

Comité local des usagers du haut-commissariat

Réunion du 24 mai 2023



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

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

***Introduction par
le président du comité
et tour de table***

Ordre du jour

- **Tour de table, introduction et rappel ;**
- **Obtention du label Qual-e-Pref ;**
- **Supports médias et plan de communication 2023**
- **Statistiques générales au titre de 2022 ;**
- **Résultats de l'enquête de satisfaction au titre de 2022 ;**
- **Gestion des suggestions et réclamations pour 2022 ;**
- **Actions et aménagements réalisés (2022) et à venir (2023) ;**
- **Fonctionnement du pôle transmission (standard) ;**
- **Focus sur l'antenne locale de l'ANFR.**

3

Documents présentés et/ou remis en séance

► *Remis dans le dossier de séance*

- Certificat de labellisation Qual-e-Pref pour les services du haut-commissariat dédiés aux usagers et basés sur Tahiti ;
- Plan de communication 2023 ;
- Charte des réseaux sociaux du haut-commissariat ;
- Statistiques de fréquentation des services dédiés aux usagers pour 2022 ;
- Tableau comparatif des statistiques 2021-2022 ;
- Tableau récapitulatif des résultats trimestriels 2018-23 du programme Transparence ;
- Questionnaire de base, synthèse et résultats complets de l'enquête de satisfaction 2022 ;
- Audit d'accessibilité (rapport + suivi) ;
- Exemples et extraits de fiches d'information.

4

Petits rappels sur le CLU du HC

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.

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.



Périmètre d'intervention...

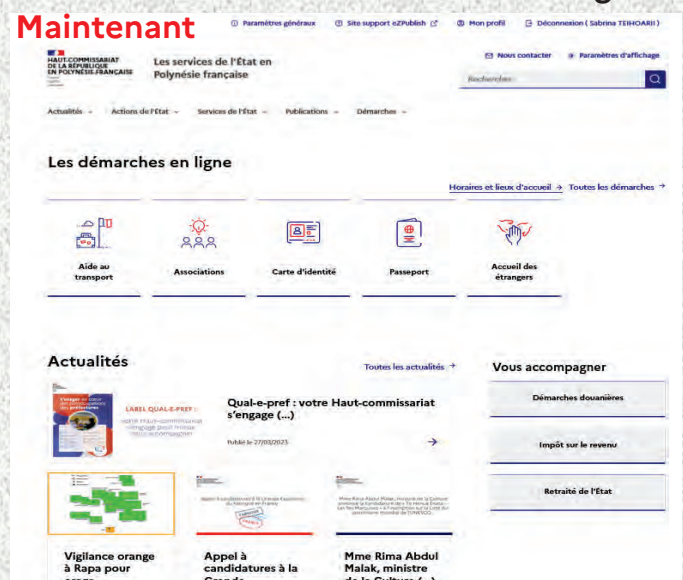
- Ce comité n'a vocation à traiter que des règles, dispositifs et conditions d'accueil des services **relevant directement du haut-commissariat**.
- **Il n'a pas vocation à traiter des problèmes de relations usagers avec les autres administrations de l'État, au niveau local ou national.**

Nouveaux supports médias

Le portail internet des services de l'État en Polynésie française

Depuis la fin d'année 2022, le site internet des services de l'État en Polynésie française n'est plus hébergé au haut-commissariat mais en métropole auprès du SGAMI Sud-Est.

En parallèle, à la mi-novembre 2022, la DMATES et la DICOM du ministère de l'intérieur ont procédé à la bascule des sites internet des préfectures vers une **nouvelle version graphique** plus en phase avec les attentes et les besoins des concitoyens, **avec un design plus simple et plus épuré** afin de faciliter la navigation des internautes. **Le contenu, l'arborescence et les fonctionnalités du site restent inchangés.**



SGAMI (structure zonale) : secrétariat général pour l'administration du ministère de l'intérieur – zone Sud-Est
DMATES (administration centrale) : direction du management de l'administration territoriale et de l'encadrement supérieur
DICOM (administration centrale) : délégation à l'information et à la communication

Nouveaux supports médias

Présence du haut-commissariat sur Instagram : @HC Polynésie française



Instagram

En parallèle avec Facebook, ce compte permet de transmettre de l'information instantanément sous forme de contenus visuels et/ou vidéos, ce qui est l'essence même de ce réseau.

La cible et la visibilité s'élargissent aussi vers l'international et le national, Facebook restant le réseau privilégié des Polynésiens.

En cliquant sur un mot-clé (identifié avec un "#", hashtag ou mot-dièse), cela permet ensuite d'accéder aux informations en lien avec le sujet de ce mot-clé.

Un compte Instagram a été créé en novembre 2022 pour le haut-commissariat (sur les 2 derniers mois de 2022 : 271 abonnés).



Nouveaux supports médias

Présence du haut-commissariat sur Twitter : @HC Polynésie987

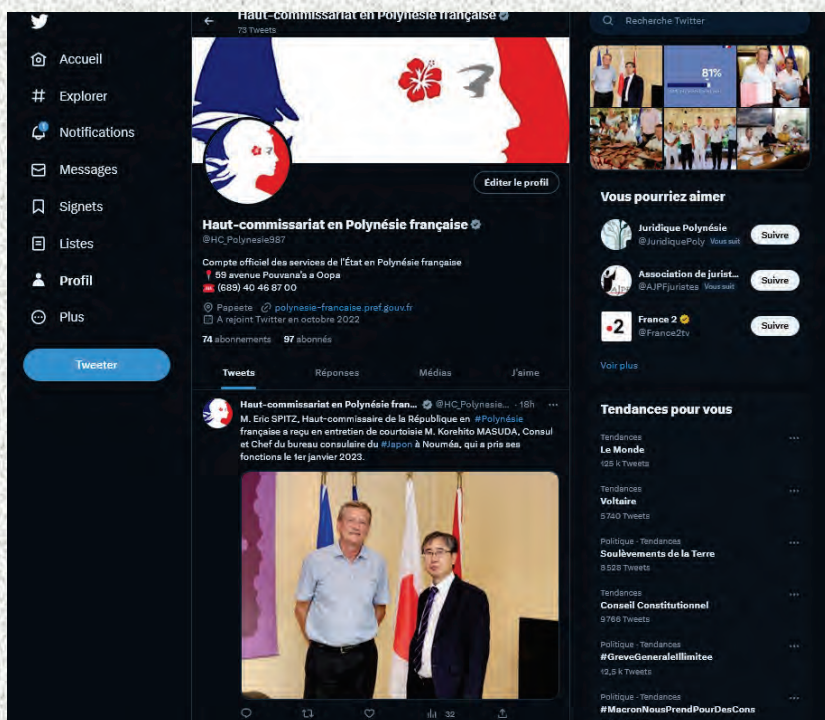


L'interaction immédiate est l'essence même de ce réseau.

Ce choix de réseau permet essentiellement au haut-commissariat d'avoir une visibilité au niveau national.

En cliquant sur un mot-clé (identifié avec un "#", hashtag ou mot-dièse), cela permet ensuite d'accéder aux informations en lien avec le sujet de ce mot-clé.

Un compte Twitter a été créé également en novembre 2022 pour le haut-commissariat (sur les 2 derniers mois de 2022 : 97 abonnés).



Le pôle "transmissions" et le standard du haut-commissariat

→ Composé de 6 agents et d'un responsable, le pôle "transmissions" est un service qui fonctionne **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, ce qui permet au haut-commissariat d'être joignable à n'importe quelle heure et par n'importe qui dans le monde.



→ Il assure la **gestion permanente de l'accueil et du trafic téléphoniques** du haut-commissariat et participe à la **continuité des liaisons gouvernementales**.

→ **Principale porte d'entrée téléphonique**, le pôle se charge de répondre aux usagers et de réorienter vers le bon interlocuteur, en étroite relation avec le PRU.

→ Il gère le trafic de **messagerie de commandement**, les messages sensibles et les **échanges chiffrés** et en assure la **diffusion restreinte**.



9

Le pôle "transmissions" et le standard du haut-commissariat

→ Il assure la **veille et le test des systèmes satellitaires**, en lien avec les mairies de toute la Polynésie.



→ Il se charge des **tests mensuels pour les sirènes tsunami** (tous les 1^{ers} mercredis de chaque mois) et les **systèmes de sécurité** du haut-commissariat.



→ Il **déclenche sur ordre les alertes de secours** et fait la **liaison entre les services de secours et les cadres du haut-commissariat** (évasan, déclenchement Dauphin, etc.).

→ Il gère les différents **annuaires internes et externes** du haut-commissariat (annuaire HC, annuaire secours).



10

Le label Qual-e-Pref

Petit rappel des actions entreprises en termes de référentiels et labels qualité 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 + ;
- **2022** : nouvelle relance (post-Covid) des travaux dans le cadre du nouveau label Qual-e-Pref ;
- **Juillet 2022** : dépôt officiel de la candidature du haut-commissariat auprès de la SOCOTEC (société de contrôle technique) ;
- **5 et 6 septembre 2022** : audit interne ministériel pour l'obtention du label Qual-e-Pref ;
- **24 janvier 2023** : audit externe par la SoCoTec (par sous-traitance locale via la société Ikigai) ;
- **14 mars 2023** : obtention du label Qual-e-Pref.



11

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le bureau de la communication interministérielle (BCI) en 2022

- Nombre total de connexions au **site internet** du HC : **553 757**
- Nombre moyen de connexions au **site internet** du HC par jour : **1 517**
- Nombre total d'abonnés à la **page FaceBook** du HC : **70 929**
- Dont nombre total de nouveaux abonnés à la **page FaceBook** du HC : **2 774**
- Soit en moyenne par jour : **7,6** nouveaux abonnés à la **page FaceBook** du HC

Le bureau de la réglementation et des élections (BRE) en 2022

- Nombre d'utilisateurs venus pour une **association** : **3 985**
- Nombre d'utilisateurs venus pour les **armes, munitions et explosifs** : **274**
- Nombre d'utilisateurs venus pour la section étrangers (**séjours**) : **1 777**
- Nombre d'utilisateurs venus pour la section étrangers (**naturalisations**) : **130**

12

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le pôle des relations avec les usagers (PRU) en 2022

- Nombre total d'**usagers accueillis** dans le hall : **13 691** (soit **55/jour** en moyenne)
- Nombre total d'**appels traités** par le PRU : **9 497** (soit **38/jour** en moyenne)
- Nombre total de **courriels traités** par le PRU : **726** (soit **60/mois** en moyenne)
- Délai moyen de réponse aux **courriels traités** par le PRU : **1 jour** ouvré.
- Taux de réponse aux usagers par **courriel** : **100 %** dans les 5 jours ouvrés.

Les points d'accueil numérique (PRU/SAISLV/SAIM) en 2022

- Nombre total d'**usagers accueillis** au PAN de Tahiti : **25** (soit **2/mois** en moyenne)
- Nombre total d'**usagers accueillis** au PAN de Raiatea : **38** (soit **3/mois** en moyenne)
- Nombre total d'**usagers accueillis** au PAN de Nuku Hiva : **0**

Le standard général (7j/7 H24) du haut-commissariat en 2022

- Nombre total d'**appels reçus** : **4 538**
- Nombre moyen d'**appels traités** par jour : **13**

13

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le bureau des ressources humaines et des traitements (BRHT / candidatures spontanées, demandes de stages, informations concours) en 2022

- Nombre total de **candidatures spontanées** reçues par courriel : **27**
- Délai moyen de réponse aux usagers pour les **candidatures spontanées** : **4 jours**
- Nombre total de **demandes de stages** reçues par courriel : **76** (dont 10 non répondus – hors délai)
- Délai moyen de réponse aux usagers pour les **demandes de stages** : **12 jours**
- Nombre total de demandes d'**information sur les concours** reçues par courriel : **80**
- Délai moyen de réponse aux usagers pour les **informations sur les concours** : **3 jours**

Le centre d'expertise et de ressources titres (CERT passeports-CNI) en 2022

- Délai moyen de délivrance d'une demande de **passeport** : **19 jours**
- Nombre total de demandes de **passeport** traitées : **23 892 titres**
- Délai moyen de délivrance d'une demande de **CNI** : **18 jours**
- Nombre total de demandes de **CNI** traitées : **24 902 titres**
- Nombre total de missions effectuées dans les îles éloignées : **75 déplacements**
- Nombre total de missions effectuées sur Tahiti (centres de détentions, CHPF, centre Te Tiare) : **21 déplacements**

14

Quelques statistiques en termes d'accueil

Le pôle de la continuité territoriale (PCT) en chiffres en 2022

- Nombre total d'**usagers reçus aux guichets** du PCT (tous dispositifs confondus) : 5062 personnes.
- Montant total des **aides attribuées au titre des ACT et PM** : 132.177.140 Fcfp.

Les passeports mobilité (PM) en chiffres en 2022 (72.985.561 Fcfp au total)

- Nombre total de **passeports mobilité étudiant (PME)** accordés : **492 bénéficiaires** (pour un total de 38.801.551 Fcfp).
- Nombre total de **passeports mobilité formation professionnelle (PMFP) et concours (PMC)** accordés : **135 bénéficiaires** (pour un total de 24.576.730 Fcfp).
- Nombre total de **passeports mobilité stage professionnel (PMSP)** accordés : **34 bénéficiaires** (pour un total de 9.607.279 Fcfp).

L'aide à la continuité territoriale (ACT - hors PM) en chiffres en 2022

- Nombre total de prises en charge délivrées : **1320 dossiers** (pour un total d'aides versées aux compagnies aériennes de 58.977.685 Fcfp).

L'aide au logement étudiant (ALE) en chiffres en 2022

- Nombre total de demandes d'**aide au logement étudiant** traitées : **443 demandes pour 402 bénéficiaires** (pour un total de 64.690.886 Fcfp), dont...
 - 42 étudiants logeant dans le parc privé ;
 - 71 étudiants hébergés à la cité universitaire de l'UPF ;
 - 289 étudiants résidant dans les centres d'hébergement de l'OPH (56 à Paraita et 233 à Outumaoro).

15

Enquête de satisfaction 2022

- ▶ Enquête réalisée **du 6 octobre au 31 décembre 2022**.
- ▶ 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 **67 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 **107 questionnaires, dont 4 inexploitable**s (seule la première page relative au profil a été remplie).
- ▶ Le **dépouillement** a été réalisé sur la **base de 103 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 103 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, **15 personnes** ont aussi **répondu favorablement pour être recontactées** dans le cadre pour un complément d'étude et de réflexion post-enquête.

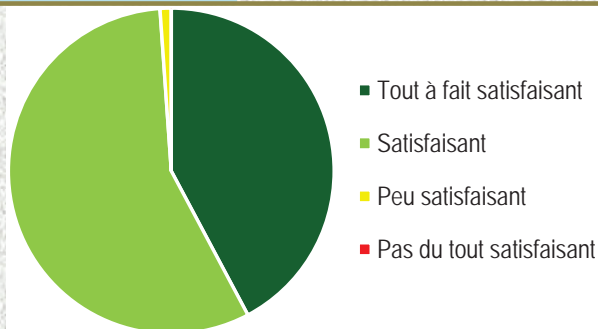
16

Enquête de satisfaction 2022

► **Présentation synthétique des résultats de l'enquête réalisée du 6 octobre au 31 décembre 2022 auprès de 103 usagers.**

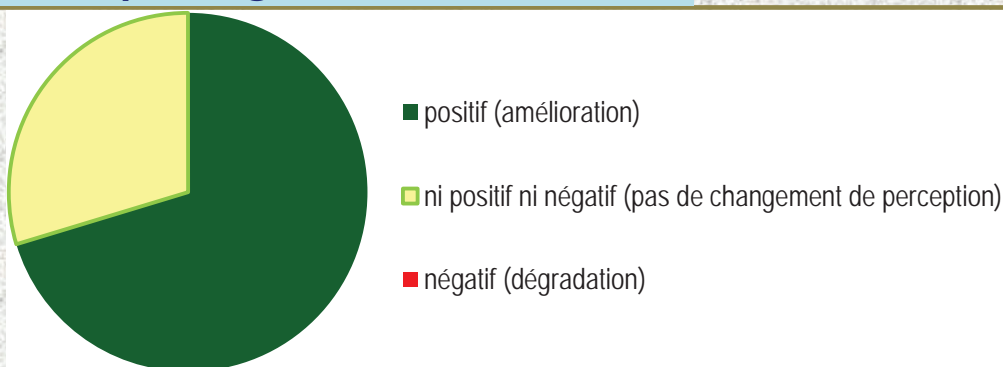
Appréciation globale (90 réponses)

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 (64 réponses)

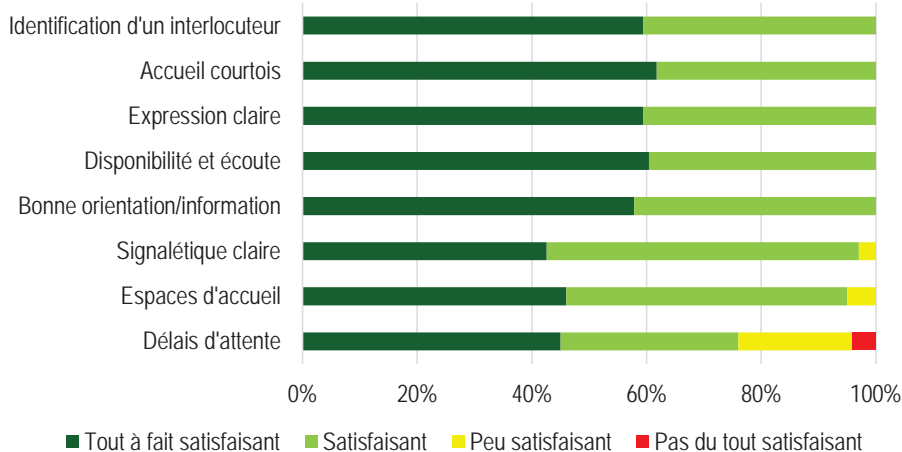
Par rapport à l'image que vous aviez de nos services, diriez-vous que cette expérience a eu sur vous un impact...



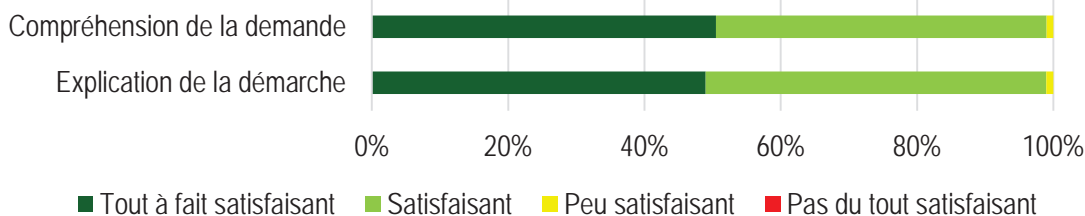
17

Enquête de satisfaction 2022

L'accueil physique (100 réponses)



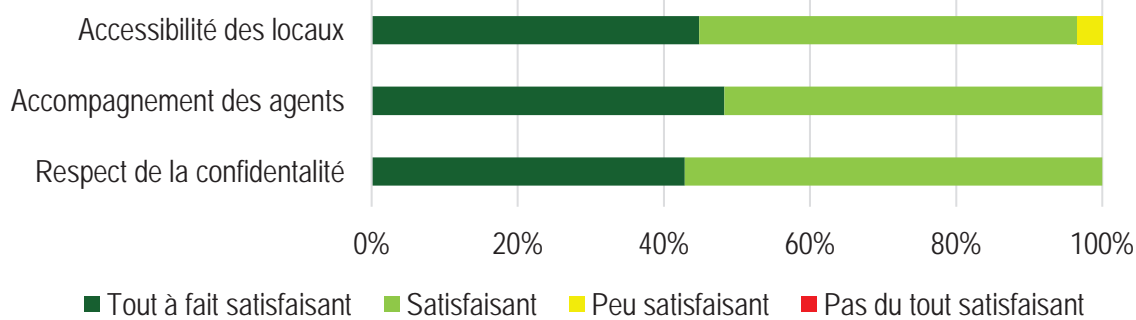
Le traitement au guichet (99 réponses)



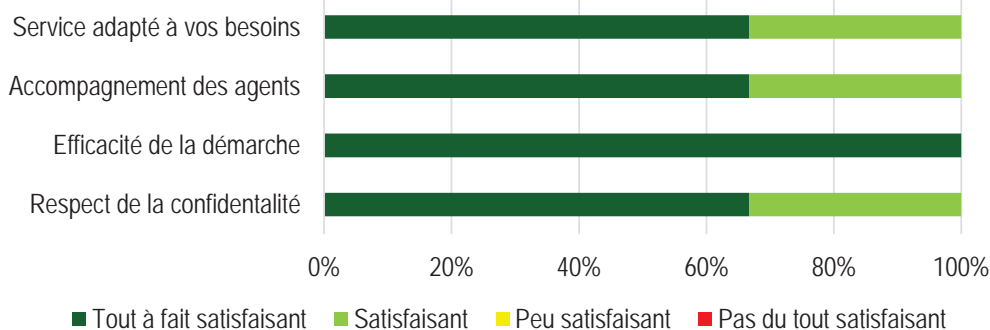
18

Enquête de satisfaction 2022

L'accueil des personnes en situation de difficultés (29 réponses)



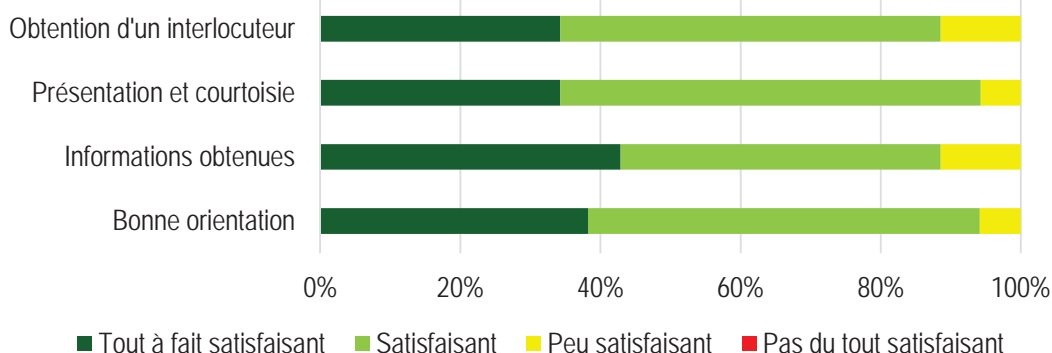
L'accès au point numérique (3 réponses)



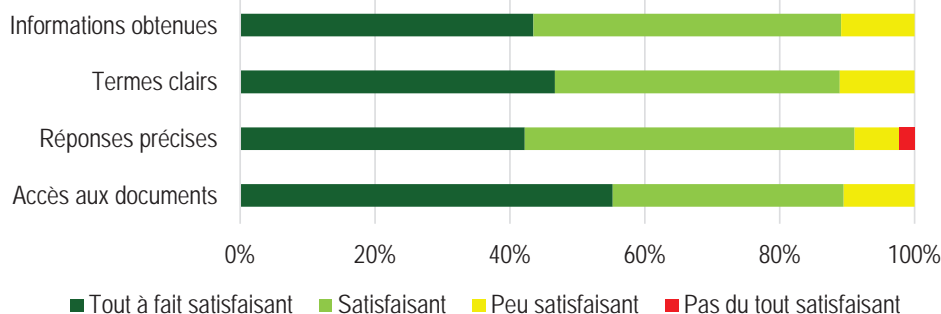
19

Enquête de satisfaction 2022

L'accueil téléphonique (35 réponses)



L'accueil électronique à distance (45 réponses)



20

Enquête de satisfaction 2022

- De façon générale, **les résultats** de l'enquête de satisfaction 2022 **suivent les tendances observées les années passées**, avec une qualité de l'accueil exercé par nos agents une nouvelle fois plutôt très positivement évaluée (avec **plus de 95 % d'opinions exprimées favorables en moyenne**) hormis quelques nuances.
- Environ **un usager sur 2 s'est renseigné en amont de sa visite physique**, principalement pour les documents à fournir (49,09 %) et les horaires d'ouverture (20,00 %), et via les différents médias disponibles (sur place, par téléphone, via le site internet ou la page FaceBook).
- **Le site internet du haut-commissariat est mieux connu** des usagers que sa page FaceBook (respectivement 76,92 % et 43,08 %) **mais encore sous-utilisés** (environ 1 personne sur 4).
- Au niveau des **espaces d'accueil** et des **guichets** pour le traitement des demandes, la tendance est **globalement positive** (de 95 % à 98,99 %) avec une **baisse des insatisfactions**.
- En revanche, **la question sur les délais d'attente fait ressortir une plus grande insatisfaction** que les 3 dernières années avec un taux global à 24 %, revenant à un niveau proche de ceux rencontrés en 2017 ou 2016. Cela peut, en partie, s'expliquer par une **recrudescence d'usagers auprès du PCT et du BRE**.
- Pour ce qui est de **l'accueil physique**, il est perçu de manière satisfaisante avec un **score général maintenu à 100 %**.

21

Enquête de satisfaction 2022

- En ce qui concerne les **personnes en situation de difficulté**, notamment celles à mobilité réduite ou en situation de handicap, **le principal point noir reste l'accessibilité** (3,45 %), toujours **en lien avec les problématiques de transport et de parking**.
- Malgré une communication renforcée en 2022 sur le sujet, **les usagers sollicités pour cette enquête ont eu peu recours au point d'accueil numérique** (3 personnes sur ce panel) **et connaissent encore peu** (11,76 %) **ce service**. Pour les usagers y ayant eu recours, le **niveau de satisfaction est très positif** (100 %).
- ▶ ***Pendant cette enquête, comme pour les précédentes, les usagers étaient conviés à nous faire part de leurs observations et suggestions pour améliorer l'accueil.***
- Certaines remarques sont récurrentes et peinent à trouver une solution au niveau du haut-commissariat : le **manque de places de parking**.
- Quelques observations concernent en revanche le fonctionnement interne :
 - ouvrir les guichets du PCT aussi l'après-midi ;
 - prévoir un guichet dédié spécifiquement et uniquement aux associations ;
 - mettre une ambiance musicale dans le hall.
- En outre, même si ce n'était pas son objectif, **cette rubrique a aussi donné lieu à l'expression de plusieurs preuves de satisfaction** ("super accueil", guichetier compréhensif et compréhensible, etc.).

22

Suggestions et réclamations



Bilan 2022...

- **4 réclamations** en janvier 2022 au sujet des **tests PCR Covid-19 payants** à l'arrivée à l'aéroport de Tahiti-Faa'a et de l'information préalable sur le site internet du haut-commissariat.
- **1 réclamation** en décembre 2022 au sujet de l'**accès au site de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS)** depuis le site internet du haut-commissariat.

Taux de réponse dans les 5 jours ouvrés	100 %
Délai moyen de réponse (en jours ouvrés)	1,80

Actions et aménagements

- **Accessibilité et accueil des personnes en situation de handicap**
 - **août 2022** : réalisation d'un audit avec la fédération Te niu o te huma ;
 - **octobre 2022** : participation à une formation de sensibilisation aux diverses formes de handicap avec la fédération Te niu o te huma ;
 - **novembre 2022** : réalisation et diffusion d'un quiz de sensibilisation aux diverses formes de handicap dans le cadre de la semaine européenne du handicap ;
 - **à venir en 2023** : formation à l'accueil des personnes en situation de handicap + formation aux premiers secours en santé mentale.
- **Actualisation des panneaux de localisation des services.**
- **Réalisation de nouvelles fiches et guides d'information**, disponibles soit à l'accueil du PRU (titres de circulation, aides à l'insertion professionnelle), soit sur internet (sécurité sociale, conseils pour voyage hors PF).
- **Expérimentation d'un nouveau système de gestion de file d'attente (JeFile)**, incluant une possibilité de prise de rendez-vous sur certains créneaux.
- **Refonte du site internet des services de l'État en Polynésie française**, selon la nouvelle maquette-type nationale.
- **Refonte des rubriques accueil/qualité sur le site internet du haut-commissariat.**
- **Création de comptes Instagram et Twitter pour le haut-commissariat.**

L'antenne locale de l'agence nationale des fréquences

<https://www.anfr.fr/fr/outre-mer/polynesie-francaise/>



Les principales missions au niveau national

- **Négociations internationales** sur l'utilisation des fréquences dans les instances mondiales et régionales ;
- **Planification nationale** des fréquences ;
- Établissement du **tableau national de répartition des bandes de fréquences** (TNRBF) ;
- **Coordination et enregistrement** des sites, des servitudes radioélectriques et des assignations de fréquences ;
- Information et mesures de l'**exposition du public aux rayonnements électromagnétiques** ;
- **Contrôle du spectre** pour résoudre les cas de brouillages et constater l'adéquation entre les enregistrements et les utilisations sur le terrain ;
- Protection de la **réception de la télévision** ;
- **Contrôles, mesures et actions sous convention** comme le contrôle des installations radio des navires, l'examen du certificat restreint de radiotéléphoniste (CRR), la gestion des fréquences pour certains réseaux ou lors de grands événements (JO 2024).

25

L'antenne locale de l'agence nationale des fréquences

<https://www.anfr.fr/fr/outre-mer/polynesie-francaise/>



Le(s) rôle(s) de l'ANFR en Polynésie française

- **Planification des fréquences** : échanges avec les acteurs locaux sur les évolutions des utilisations au niveau mondial et national en relation avec leurs utilisations actuelles et leurs projets.
- **Coordination des fréquences** : assure le suivi et la fluidité des échanges entre les affectataires.
- **Gestion des fréquences** :
 - assure le suivi des mises à jour des bases de données nationales par les affectataires et opérateurs ;
 - délivre les autorisations pour les radioamateurs et organise les examens.
- **Contrôle du spectre** : intervient en cas de brouillage ou lors d'inspection avec du matériel de mesure.
- Protection de la réception de la **télévision numérique terrestre**.



26

Le(s) rôle(s) de l'ANFR en Polynésie française

► Sous convention avec le haut-commissariat

- Étude et délivrance des autorisations d'importation de matériels utilisant des fréquences radioélectriques (*environ 2300 autorisations par an*) ;
- Organisation des examens relatifs aux CRR (*environ 300 candidats par an sur l'ensemble de la Polynésie française*) ;
- Délivrance des autorisations pour les CB (*citizen-band*), instruction des questions relatives aux installateurs radio et production d'avis pour le conseil national des activités privées de sécurité (CNAPS).

► Sous convention avec les affaires maritimes de l'État (SAM) et de la Polynésie (DPAM)

- Contrôle des stations radio des navires (*environ 170 bateaux par an sur l'ensemble de la Polynésie française*).

► Sous convention avec la direction générale de l'économie numérique (DGEN)

- Réalise une campagne de mesure d'exposition du public aux rayonnements électromagnétiques (EXPACE) en vérifiant le respect des valeurs limites (*16 lieux*) ;
- Prépare la prise en main de la gestion des réseaux radioélectriques indépendants.



**Des questions ?
Des suggestions ?**

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

**Merci pour
votre participation**