



NANCY, le 1^{er} juin 2022

Contrôle de gestion et performance

Affaire suivie par : Martine GILLET

tél : 03 83 34 22 98

martine.gillet@meurthe-et-moselle.gouv.fr

Le comité local des usagers

Le comité local d'usagers, instance de dialogue réunissant les services de la préfecture en relation avec les usagers et des représentants d'associations d'usagers et de collectivités territoriales, se réunit régulièrement dans le cadre de l'engagement de la préfecture dans une démarche qualité.

Cette instance d'échanges et de concertation traite les sujets suivants :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquête satisfaction et enquête mystère) ;
- présentation des réclamations et des plans d'action ;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers ;
- information sur l'amélioration des services existants et des réformes impactant l'accueil du public en préfecture.

Composition du comité

- représentants de la préfecture :
secrétaire général, directeur de l'immigration et de l'intégration, directrice des collectivités locales et de la citoyenneté, cheffe du pôle fraude et missions de proximité, directeur du secrétariat général commun, coordonnateur France services, référente qualité et autres représentants en fonction des sujets mis à l'ordre du jour ;
- représentants d'élus et des associations des maires et maires ruraux ;
- représentants d'associations de consommateurs et d'usagers (APF, UDAF, FFR54, Alisés), de professionnels (CNPA) ;
- défenseurs des droits.

Les représentants titulaires et suppléants sont désignés par chaque association ou organisme susvisés.

Organisation

Le comité local des usagers se réunit au moins une fois par an et son secrétariat est assuré par la référente qualité de la préfecture.

Les compte-rendus des réunions du comité local des usagers sont transmis à chaque participant. Une version allégée est mise en ligne sur le site internet de la préfecture.