaction 2021

L'accueil des personnes en situation de difficultés (13 réponses)

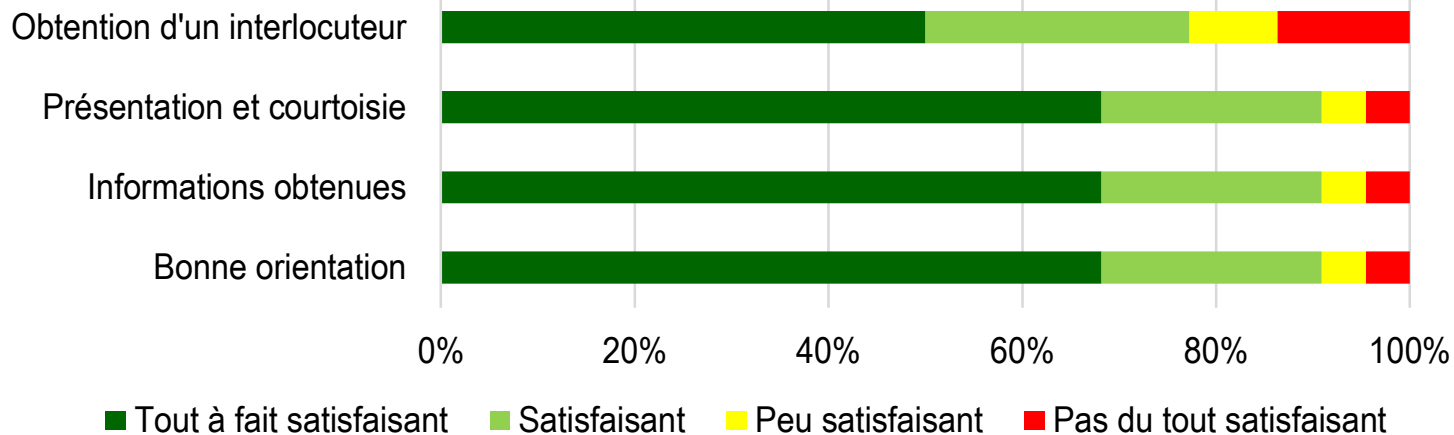


L'accès au point numérique (24 réponses)

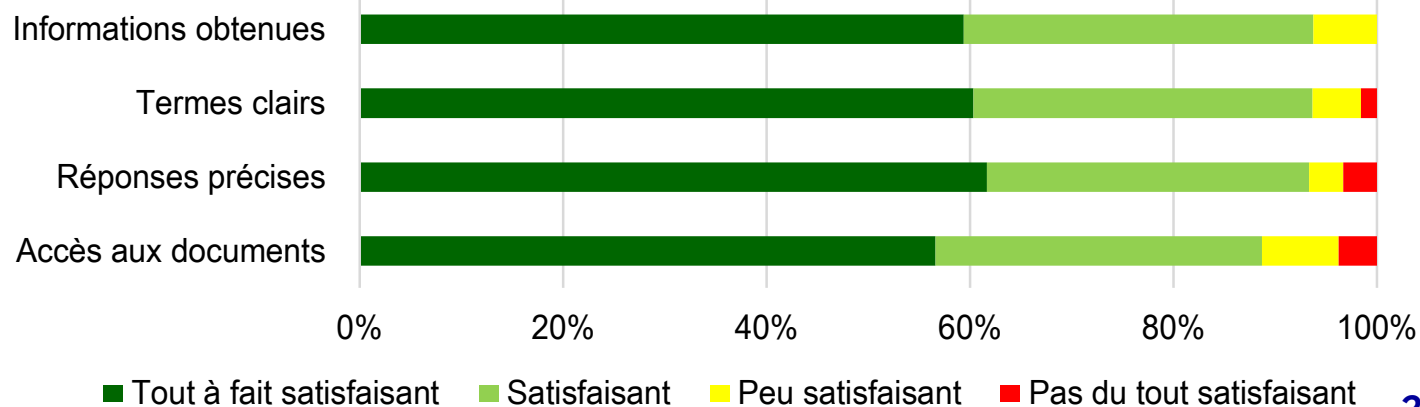


Enquête de satisfaction 2021

L'accueil téléphonique (21 réponses)



L'accueil électronique à distance (64 réponses)



Enquête de satisfaction 2021

- ▶ À la fin du questionnaire, les usagers étaient conviés à nous faire part de leurs observations et suggestions pour améliorer l'accueil.
- **Paradoxalement, ce ne sont pas toujours les usagers qui ont émis des avis "peu ou pas satisfaisants" qui se sont exprimés** mais plutôt des personnes quand même satisfaites du service et de l'accueil. Il n'y a donc pas toujours de motifs ou d'argumentaires pour comprendre les raisons des insatisfactions.
- Même si ce n'était pas son objectif, **cette rubrique a donné lieu a contrario à l'expression de plusieurs preuves de satisfaction** ("merci", "bravo", "super accueil", etc.).
- **Certaines remarques sont récurrentes et peinent à trouver une solution** : le manque de places de parking et l'éloignement des réseaux de transports (notamment pour les personnes âgées et/ou à mobilité réduite).
- Quelques observations concernent en revanche le fonctionnement interne :
 - **l'absence de climatisation** dans le grand hall d'accueil ;
 - les **difficultés rencontrées** par des usagers **pour récupérer des documents** (ex : passeports pour des personnes résidant dans les îles éloignées) ou **connaître les pièces à fournir** ;
 - une **meilleure communication sur les horaires d'ouverture et/ou d'accueil** pour les différents services ouverts au public ;
 - une **meilleure communication sur le point d'accueil numérique**.
- De même, si le site internet, la page Facebook et l'accueil téléphonique sont jugés positivement, **des efforts restent à faire sur la réponse systématique aux appels téléphoniques et sur l'accessibilité à l'information** pour le site internet et la page Facebook.

Projet d'enquête mystère

- Outre la réalisation d'une enquête annuelle de satisfaction, il est recommandé de réaliser aussi **chaque année une enquête mystère**.
- Celle-ci consiste généralement en l'envoi de **courriers et courriels factices**, et en des **appels et visites impromptus** afin de **vérifier que les engagements sont bien respectés**.



- Organisée habituellement en interne et annoncée au préalable, elle **connaît toutefois des limites**, surtout au niveau des 2 derniers points.
- Proposition pour 2022 et en lien avec le concept de Services Publics + : **vous associer à cette enquête sur la base du volontariat**.



Suggestions et réclamations

Pour rappel...

- **Types de suggestions/réclamations acceptées et traitées :**
 - **suggestion d'un usager** → expression d'une **proposition d'amélioration** de sa relation avec l'administration ;
 - **réclamation d'un usager** → expression d'une **insatisfaction dans sa relation** avec l'administration ;
 - elle peut porter sur la **qualité du service rendu**, le **fonctionnement du service**, l'**environnement de l'accueil** ou sur les **engagements qualité**.

- **En revanche, elle ne peut pas porter sur...**
 - une **demande d'information générale** ou un **état d'avancement d'un dossier**,
 - le fait qu'**un dossier a été rejeté** ni sur un **recours gracieux ou contentieux**,
 - une **demande d'intervention ou de rendez-vous** ou encore les **délais de délivrance des titres**.

Pour autant, si cette requête exprime des difficultés à obtenir un rendez-vous ou une réponse après plusieurs tentatives, cela peut entrer dans le champ des réclamations.

Suggestions et réclamations



Pour rappel...

■ 3 modes d'expression recevables :

- par courriel (adresse fonctionnelle du PRU) ;
- sur place via la boîte et les formulaires dédiés ;
- par courrier (adresse postale du haut-commissariat).

■ 2 délais de réponses différents :

- maximum 5 jours ouvrés pour les courriels ;
- maximum 10 jours ouvrés pour le dépôt dans l'urne et les courriers.

Bilan des dernières années :

- 2019 et 2020 : pas de réclamations reçues par le PRU ;
- 2021 : quelques réclamations par courriel en lien avec les mesures Covid-19 et une en rapport avec les délais d'attente dans les mairies.
→ **100 % des réclamations traitées dans les délais.**

Actions et aménagements

- **Nouvelle boîte à suggestions/réclamations**, nouveaux formulaires associés et nouvel affichage dédié ;
- **Rafrâichissement** du hall d'accueil (murs, comptoirs et assises) et du point d'accueil (murs, plafond et chaises), nettoyage de la sculpture (travaux programmés) ;
- **Refonte du système d'affichage dans le hall d'accueil** (en termes d'accessibilité et de langage + entre les divers types d'annonces et d'informations réglementaires et/ou administratives) ;
- **Renforcement de la communication sur le point d'accueil numérique** (hall d'accueil + médias numériques du HC) ;
- **Refonte de la communication sur les modes et horaires mixtes d'accueil** des sections (affichage général + cartes de visites distribuables) ;
- **Refonte de l'accès à l'information générale pour la continuité territoriale** (1^{er} niveau géré par le PRU + FaQ sur internet) ;
- **Achat d'une boucle magnétique** pour le point numérique et l'accueil général à destination des **personnes malentendantes ou sourdes appareillées**.
- Autres équipements à disposition des usagers : un **distributeur de boissons fraîches** et une **borne Vitale** pour les ressortissants de la sécurité sociale métropolitaine (*retrait du photocopieur qui était peu utilisé*).

Dispositifs de continuité territoriale

Le pôle de la continuité territoriale (PCT) gère plusieurs dispositifs d'aide aux usagers, en termes de transport et de logement, par le biais de crédits délégués par le ministère des outre-mer :

- Le fonds de continuité territoriale (FCT), qui est constitué

- du **passport mobilité** (PM) avec 4 volets différents

- passeport mobilité "études" (PME),
- passeport mobilité "formation professionnelle" (PMFP),
- passeport mobilité "concours" (PMC),
- et passeport mobilité "stage professionnel" (PMSP).

- et de l'**aide à la continuité territoriale** (ACT) sous 3 formes différentes :

- aide à la continuité territoriale classique,
- aide à la continuité territoriale spéciale obsèques,
- aide au transport de corps (ATC).

- ▶ *Tous ces dispositifs sont soumis en priorité à des conditions de revenus et de résidence, auxquelles s'ajoutent d'autres critères spécifiques pour les différents passeports mobilité.*

- ▶ *Conventions aériennes passées à ce jour avec les compagnies Air France, Air Tahiti Nui et FrenchBee.*

- L'**aide au logement étudiant** (ALE), qui est accordée aux étudiants boursiers inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur.

- ▶ *Cette aide est versée sur présentation de justificatifs attestant du paiement du loyer et de l'assiduité aux cours.*



Plus d'informations et **simulateur d'éligibilité** disponibles sur le site internet du haut-commissariat :

<http://www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr/Demarches-administratives/Aides-au-transport>

Dispositifs de continuité territoriale

Les PM en chiffres en 2021 (50.899.881 Fcfp au total)

- Nombre total de **passesports mobilité étudiant (PME)** accordés : **496 bénéficiaires** (pour un total de 33.960.501 Fcfp).
- Nombre total de **passesports mobilité formation professionnelle (PMFP) et concours (PMC)** accordés : **120 bénéficiaires** (pour un total de 16.518.616 Fcfp).
- Nombre total de **passesports mobilité stage professionnel (PMSP)** accordés : **2 bénéficiaires** (pour un total de 420.764 Fcfp).

L'ACT en chiffres en 2021

- Nombre total de prises en charge délivrées : **786 dossiers**.
- Nombre total de personnes ayant réellement voyagé : **440 voyageurs** (pour un total d'aides versées aux compagnies aériennes de 29.211.814 Fcfp).

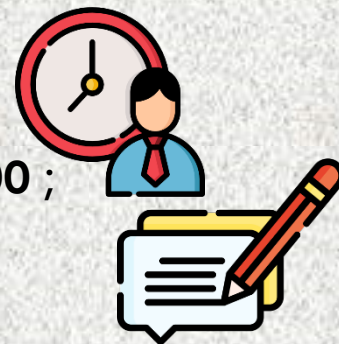
L'ALE en chiffres en 2021

- Nombre total de demandes d'**aide au logement étudiant** traitées : **411 bénéficiaires** (pour un total de 63.778.424 Fcfp), dont...
 - 44 étudiants logeant dans le parc privé ;
 - 78 étudiants hébergés à la cité universitaire de l'UPF ;
 - 289 étudiants résidant dans les centres d'hébergement de l'OPH (57 à Paraita et 232 à Outumaoro).

Le PCT en chiffres en 2021

- Nombre total d'**usagers reçus aux guichets** du PCT (tous dispositifs confondus) : 3044 personnes.
- Montant total des **aides attribuées au titre des ACT et PM** : 80.111.695 Fcfp.

Dispositifs de continuité territoriale



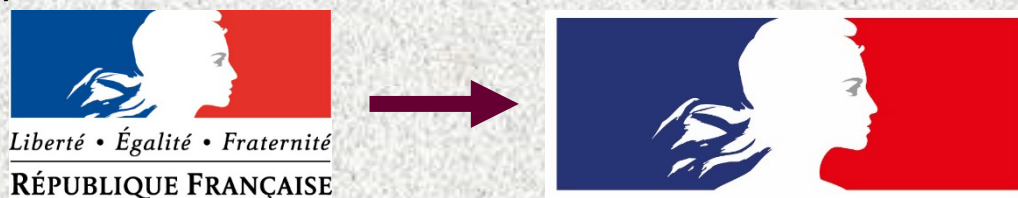
Le fonctionnement du PCT et son encadrement

- **Accueil physique** aux guichets uniquement le matin de 07h30 à 12h00 ;
- **Accueil téléphonique** uniquement l'après-midi de 13h30 à 15h30 ;
→ Tél. 40.468.418, 40.468.420, 40.468.415 et 40.468.417
- Possibilité, en parallèle, de **contacts et d'envoi des dossiers par voie électronique** selon les dispositifs :
→ *passport mobilité* : passport-mobilite@polynesie-francaise.pref.gouv.fr,
→ *aide à la continuité territoriale* : continue-territoriale@polynesie-francaise.pref.gouv.fr,
→ *aide au logement étudiant* : aide-logement-etudiant@polynesie-francaise.pref.gouv.fr.
- Possibilité également de voir avec les 2 subdivisions administratives éloignées du haut-commissariat à Uturoa (Raiatea) et à Taiohae (Nuku Hiva).
- Le PCT est constitué d'une **équipe de 4 personnes** (3 titulaires et 1 volontaire de Service civique) : Mme Charlina TAIHIA-PIFAO, M. Ryan SPITERI, Mme Alison AREA et Mme Vaitumaria TAHIATA.
- **Responsable du PCT et adjointe au cheffe du BAMI** : Mme Béline WONG
- **Cheffe du bureau de l'appui à la mobilité et à l'insertion (BAMI)** : Mme Leilani CHAND
- **Directeur des interventions de l'État** : M. Xavier DELORME

Traitement des courriers et courriels

Contexte général...

- Une **nouvelle charte graphique** a été mise en place en **février 2020** par les services du Premier ministre **applicable à l'ensemble des administrations de l'État**.
- Cela a impliqué un **nouveau logo Marianne**, une **nouvelle police** de caractères Marianne® et une **nouvelle présentation graphique** des documents administratifs (cf. *maquettes-types internes*).



- En conséquence et en parallèle, **les supports méthodologiques du haut-commissariat ont été actualisés** (charte graphique interne, guide rédactionnel pour les courriers et courriels, charte de la messagerie électronique, signature électronique).
- Ces supports comprennent des règles de mise en forme mais aussi des conseils sur la manière de rédiger les documents destinés aux usagers, notamment en termes de langage et de vocabulaire à utiliser.

Dans la pratique...

- Exemples de réponse à des demandes d'information par courriel ;
- Exemples de réponse à des demandes d'information par courrier.

Point d'accueil numérique



SIMPLIFICATION



POINT D'ACCUEIL
NUMÉRIQUE

- Dans le cadre du **dispositif national de simplification administrative** commencé en **2008**, il est prévu que **toutes les démarches administratives** soient **dématérialisées d'ici la fin 2022**.
- Mis en place le 14 janvier 2019 au haut-commissariat, ce point numérique a pour objectif de **permettre aux usagers de faire leurs démarches administratives en ligne**.

Point d'accueil numérique

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

	IDV	ISLV	MQ	AUST	TG	Tous archipels	Rappel 2012
Aucune compréhension	1,00%	2,01%	1,93%	4,43%	2,99%	1,36%	1,44%
Compris	0,68%	1,20%	1,09%	3,41%	1,67%	0,88%	0,93%
Compris, parlé	1,09%	1,88%	3,04%	3,09%	3,16%	1,43%	1,68%
Compris, parlé, lu	0,43%	0,66%	1,29%	0,67%	0,94%	0,52%	1,07%
Compris, parlé, lu et écrit	96,81%	94,25%	92,65%	88,39%	91,25%	95,81%	94,87%

Source : Recensement de la population de 2017 de l'ISPF

Cible : personnes âgées de 15 ans et plus / 214 076 habitants

Point d'accueil numérique

Quelques statistiques locales sur l'équipement numérique des ménages...

Source : Recensement de la population de 2017 de l'ISPF

Tous archipels (272 301 habitants)	Sans internet	Avec internet
Sans ordinateur	38,38%	7,21%
Avec ordinateur	10,13%	44,29%

En 2012, sur 88 370 logements, 57,21 % étaient équipés d'un ordinateur et 42,69 % d'une connexion internet.



Îles du Vent (204 490 habitants)	Sans internet	Avec internet
Sans ordinateur	32,51%	7,60%
Avec ordinateur	9,74%	50,16%

Point d'accueil numérique

- Il est accessible à tous ceux qui ont des **difficultés d'accès au matériel informatique**, de **connexion internet**, de **compréhension de la langue française** et/ou d'**appréhension vis-à-vis des démarches administratives** ou du **numérique**.
- L'accès au point numérique se fait **par l'intermédiaire d'un agent d'accueil**, en qualité de **médiateur numérique**, pendant les heures d'ouvertures.
- L'**assistance** du médiateur est **adaptée et modulée en fonction des besoins** de chaque usager (J'accompagne > Je forme > Je fais à la place).
- Dans le cadre de la Covid-19, ce point a trouvé toute son utilité pour les demandes de motifs impérieux, les déclarations ETIS et les demandes de passes vaccinaux.
- **Des points numériques sont également disponibles dans les subdivisions administratives des îles sous-le-Vent (Raiatea) et des Marquises (Nuku Hiva).**
- Sur le même principe, il en existe auprès de la direction des finances publiques, du service des affaires maritimes et du vice-rectorat.



POINT D'ACCUEIL
NUMÉRIQUE

UN ACCOMPAGNEMENT POUR
MES DÉMARCHES EN LIGNE

Point d'accueil numérique

Les démarches dématérialisées au niveau du haut-commissariat...



- Importation d'animaux ou végétaux dans le cadre du CITES (espèces protégées et/ou menacées d'extinction) ;
- Déclaration d'associations relevant de la loi de 1901 ;
- Déclaration de manifestations sur la voie publique (pour Papeete et Pirae) ;
- Autorisation administrative d'importation (AAI) pour des équipements radioélectriques ;
- Obtention ou modification d'une licence radio-maritime.

Le point numérique de Papeete est ouvert aux mêmes heures que celles prévues pour l'accès aux bâtiments (Lun-Jeu 07h30-16h00 / Ven 07h30-15h00).

Circuit CNI/passeport



En quoi consiste les CERT ?

- Issu d'une **réforme nationale** effectuée au titre du plan "préfctures nouvelle génération" (PPNG) et basée sur le **déploiement ministériel des télé-procédures**.
- C'est une **plate-forme chargée de l'instruction des demandes dématérialisées de titres** et de leur délivrance sécurisée. Au plan national et depuis novembre 2017, il y a :
 - **27 CERT spécialisés sur les CNI et passeports (dont 5 en outre-mer) ;**
 - **21 CERT spécialisés sur les permis de conduire ;**
 - **6 CERT spécialisés sur les certificats d'immatriculation (cartes grises) ;**
 - **3 CERT mixtes spécialisés sur les permis de conduire et les certificats d'immatriculation (pour les DOM) ;**
 - **1 CERT spécialisé pour les demandes d'échange de permis étrangers ;**
 - **1 CERT spécialisé pour les demandes de permis de conduire international.**
- La mise en place des CERT a aussi impliqué la **fermeture des guichets** du haut-commissariat, le **transfert des procédures de dépôt et de remise auprès des mairies** et la création des points numériques.
- Eu égard aux spécificités de la Polynésie française, le CERT du haut-commissariat est doté d'un **équipe "missions de proximité"** chargée d'assurer le recueil, le traitement et la délivrance des titres d'identité et de voyages par des tournées régulières **dans les îles éloignées**.

Circuit CNI/passeport

Comment et pourquoi et faire une pré-demande en ligne ?

- Depuis un accès internet (ordinateur, tablette ou smartphone), les usagers se connectent, **quand et comme ils le souhaitent**, au site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS / <https://ants.gouv.fr/>) et **déposent un dossier de demande en ligne** en joignant les documents requis selon le titre et leur situation personnelle.



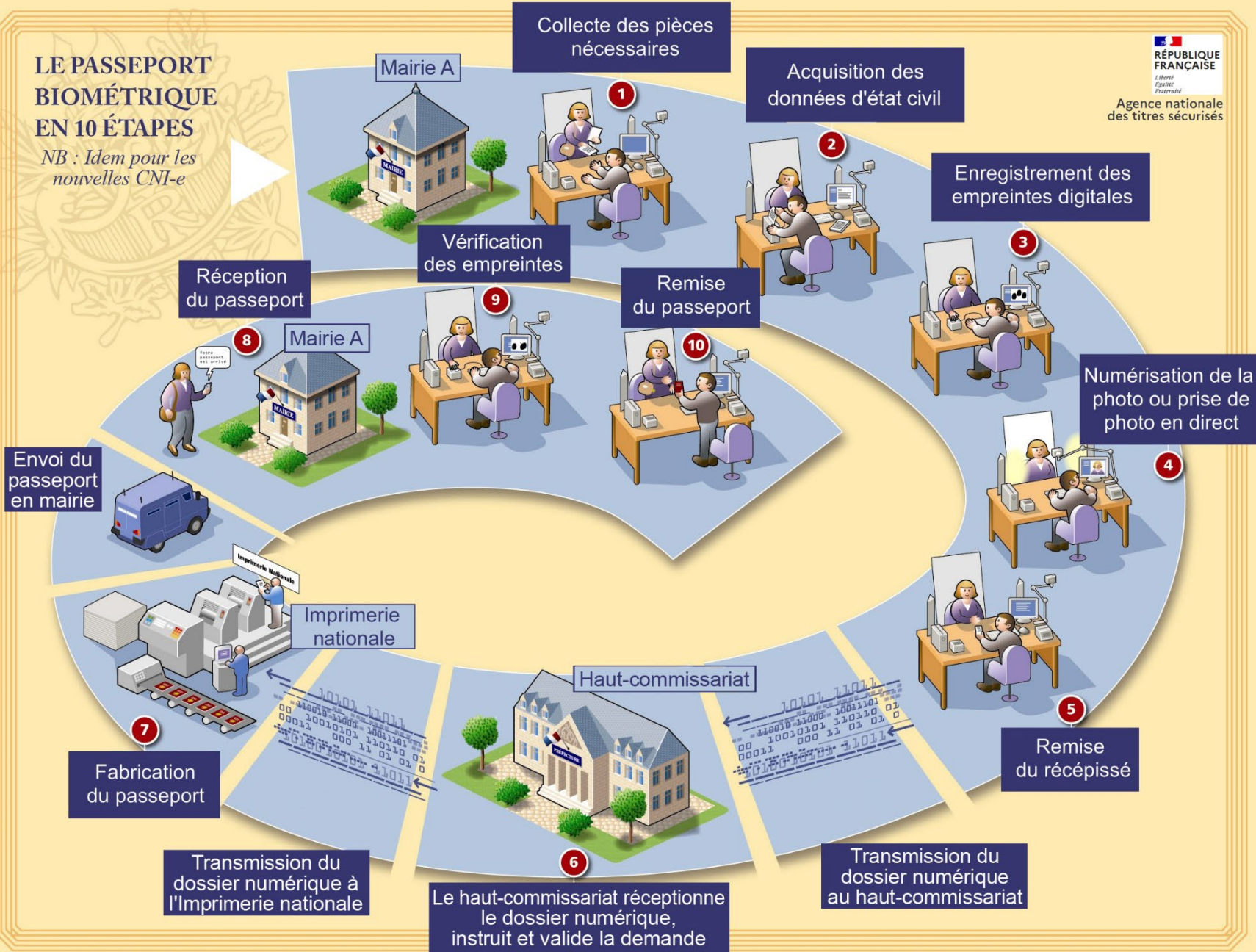
- Le **principal avantage** de la pré-saisie en ligne par l'utilisateur est d'**éviter les erreurs de frappe** au niveau des mairies, l'utilisateur étant censé mieux maîtriser l'orthographe de ses noms et prénoms, ainsi que les détails sur sa naissance (date et lieu), son adresse, sa taille ou encore la couleur de ses yeux.
- Les **inconconvénients** sont **inhérents aux spécificités de la Polynésie française** : le système de **timbre fiscal dématérialisé n'est pas adapté au territoire**, de même que le dispositif de **justificatif d'adresse en ligne**.

Circuit CNI/passeport depuis juillet 2021



LE PASSEPORT BIOMÉTRIQUE EN 10 ÉTAPES

NB : Idem pour les nouvelles CNI-e



Supports médias

LE SITE INTERNET DU HAUT-COMMISSARIAT ET PORTAIL DES SERVICES DE L'ÉTAT EN POLYNÉSIE FRANÇAISE POUR FACILITER VOS DÉMARCHES

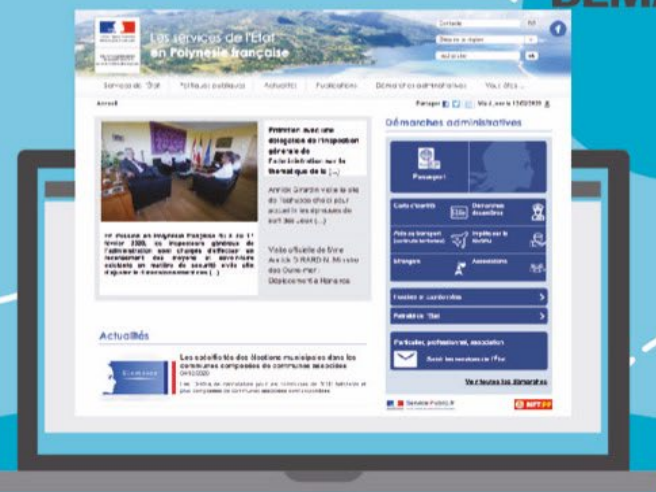
CONSIGNES
DE SÉCURITÉ

ÉLECTIONS

CONCOURS

WWW

DÉMARCHES



Supports médias

Comme en métropole, le site internet du haut-commissariat (www.polynesie-francaise.pref.gouv.fr) a pour vocation de servir, de façon plus globale, de **portail de l'État pour l'ensemble des services déconcentrés basés en Polynésie française.**

À ce titre, il vous informe :

- du calendrier et des ouvertures de concours de la fonction publique ;
- du calendrier fiscal (impôts sur le revenu / déclaration de résidence ITR) ;
- des formalités douanières ;
- de la réglementation applicable aux chiens dangereux et à la détention d'armes ;
- de l'actualité réglementaire ;
- des espaces dédiés aux communes, avec des textes de références, les différents dispositifs de soutien financier de l'État ;
- des résultats et de l'organisation des élections politiques ;
- des informations en cas de crise mises à jour en temps réel et des conseils de sécurité lors d'un cyclone ou d'un tsunami ;
- de l'actualité des services de l'État (événements, dispositifs mis en place, guide d'accueil, etc.).

Supports médias

Ce site internet a également pour objectif de faciliter vos démarches administratives :

- pour constituer un dossier de passeport ou de carte d'identité et faire une pré-demande en ligne ;
- pour obtenir le formulaire d'autorisation de sortie du territoire pour les mineurs ;
- pour créer et déclarer une association en ligne ;
- pour déterminer si vous pouvez bénéficier de la continuité territoriale et des aides au transport étudiant avec un simulateur d'éligibilité en ligne ;
- pour les aides aux étudiants en formation ;
- pour les formulaires permettant d'obtenir l'agrément d'un réseau de vidéo-protection ;
- pour déposer une pré-plainte en ligne ;
- des formulaires de contact pour interroger les services compétents ;
- pour connaître les procédures de naturalisation et de permis de séjour des étrangers.

Supports médias



La page FaceBook (<https://www.facebook.com/hcrpf987/>) du haut-commissariat vous informe :

- de l'actualité en temps réel des services de l'État et du territoire ;
- des messages d'alerte en cas de situation exceptionnelle ;
- des nouvelles informations disponibles sur le site internet des services de l'État ;
- des vidéos de portraits des agents de l'État ;
- des commémorations (ex : 8 mai, 14 juillet) ;
- des informations en matière de sécurité routière, etc.



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

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

**Merci pour
votre participation**