

# La qualité de service : un enjeu majeur du service public !

## Grande consultation citoyenne jusqu'au 10 novembre 2023.

Pour améliorer les services rendus aux usagers, une démarche qualité dans les services publics polynésiens est mise en œuvre au travers d'un Label tenant compte du périmètre d'action de l'administration sur un immense territoire géographique. Cette action participe à concrétiser le programme du gouvernement pour cette mandature basé sur "FA'ATURA - Respecter, FA'AORA - Soutenir, FA'ATUPU - Bâtir".

Accessibilité, simplification, éco-responsabilité, transparence, amélioration continue, compétence, etc. Donnez votre avis jusqu'au 10 novembre 2023 pour améliorer la qualité de service public polynésien !

Cette consultation lancée par la Direction de la modernisation et des réformes de l'administration (DMRA) s'adresse à l'ensemble des usagers des services publics et des acteurs qui contribuent à la qualité des services publics (agents, collectivités, institutionnels, etc.).

Pour participer, vous devez répondre à l'enquête en ligne sur [www.service-public.pf](http://www.service-public.pf) (environ 10 minutes).

Ces contributions permettront d'enrichir la structure du référentiel.

## Un label qualité, une solution au service de l'action publique et de valeurs partagées.

La mise en place de ce label a pour but d'inscrire l'Administration dans une démarche d'amélioration continue : améliorer la qualité de service public et la performance de nos organisations.

### Objectif de la démarche d'amélioration continue

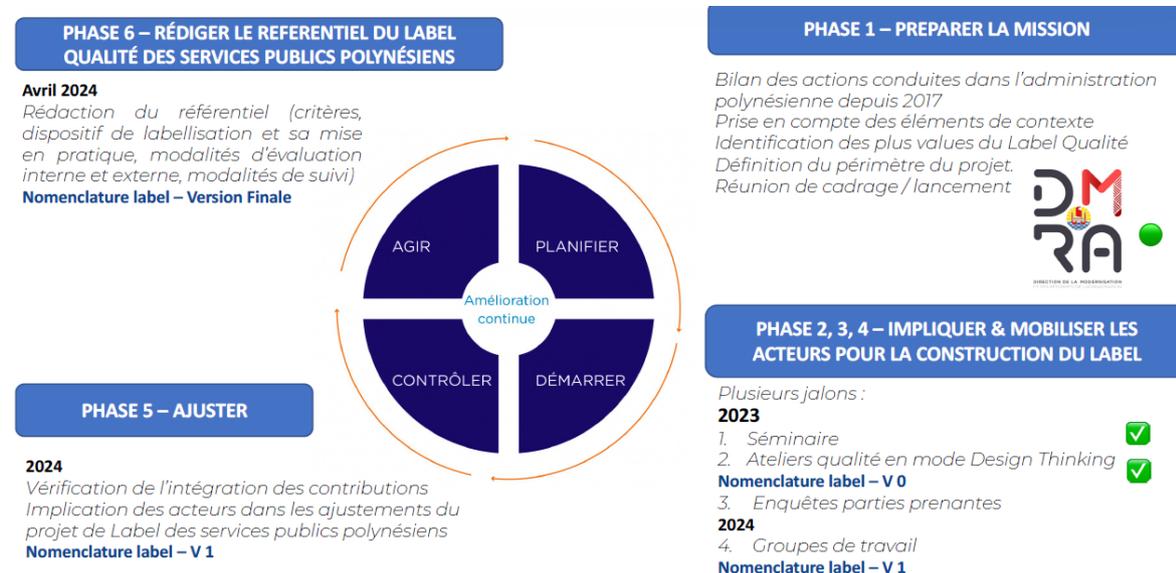
Démarche d'amélioration continue, prenant en compte l'ensemble des attentes et besoins des parties prenantes.



Elle vise à créer cette dynamique en valorisant les services qui placent l'utilisateur au cœur de leurs préoccupations. Outil de transparence envers l'ensemble de ses parties prenantes, ce label sera également la garantie de fiabilité et de confiance.

L'objectif du projet est d'obtenir en 2024 un référentiel regroupant des engagements auxquels les entités publiques devront répondre pour mieux respecter les attentes des usagers.

## Le calendrier de la démarche



En juin 2023, les correspondants qualité des services administratifs et des établissements publics (EPA et EPIC) ont été mobilisés pour initier la co-construction du référentiel.

### La suite du projet :

- Une consultation de l'ensemble des parties prenantes sera lancée en ligne entre septembre et octobre 2023. (lien de la page Net.pf – service-public.pf) afin d'enrichir la structure du référentiel sur la base des productions des correspondants qualité.
- Des groupes de participants représentatifs des parties prenantes se réuniront en février 2024 dans le but d'affiner la structure finale du référentiel.
- Au regard des précédents travaux, une participation citoyenne sera menée en mars 2024 pour recueillir les critiques constructives et améliorer la dernière version du référentiel.
- Au final, ces mobilisations successives permettront d'obtenir un référentiel en avril 2024 comportant :
  - Les engagements et ses niveaux d'exigences
  - Les modules de labellisation en fonction du profil de l'entité publique
  - Les méthodes d'évaluation
  - Et les valeurs fondamentales du label