



**HAUT-COMMISSARIAT  
DE LA RÉPUBLIQUE  
EN NOUVELLE-CALÉDONIE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction des ressources humaines  
et des moyens**

**Nouméa, le 2 septembre 2022**

Affaire suivie par : Colette KARIYA  
Cheffe du Bureau de l'Accueil Général et de  
la Performance – Responsable qualité  
Tel : (+687) 23 04 43  
Mail : colette.kariya@nouvelle-  
caledonie.gouv.fr

**COMPTE-RENDU DU COMITE LOCAL DES USAGERS (CLU) DU 31 AOUT 2022**

Le comité local des usagers s'est réuni le mercredi 31 août 2022 à 14h30, en salle Erignac, sous la présidence du Secrétaire Général du Haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie.

**Participants :**

**M. Rémi BASTILLE, secrétaire général**

**Mme Marie-Madeleine LEMARIE, directrice des ressources humaines et des moyens (DRHM)**

**M. Jean-Luc BOURCIER, directeur de la légalité et des affaires juridiques (DLA)**

**Mme Colette KARIYA, cheffe du bureau de l'accueil général et de la performance (BAGP) – Responsable qualité**

**M. Amaury JACQMIN, chef du bureau des affaires juridiques et des élections (BAJE)**

**Mme Nadège LELAUMIER, adjointe à la cheffe de bureau des étrangers et de la nationalité – CERT**

**Représentants des usagers :**

**M. Jean SAUSSAY, représentant le Collectif Handicaps**

**M. VERNIER Gilles, représentant l'association UFC Que Choisir de Nouvelle-Calédonie**

**Excusée :**

**Mme Louise Andréa WAMAJONENGO, représentant le Centre Information Jeunesse de Nouvelle-Calédonie**

**Secrétaire :**

**Mme Tracy LONCQ, assistante de direction des ressources humaines et des moyens**

### Ordre du jour de la réunion :

- Présentation du comité local des usagers,
- Démarche qualité et de labellisation « Qual-e-pref » au sein du Haut-Commissariat,
- Points sur l'enquête de satisfaction,
- Questions et échanges entre participants.

Monsieur le Secrétaire Général ouvre la réunion en remerciant les participants pour leur présence et rappelle que le comité local des usagers ne s'est pas réuni depuis 2017 et que la crise sanitaire de 2020/2021 n'a pas permis de réunir les différents acteurs de la démarche qualité.

La volonté du Haut-commissariat est, toutefois, de maintenir un service de qualité. C'est la raison pour laquelle il s'est engagé en 2022, dans une nouvelle démarche en vue d'obtenir le label « Qual-e-Pref ». Cette labellisation comporte un module d'accueil du public. C'est dans ce cadre, que le comité local des usagers est réuni ce jour.

#### 1/- Présentation du comité local des usagers (CLU).

Le CLU est composé de représentants des usagers. Leur présence dans cette instance de consultation et d'échange a pour objectif d'enrichir la démarche qualité.

Présenté par la responsable qualité, un diaporama définit le rôle du CLU dans la démarche qualité. Ce diaporama est joint au compte-rendu et sera transmis par voie électronique aux représentants des associations.

#### 2/- Démarche qualité et de labellisation « Qual-e-Pref » au sein du Haut-commissariat

La politique qualité concrétise l'engagement du Haut-commissariat à améliorer l'accueil et le service rendu aux usagers, en impliquant tous les personnels qui participent à l'accueil du public.

La démarche de labellisation Qual-e-Pref n'est pas connue des représentants des usagers. Elle est présentée sur la base du nouveau référentiel Qual-e-Pref qui permet aux usagers de bénéficier d'une offre de services élargie et qui s'articule autour :

- d'un ensemble de dispositions obligatoires (des règles de pilotage, d'organisation et de suivi dont l'application est requise pour mener la politique de qualité dans des conditions efficaces) ;
- d'un module 1 – relation avec les usagers qui porte sur 20 engagements de service dédiés à l'accueil des usagers. Ce module est obligatoire et concerne tous les bureaux en contact avec le public (accueil général, accueil sur RDV, associations, étrangers...).
- d'un module 2 – délivrance de titres (hors étrangers) qui porte sur 3 engagements de services dédiés à la délivrance comme au renouvellement des titres (CNI/passeports). Ce module est obligatoire pour toutes les préfectures qui disposent d'un CERT.

Le Haut-commissariat dispose d'un CERT et a retenu les deux modules obligatoires (1 et 2) dans sa démarche de labellisation.

Actuellement, deux engagements du module 1 ne sont techniquement pas réalisables en Nouvelle-Calédonie : la mise en place d'un serveur vocal interactif local et la mise à disposition d'un serveur vocal interactif national « 34 00 » dédié aux démarches sur les titres (hors étrangers).

Les 23 engagements sont présentés aux représentants des usagers. Il est précisé que l'ensemble de ces engagements devra être respecté pour obtenir le label de qualité.

Les représentants des usagers sont informés qu'un audit interne a été effectué le 25 août 2022.

Un audit externe est prévu début octobre. Il sera conduit par un auditeur de l'organisme Socotec et aboutira, ou pas, à la délivrance du label Qual-e-Pref.

Les représentants des usagers sont invités à prendre la parole.

M. VERNIER, représentant l'association UFC Que Choisir se demande comment les accueillants sont formés au Haut-Commissariat. Selon lui, la formation est très importante, et d'autant plus en Nouvelle-Calédonie.

La responsable qualité précise que les agents de l'accueil général, de la section association, de la section armes et munitions et de la section étrangers ont suivi une formation accueil physique-accueil téléphonique durant la première quinzaine du mois d'août.

M. SAUSSAY, représentant le Collectif Handicaps ajoute que l'accueil est l'image qu'ont les usagers du Haut-Commissariat. Il précise que la qualité de l'accueil au Haut-commissariat est parfois fluctuante et dépend de l'agent qui en est en charge mais que globalement, il donne satisfaction.

Le secrétaire général met en évidence le flux d'usagers à accueillir sur le territoire qui est à échelle humaine, en comparaison à une préfecture en métropole. Cela permet d'avoir une qualité d'accueil plus individualisée.

Le représentant du collectif handicaps se demande si la démarche qualité d'accueil est la même que celle de métropole.

Le secrétaire général confirme que les démarches sont les mêmes.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir ajoute qu'en métropole, il devient compliqué d'obtenir une réponse aux demandes formulées.

Le Directeur de la DLAJ précise que cela doit sûrement avoir lieu en mairie par exemple, mais pas dans les préfectures.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir déplore l'ère du numérique, qui parfois rend compliqué les démarches administratives des usagers, ne connaissant pas ou n'ayant pas accès à internet.

Ce sujet est développé dans le point suivant.

### 3/- Points sur l'enquête de satisfaction

Pour mesurer la qualité du service rendu à l'utilisateur et mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires, une enquête de satisfaction a été conduite à l'accueil général du centre administratif du Haut-commissariat, du 1er au 16 août 2022.

Les questionnaires ont été mis à disposition du public à l'accueil général et distribués aux usagers par les agents. Au total, 100 questionnaires ont été collectés.

L'enquête a été portée à la connaissance :

- des usagers sur le site internet du Haut-commissariat et par voie d'affichage ;
- des agents sur le site intranet du Haut-commissariat.

Les services extérieurs au Ministère de l'Intérieur et installés au centre administratif du Haut-commissariat : le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS), l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), la mission aux affaires culturelles (MAC) ou encore le Secrétariat Général pour l'Administration de la Police (SGAP), n'entrent pas dans le périmètre de labellisation du Haut-commissariat. Cependant, ils ont été associés à la démarche qualité et les voix des usagers qui se sont présentés pour effectuer une démarche dans ces services, ont été recueillies.

26 % des usagers reçus sont des usagers du SGAP. Dans le périmètre de labellisation du Haut-commissariat, les bureaux les plus visités sont le bureau des étrangers et de la nationalité (BEN) (19%), le bureau des affaires juridiques et des élections (BAJE)- section associations (13%). Les usagers qui viennent

effectuer des démarches concernant les armes et munitions (Bureau de la sécurité intérieure (BSI) – section armes et munitions) représentent 12% du public.

Les résultats de l'enquête portent sur :

- L'accueil physique (prise en charge par un agent d'accueil, courtoisie, écoute, clarté des informations, facilité d'accès aux locaux, propreté des locaux, accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite) enregistre un taux de satisfaction compris entre 94 % et 99 . Ce résultat traduit la qualité de l'accueil physique.

Le secrétaire général précise que les statistiques de satisfaction sur l'accueil physique des PMR ne sont pas représentatives car l'échantillon de 100 usagers n'est pas assez élevé.

La responsable qualité confirme et ajoute que sur l'enquête de satisfaction, une seule personne à mobilité réduite s'est exprimée. L'accueil des PMR reste très occasionnel au Haut-Commissariat.

Le secrétaire général indique que les locaux du Haut-Commissariat sont en théorie aménagés pour l'accès des PMR.

Les activités dédiées au public ne constituent pas des gros sites d'accueil, ce qui permet d'avoir un rapport plus humain et plus individualisé avec les usagers.

- L'accueil téléphonique enregistre un taux de satisfaction de 85.71% pour la prise en charge des appels en moins de 5 sonneries et un taux de satisfaction qui se situe entre 96.42% et 100% pour la courtoisie et la clarté des informations reçues.

L'accueil téléphonique de la section « associations » du Bureau des Affaires Juridiques et des Elections (BAJE) et la section armes et munitions du Bureau de la Sécurité Intérieure (BSI) est un point sensible rapporté par les usagers. L'un d'eux a exprimé son fort mécontentement sur l'accueil téléphonique de la section « associations ».

Le volet « associations » est un vrai problème de fond. Les démarches sont dématérialisées et il y a peu de raisons qui obligent les usagers à venir au Haut-commissariat.

La responsable qualité précise que les usagers favorisent le contact physique.

Le représentant du Collectif Handicaps confirme. Les usagers sont plus rassurés lorsqu'ils ont une personne en face d'eux et ils préfèrent remettre leur dossier en main propre au bureau concerné. Parfois, via internet, l'accusé de réception n'est pas transmis et le délai de traitement est également plus long. Il ajoute que tout est une question d'habitudes qui peuvent être changées avec le temps.

Le Directeur de la DLAJ s'interroge sur la demande effectuée sans accusé de réception. Si celle-ci est faite via le télé-service, l'accusé de réception est automatique.

Le représentant du Collectif Handicaps répond que la demande avait été effectuée par simple courriel.

Le chef du bureau du BAJE demande quand a été effectuée cette demande, sans réponse.

Le représentant du Collectif Handicaps répond qu'elle a été faite il y a 3 mois.

Le chef du bureau du BAJE ajoute que depuis 2 mois, un agent traite spécifiquement les demandes des usagers, afin de rattraper le retard pris dans la gestion des dossiers.

Le Directeur de la DLAJ précise qu'en 2021, en Nouvelle-Calédonie le taux de recours au télé-service était de 9%. En 2022, il est de 15%. Ce sont des taux encourageants, car en hausse.

Le chef du bureau du BAJE indique que le rôle premier du bureau des associations est de vérifier les pièces des dossiers, avant de les instruire. Une brochure a été distribuée aux usagers, regroupant toutes les informations importantes concernant les associations, dans les mairies, les subdivisions.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir demande que cette brochure soit également transmise en gendarmerie, car leurs services doivent parfois accueillir et conseiller des usagers, pour des sujets qui ne les concernent pas.

Le chef du bureau du BAJE confirme que cela sera fait, dans ce cas.

- Le site internet : 25% des internautes ayant consulté le site internet sont globalement satisfaits même si la navigation reste à améliorer. La page Facebook du Haut-commissariat est connue des internautes mais les informations ne sont pas suivies.

- Les courriers/courriels : 14 usagers ont adressé au cours des 6 derniers mois une demande par courrier ou courriel à nos services. 9 usagers se déclarent satisfaits et indiquent avoir reçu une réponse rapide et claire. Les 5 autres déclarent avoir rencontré des difficultés avec les sections des associations et des armes et munitions.

- Le point numérique est très peu connu des usagers (18/100). 10 usagers sur 18 y ont effectué des démarches.

**L'évaluation globale de la qualité de l'accueil au Haut-commissariat  
affiche un taux de satisfaction de 99% (47% très satisfaisant et 52% satisfaisant)**

D'autres points sensibles ont été rapportés par les usagers :

- le temps d'attente ;
- une ouverture plus élargie de la section « associations » ;

Des pistes d'améliorations ont été demandées par les usagers :

- le site internet (souci de navigation) ;
- une signalétique à l'extérieur du site du centre administratif (identification des services sur un panneau installé dans la rue de la République) ;
- le traitement des demandes d'admission au séjour en subdivision administrative nord ;
- l'aménagement des accès extérieurs pour les personnes à mobilité réduite (rampe d'accès du bâtiment A et l'accès trottoir).

#### 4/- Questions et échanges entre les participants

➤ Le représentant du Collectif Handicaps demande si, lors de l'enquête de satisfaction effectuée en 2017, l'échantillonnage était le même (100 usagers).

La responsable qualité répond qu'à cette époque l'échantillonnage était plus grand. Une prochaine enquête de satisfaction sera effectuée, avec un échantillon d'usagers plus large et sur une période plus longue. Pour celle-ci, le délai était très court (15 jours).

Elle ajoute que pour les personnes en situation de handicap, un guide d'accessibilité est disponible en ligne sur le site internet, et que des flyers sont disponibles à l'accueil général du Haut-Commissariat, pour les usagers ayant des difficultés à s'exprimer. Une brochure « contacts » est également à disposition des usagers sur le comptoir d'accueil. Ces documents sont présentés et remis aux membres du CLU.

➤ Le représentant du Collectif Handicaps demande si l'ascenseur est équipé pour les non-voyants et si les portes des bureaux d'accueil sont battantes ou automatiques.

Les représentants du Haut-commissariat ne sont pas en mesure de répondre. Ce point est à vérifier. Concernant les portes, elles sont pour la plupart automatiques, ou alors restent ouvertes. De plus, l'accueil des personnes en situation de handicap est personnalisé, un agent prend en charge l'utilisateur dès son arrivée.

➤ Le représentant du Collectif Handicaps demande s'il est possible de distribuer les brochures à l'extérieur du Haut-Commissariat, comme dans les autres administrations par exemple.

Le secrétaire général répond que ces brochures sont disponibles sur le site internet du Haut-Commissariat.

Le représentant du Collectif Handicaps ajoute que beaucoup d'utilisateurs n'ont pas d'accès internet, notamment ceux vivant en brousse.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir ajoute que nous sommes à l'ère du numérique, mais que sur le territoire, beaucoup d'utilisateurs n'ont pas d'accès internet, voire même de téléphone.

Le secrétaire général indique que le point numérique a été installé afin de pallier ce problème.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir indique que certains usagers, des anciennes générations qui ne connaissent pas internet, sont perdus face à la numérisation des démarches. Il précise qu'il faut prendre en compte ces usagers.

Le chef du BAJE précise que le but est que ceux qui peuvent ou savent effectuer leurs démarches en ligne, le fassent, afin de libérer du temps aux agents pour accueillir et conseiller les usagers qui ne le peuvent pas.

Le Directeur de la DLAJ ajoute que les guichets d'accueil physique seront toujours maintenus, pour cette catégorie d'utilisateurs.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir explique que parfois, les membres de son association lui demandent de l'aide pour rédiger et envoyer un simple courriel.

La responsable qualité souligne qu'à l'accueil général du Haut-Commissariat, un accompagnement est proposé par les agents, pour aider les usagers à utiliser le point numérique ou à compléter un dossier.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir regrette que les usagers ne soient pas plus mis à contribution dans la démarche qualité de l'accueil du Haut-Commissariat.

Le secrétaire général précise que cela se fera prochainement avec la participation des usagers à des enquêtes mystères. Les suggestions des usagers pour améliorer la qualité de l'accueil sont également les bienvenues.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir propose de recenser les problèmes rencontrés afin d'en rendre compte ultérieurement, comme lors du prochain CLU par exemple.

Le représentant du Collectif Handicaps s'interroge sur la périodicité du CLU.

Le secrétaire général indique qu'il est possible de prévoir un second CLU très prochainement.

Le représentant de l'association UFC Que Choisir précise que la qualité de l'accueil du Haut-Commissariat s'est beaucoup améliorée avec le temps.

Les membres du CLU n'ayant plus de questions, le secrétaire général remercie tous les participants et propose une visite des bureaux d'accueil (accueil général, point numérique, associations, CERT, étrangers).

La séance est levée à 15h35.

Le Secrétaire Général  
du Haut-Commissariat

Rémi BASTILLE