



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HAUT-COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE
EN POLYNESIE FRANCAISE

**Cérémonie de remise officielle
du « Label Marianne »
et d'inauguration des nouveaux
guichets d'accueil du public**

**Lundi 27 octobre 2014 à 11h30
Haut-Commissariat**

DOSSIER DE PRESSE

- Lundi 27 octobre 2014 -



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HAUT-COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE
EN POLYNESIE FRANCAISE

Les organisations publiques et la mise en œuvre des démarches Qualité

Le label Marianne

Le label Marianne est un engagement à développer la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

Des outils d'évaluation interne et externe permettent l'implication des acteurs et la pérennisation de cette démarche dans le temps.



Pourquoi un label Marianne

Le label Marianne est une garantie pour les usagers des efforts de l'administration pour mieux répondre à leurs attentes. Pour les services, c'est un moyen de valoriser le travail des agents grâce à l'évaluation régulière du respect des engagements.

Les conditions d'attribution du label

Toutes les administrations de l'Etat peuvent postuler à la délivrance du label.

La demande se fait auprès d'un organisme certificateur indépendant habilité par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP). Cet organisme effectue une évaluation sur site afin de vérifier la conformité des pratiques et des résultats par rapport aux engagements à prendre pour obtenir la labellisation. Si la conformité est avérée, l'organisme attribue le label pour une durée de 3 ans.

Une évaluation intermédiaire est effectuée sur site au bout de 18 mois.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HAUT-COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE
EN POLYNESIE FRANCAISE

Les engagements du Haut-Commissariat dans la procédure de labellisation Marianne

Le Haut-Commissariat est actuellement le seul service engagé dans cette démarche qualité sur le territoire polynésien.

Les services du Haut-Commissariat de la République en Polynésie française sont au contact permanent de multiples catégories d'usagers. Le public est accueilli dans des conditions semblables à celle de la métropole, mais également, en tenant compte des spécificités de la Polynésie française, ses institutions, sa géographie (notamment l'éloignement des archipels), sa population, et sa culture.

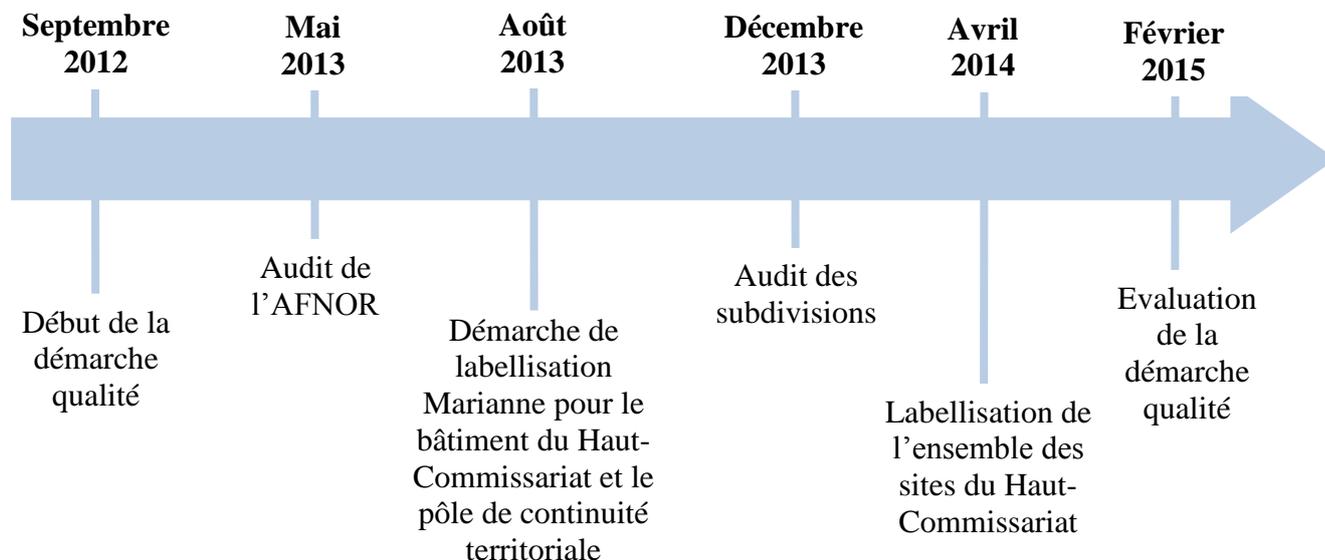
Dans ce contexte, l'ensemble des équipes du Haut-Commissariat se sont mobilisées pour offrir un accueil moderne et efficace au service de ses usagers.

Les moyens d'actions

Les actions portent sur :

- L'accueil physique des usagers ;
- L'accueil téléphonique ;
- La gestion optimisée des courriers et des courriels ;
- La qualité de l'accueil et de l'information disponibles sur le site internet ou tout autre moyen de communication ;
- La recherche de l'amélioration continue du service rendu en tenant compte, notamment, des suggestions des usagers.

Historique de la démarche qualité engagée par le Haut-Commissariat de la République en Polynésie Française





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HAUT-COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE

En septembre 2012, l'installation dans un nouveau bâtiment, du Haut-Commissariat de la République en Polynésie française a été l'opportunité de lancer la démarche de labellisation Marianne.

En mars 2013, des groupes de travail réunissant un référent Marianne par service ont été constitués. Elle a concerné dans un premier temps le bâtiment principal du Haut-Commissariat et celui accueillant le pôle de la continuité territoriale. Après un audit mené par la société AFNOR en mai 2013, la labellisation pour ces deux sites a été obtenue en juin 2013.

Dans un même temps, le processus a été étendu à l'ensemble des autres sites du Haut-Commissariat : Direction de l'Ingénierie Publique et des affaires communales, subdivisions installées à Papeete (Subdivisions Administratives des Iles Australes, Subdivisions Administratives des Iles Tuamotu-Gambier, Subdivisions Administratives des Iles du Vent).

Les îles n'ont pas été oubliées

Les Subdivisions Administratives des Iles Sous-Le-Vent à Raiatea et Subdivisions Administratives des Iles Marquises à Nuku Hiva ont été aménagées pour accueillir les personnes à mobilité réduite et se sont organisées pour respecter les normes d'accueil prévues par le Label Marianne.

L'ensemble des services du Haut-Commissariat accueillant du public ont été audités en décembre 2013 et en janvier 2014. Des écarts mineurs ont été relevés puis résolus. Le Haut-Commissariat a ainsi pu bénéficier de la labellisation Marianne pour l'ensemble de ces sites en avril 2014.

Ce label, valable 3 ans, doit faire l'objet d'une évaluation à mi-parcours soit au bout de 18 mois. Une nouvelle phase d'audit interviendra donc en février 2015 afin de confirmer la bonne marche de cette démarche qualité à destination du public.

La cérémonie officielle organisée ce lundi 27 octobre 2014, en présence du représentant de l'Association Française de Normalisation (AFNOR) Pacifique, vient couronner les efforts de l'ensemble des agents du Haut-Commissariat et marque de leur volonté de poursuivre la Démarche Qualité initiée 18 mois plus tôt.





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

HAUT-COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE
EN POLYNESIE FRANCAISE

PROGRAMME DE LA CÉRÉMONIE

- 11h30 :** Discours de M. Henri HELL, représentant de l'Association Française de Normalisation dans le Pacifique (AFNOR)
- 11h35 :** Remise du label Marianne au Haut-Commissaire
- 11h40 :** Discours de M. Lionel BEFFRE, Haut-Commissaire de la République en Polynésie française