

Pilotée par la Direction de la modernisation et des réformes de l'administration (DMRA), la *Démarche* « *Qualité* » vise à l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers. Le Pays a ainsi défini deux enjeux prioritaires pour l'accueil du public : la bienveillance et l'efficacité.

Dans ce contexte, et compte tenu des contraintes liées à la pandémie, le Service du patrimoine archivistique et audiovisuel a privilégié les moyens de transmissions dématérialisés et a réorganisé son accueil.

L'enquête de satisfaction menée auprès des usagers du SPAA a nécessité d'être adaptée aux types d'usagers qui en utilisent les services (en présentiel ou par courriel) et devrait permettre après analyse, la mise en œuvre d'améliorations.

Les objectifs

Mise en place durant la 2^e quinzaine du mois de mars 2022, l'enquête de satisfaction avait d'abord pour objectif d'évaluer l'adhésion des usagers aux modalités simplifiées d'accès aux documents d'archives librement communicables mises en place au Service du patrimoine archivistique et audiovisuel – Te Piha Faufa'a Tupuna. En effet, la fermeture de la régie¹ fin 2020, mais aussi la crise sanitaire de COVID-19 ont contraint le SPAA-TPFT à favoriser l'emploi de moyens dématérialisés : transmission sur supports numériques ou par courriel.

Le deuxième objectif de cette enquête était d'évaluer le taux de satisfaction des usagers du SPAA, d'analyser les difficultés rencontrées et proposer des améliorations.

Analyse des résultats

Le nombre de questionnaires réceptionné est trop infime pour pouvoir en faire une analyse complète.

On peut néanmoins noter que les usagers du SPAA-TPFT apprécient les services rendus et l'utilisation de moyens numériques (clé USB ou courriel) pour récupérer des documents d'archives est très satisfaisante. De plus, l'accueil par les personnels du SPAA est considéré comme aimable et efficace.

¹ Arrêté n° 2054 CM du 20 novembre 2020 portant suppression de la régie de recettes du service du patrimoine archivistique et audiovisuel (Te piha faufa'a tupuna).

Les principales attentes des usagers

1. Une ouverture pour la consultation des archives d'état civil jusqu'à 15 h.

Les consultations de l'après-midi (13 h à 15 h) se font uniquement sur rendez-vous demandé au moins 48 h avant le jour de consultation souhaité. Ces créneaux sont prioritairement réservés aux chercheurs, scientifiques et étudiants.

2. Le parking du niveau 4, comme antérieurement.

La situation actuelle du parking des visiteurs est guidée par le souci de sécuriser les biens et les déplacements des usagers (inondation, incendie, etc.).

3. Le retour des consultations foncières au SPAA.

La mise en place du Guichet unique en juin 2020 à la Direction des affaires foncières (DAF) a pour objectif de simplifier les démarches des usagers en regroupant au sein d'un même service l'ensemble des documents fonciers nécessaires à la justification des droits de propriété. De cette manière, les usagers sont à même d'identifier le rôle respectif des services du Pays.

4. Augmenter le temps de consultation limité à 30 mn.

Ce temps de consultation a pour seul objectif de fluidifier l'accès à la salle de consultation. Il n'est réellement pris en compte que lors des jours d'affluence, depuis l'assouplissement des gestes barrières notamment.

5. Une assistance pour les démarches administratives.

Le SPAA-TPFT a pour projet la rédaction de flyers d'informations sur l'accès aux archives librement communicables pour aider les usagers dans leurs démarches administratives.

Ces flyers seront réalisés sur les thèmes suivants :

- Vous avez besoin de consulter des archives pour vos démarches administratives ? À quels documents avez-vous accès ?
- Vous avez besoin de faire des recherches historiques ?
- Vous souhaitez protéger vos archives familiales ?
- etc...