



CABINET– Bureau de la Communication Interministérielle

Nouméa, le 9 octobre 2015

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Création du premier comité local des usagers au sein du Haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie

La démarche d'amélioration de l'accueil a été engagée par le Haut-commissariat depuis 2012 à l'égard de ses usagers. Le label Marianne délivré le 3 juin 2013 puis reconduit lors de l'audit de suivi du 2 décembre 2014 en est l'aboutissement. Le Haut-commissariat a été ainsi la première administration de l'Etat en Nouvelle-Calédonie à obtenir un label qualité relatif à l'accueil du public.

Ce label reconnaît la qualité du service rendu à l'utilisateur tant en matière d'accueil que de traitement de leurs demandes. C'est également la reconnaissance du travail et de l'implication de chacun des agents du Haut-commissariat dans cette démarche d'amélioration continue. Le Haut-commissariat poursuit en 2015 cette démarche de modernisation de l'administration au travers de la labellisation QUALIPREF 2.0.

Dans cette optique et afin d'inclure l'utilisateur au cœur du processus de labellisation qualité, le Haut-commissariat a mis en place ce 30 septembre 2015 un comité local représentatif des usagers composé :

- du secrétaire général du Haut-commissariat ;
- de la directrice de la réglementation et de l'administration générale ;
- de la mission performance et qualité ;
- d'un usager à mobilité réduite ;
- d'un usager de l'Association Pour la Surdité ;
- d'un usager du bureau des élections et des libertés publiques ;
- d'un usager du bureau des étrangers et de la nationalité.

Les résultats des enquêtes de satisfaction et les différents supports qualité, notamment à destination des usagers ayant des difficultés pour communiquer, leur ont été soumis.

Les souhaits et suggestions des usagers présents ont été recueillis et permettront d'orienter les axes d'amélioration de l'action du Haut-commissariat sur l'accueil et le service rendu.

Ce premier comité fut riche d'échanges et d'enseignements.

Contact presse :

Bureau de la Communication Interministérielle

☎ 26 64 22 – 77 71 93

@ : laurence.esquedin@nouvelle-caledonie.gouv.fr



Les représentants des usagers et la mission performance et qualité



Ce premier comité a été ouvert par le secrétaire général du Haut-commissariat



Les représentants des usagers

Contact presse :

Bureau de la Communication Interministérielle

☎ 26 64 22 – 77 71 93

@ : laurence.esquedin@nouvelle-caledonie.gouv.fr