



Arrêté n° HC / 1 / DMME / PRU / mp du **11 JAN 2024**
instituant un comité local des usagers (CLU) des services du haut-commissariat de la République en Polynésie française

**Le Haut-Commissaire de la République
en Polynésie française**

*Officier de la Légion d'honneur
Officier de l'Ordre national du Mérite*

- Vu** la loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 modifiée portant statut d'autonomie de la Polynésie française, ensemble la loi n° 2004-193 du 27 février 2004 complétant le statut d'autonomie de la Polynésie française ;
- Vu** le Code des relations entre le public et l'administration ;
- Vu** le décret n° 2007-422 du 23 mars 2007 modifié relatif aux pouvoirs du haut-commissaire de la République, à l'organisation et à l'action des services de l'État en Polynésie française ;
- Vu** le décret n° 2011-184 du 15 février 2011 modifié relatif aux comités techniques dans les administrations et les établissements publics de l'État ;
- Vu** la circulaire interministérielle NOR/PRM/X/04/07176/C du 2 mars 2004 relative à la charte de l'accueil des usagers ;
- Vu** la circulaire ministérielle NOR/INT/A/04/00077/C du 23 juin 2004 relative à l'élaboration et à la mise en œuvre des chartes d'accueil des usagers en administration territoriale ;
- Vu** la circulaire ministérielle n° 734-DMAT du 15 juillet 2010 relative au déploiement des démarches qualité dans les préfectures et les représentations de l'État en outre-mer ;
- Vu** la note de la direction de la modernisation et de l'action territoriale n° 10-041788-D du 19 décembre 2018 portant lancement de la démarche Qual-e-Pref au sein de l'administration territoriale ;
- Vu** le référentiel qualité de l'administration territoriale "Engagements et processus pour une meilleure qualité du service aux usagers des préfectures: Qual-e-Pref" du 19 décembre 2018 ;
- Sur** proposition du secrétaire général,

A R R Ê T E

Article 1^{er} : Il est institué un comité local des usagers (CLU) au sein du haut-commissariat de la République en Polynésie française, placé sous la présidence du secrétaire général du haut-commissariat ou de la secrétaire générale adjointe du haut-commissariat.

La gestion du CLU est assurée par le responsable du pôle des relations avec les usagers.

Sur la base d'une démarche participative, cette instance de concertation et de d'échanges a pour objectif l'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur dans les services du haut-commissariat.

Ce comité permet notamment :

■ aux représentants de l'administration

- de présenter la politique d'accueil du haut-commissariat, les actions engagées et les résultats obtenus,
- de recueillir les avis, observations et propositions d'amélioration des représentants des usagers,
- de définir des plans d'amélioration éventuels ;

■ aux représentants des usagers

- de porter un regard critique constructif et de donner un avis sur le dispositif d'accueil et les engagements pris en la matière,
- de faire toutes les propositions en matière d'accueil susceptibles de mieux répondre aux attentes des usagers.

Article 2 : Outre son président, le comité local des usagers est composé, d'une part, de représentants des services du haut-commissariat en lien avec des usagers et, d'autre part, des partenaires de la société civile représentatifs de la diversité des usagers du haut-commissariat :

■ Membres représentant l'administration

- adjoint(e) au directeur de cabinet du haut-commissaire et directeur(trice) des sécurités,
 - directeur(trice) des moyens et de la modernisation de l'État,
 - directeur(trice) de la réglementation et des affaires juridiques,
 - directeur(trice) des interventions de l'État,
 - responsable de l'antenne locale de l'agence nationale des fréquences,
 - chef(fe) du bureau du cabinet du haut-commissaire,
 - chef(fe) du bureau de la communication interministérielle du cabinet du haut-commissaire,
 - responsable du pôle des relations avec les usagers et référent(e) numérique,
 - chef(fe) du bureau de la réglementation et des élections,
 - chef(fe) du centre d'expertise et de ressources titres pour la délivrance des passeports et cartes nationales d'identité,
 - chef(fe) du bureau de l'appui à la mobilité et à l'insertion,
 - chef(fe) du service des systèmes d'information et de communication,
 - responsable de la cellule performance et responsable qualité,
- ou leurs représentants ;*

■ Membres représentant les usagers

- président(e) de la fédération des associations des personnes handicapées Te niu o te huma,
 - président(e) de l'association de défense des consommateurs polynésiens Te tia ara,
 - délégué(e) du Défenseur des droits en Polynésie française,
 - président(e) de la chambre de commerce et d'industrie, des services et des métiers,
 - président(e) du syndicat pour la promotion des communes de la Polynésie française,
 - vice-président(e) étudiant(e) du conseil d'administration de l'université de Polynésie française,
- ou leurs représentants ;*

En cas d'empêchement et de suppléance, le responsable du pôle des relations avec les usagers doit en être informé préalablement à la tenue de la réunion.

En tant que de besoin et selon les thématiques abordées en séance, le haut-commissariat pourra également associer d'autres représentants administratifs, usagers ou personnalités.

Article 3 : L'arrêté n° HC/749/DMME/PRU/mp du 20 mai 2022 instituant un comité local des usagers (CLU) des services du haut-commissariat de la République en Polynésie française est abrogé

Article 4 : Le secrétaire général du haut-commissariat, le directeur des moyens et de la modernisation et la directrice de la réglementation et des affaires juridiques sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution et de l'affichage du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la Polynésie française.

Copies :
- DiRAJ/JOPF 1


Pour le Haut-Commissaire
Par délégué,
Secrétaire Général
Haut-Commissariat
Xavier MAROTEL