

**Discours de M. le Haut-Commissaire**  
**Cérémonie de remise du label Marianne**  
**au Haut-Commissariat de la République en Polynésie française**  
**Lundi 27 octobre 2014 à 11h30**

Mesdames, Messieurs,

Permettez-moi avant tout de remercier Monsieur Hell, représentant de la société AFNOR pour la région Pacifique, pour sa présence aujourd'hui et pour ses propos.

L'amélioration du service rendu aux usagers constitue, depuis plusieurs années déjà, une priorité placée au cœur de la modernisation de l'Etat. Elle trouvera encore très prochainement une nouvelle traduction avec la mise en œuvre imminente du principe du « silence vaut accord » qui se substituera à la règle « silence valant rejet », vieille de 150 ans.

Désormais, les démarches qualité constituent une norme partagée par la totalité du réseau des préfetures et des Hauts-Commissariats de la République qui sont aujourd'hui, tous, labellisés ou certifiés.

C'est dans ce contexte que nos services ont déployé, à partir de 2012, le référentiel Marianne et qu'ils obtiennent, aujourd'hui, un label qui atteste de la qualité, à la fois, de l'accueil et du traitement des demandes des usagers.

Obtenir ce sésame est autant une récompense dont on ne peut que se féliciter, qu'une exigence nouvelle, qui nous oblige encore davantage pour l'avenir, a fortiori si l'on songe que c'est sans doute ici, en Polynésie française, que la tradition, l'exigence même de l'ACCUEIL est la plus ancrée dans les comportements individuels comme collectifs,

\*

### **I. Bien sûr, le label Marianne consacre la qualité du travail des agents du Haut-Commissariat.**

Cette labellisation remise aujourd'hui aux différents sites du Haut-Commissariat, y compris aux services les plus éloignés du centre administratif de Papeete, est donc une satisfaction pour moi, pour nous tous.

Elle peut, elle doit même, faire la fierté de toutes les équipes du Haut-Commissariat puisqu'elle est le fruit du travail de chacun des agents auquel je tiens à adresser, ici, tous mes remerciements.

Pour que la notion d'engagement qualité ne reste pas cantonnée au rang de concept, mais qu'elle soit effectivement mise en œuvre, l'implication de chacun de vous est, en effet, absolument indispensable.

\*

## **II. En même temps, ce label qui nous est attribué est une certification exigeante, qui nous engage collectivement.**

En effet, ce label inscrit le fonctionnement de nos services dans une logique de perfectionnement continu, au profit des usagers et de l'administration elle-même.

Les usagers sont, désormais, des acteurs exigeants et avertis qui participent aux processus d'amélioration du service public grâce, par exemple, aux enquêtes de satisfaction que nous réalisons régulièrement.

La démarche qualité récompensée aujourd'hui agit, ainsi, sur une série de leviers, tous complémentaires. Et le Haut-Commissariat est, maintenant, en ordre de marche :

- l'accueil du public se fait en continu de 7h30 à 17h00. Depuis le début de l'année ce sont ainsi plus de 18.000 personnes qui ont été reçues par les personnels du Haut-Commissariat dans des conditions désormais optimales ;

- précisément, concernant l'accueil physique des usagers, nous avons choisi de porter une attention particulière à l'accessibilité de nos locaux par les personnes à mobilité réduite :  
  
à Raiatea, nous avons ainsi fait installer des rampes d'accès ;  
  
à Nuku Hiva, aux Marquises, nous avons également réaménagé un accueil, au rez-de-chaussée des services de la subdivision administrative ;
- nous nous engageons, également, à être particulièrement réactifs dans les réponses apportées aux demandes des usagers : nous nous sommes par exemple engagés à répondre aux courriels sous 5 jours et aux courriers sous 15 jours.

Pour ma part, j'ai la conviction que cette démarche qualité contribuera à nous prémunir collectivement de pratiques qui ont fait, et parfois à juste raison, le lit d'acribes critiques adressées aux fonctionnaires.

\*

**III. C'est pourquoi, en Polynésie française, tous les services de l'Etat ayant une vocation d'accueil du public doivent s'inscrire dans cette démarche qualité.**

Cette procédure de labellisation, initiée par les services du Haut-Commissariat, mérite, en effet, d'être étendue à toutes les structures qui assurent un service public. D'ailleurs, un réseau de référents qualité existe déjà et travaille à identifier les meilleures pratiques pour mieux les partager.

Certains services, comme celui de l'aviation civile présent à nos côtés aujourd'hui, se sont, très tôt, engagés dans ces démarches qualité. La certification ISO attribuée à ce service récompense, ainsi, l'engagement et le travail d'un service de l'Etat dont les missions essentielles concourent à la sécurité et à l'efficacité du transport aérien sur le territoire.

Je me réjouis que l'Etat en Polynésie française soit ainsi certifié et me félicite de ce qui constitue d'ailleurs, également, une première dans un domaine d'activité technique.

\*

Désormais, nous devons encore relever de nouveaux défis :

1. d'abord, bien sûr, conserver ce label qui implique de procéder, tous les 18 mois, à un audit pour s'assurer du respect de nos engagements au service du public ;
2. ensuite, nous inscrire dans la dynamique Qualipref 2.0 qui a vocation à étendre, encore, le périmètre de certification ;

3. enfin, développer toutes les formes de supports numériques pour que la e-administration permette de rééquilibrer l'accès aux services publics, partout sur le territoire.

Cette labellisation Marianne attribuée au Haut-Commissariat de la République en Polynésie française salue donc les efforts et le travail accompli par nos agents qui sont, je le sais, particulièrement fiers d'avoir été distingués aujourd'hui. Elle nous conduit, aussi, à nous inscrire résolument dans une dynamique exigeante pour l'avenir.

Le logo que nous allons afficher dans ce hall, cette Marianne dans un cercle multicolore, représente, en effet, l'engagement de l'Etat en faveur d'un meilleur service rendu au public. Il symbolise aussi notre souci permanent d'assumer pleinement, dans le parfait respect des compétences du Pays, toutes les missions qui incombent à l'Etat et à la République.

Je vous remercie de votre attention.