

 <p>PRÉFET DU LOT</p> <p><i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p>QUAL-E-PREF</p> <p><u>PILOTAGE</u></p> <p>Comité local des usagers (CLU)</p>	<p>FP – Pilotage - CLU</p> <p>Mise à jour le 22/06/2022</p>
--	--	--

I. OBJET DE LA PROCÉDURE :

Cette fiche de procédure fixe les dispositions relatives au comité local des usagers (CLU) concernant le rôle, les modalités de réunion et la composition du comité.

II. RÉFÉRENCES :

Cette procédure répond aux engagements 3.3 et 16.3 du module 1 du référentiel Qual-e-pref et à l'engagement 5 du pilotage de la démarche qualité.

III. RÉDACTION DE LA PROCÉDURE :

RÔLE

Rôle des services de la préfecture :

- présentation des résultats des exigences qualité (indicateurs, résultats des enquêtes de satisfaction et des résultats des enquêtes mystères)
- présentation des réclamations et suggestions reçues et de leurs plans d'actions,
- présentation des courriers, formulaires et imprimés type à destination des usagers,
- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture, le cas échéant.

Rôle des représentants des usagers :

- avis sur les engagements et les résultats présentés,
- souhaits, propositions et suggestions d'amélioration sur l'accueil pouvant répondre aux attentes des usagers,
- examen des documents et formulaires "type" propres à la préfecture.

MODALITÉS DE RÉUNION

Le CLU se réunit au moins une fois par an.

En cas d'empêchement d'un des membres du CLU, une suppléance peut être assurée dès lors que le secrétariat est informé de l'identité et de la fonction du suppléant au minimum 2 jours ouvrables avant la réunion du CLU.

Le secrétariat de séance est assuré par le référent qualité. Le compte-rendu de chaque réunion est adressé aux participants et mis en ligne sur le site internet et intranet de la préfecture.

COMPOSITION

Représentants des services de la préfecture et du secrétariat général commun départemental (SGCD) :

- Le secrétaire général de la préfecture du Lot ou son représentant
- Le directeur de la citoyenneté et de la légalité ou son représentant
- Le directeur des services du cabinet ou son représentant
- Le chef du service des sécurités ou son représentant
- Le directeur du SGCD ou son représentant
- Le chef du service des systèmes d'information et de communication ou son représentant
- La cheffe du pôle de la communication interministérielle ou son représentant
- La cheffe du bureau mission de proximité et titres et référente qualité

- Tout autre représentant de l'administration et personne qualifiée dont la présence est rendue nécessaire par l'ordre du jour.

Représentants des collectivités territoriales :

- Un représentant de l'Association des Maires de France

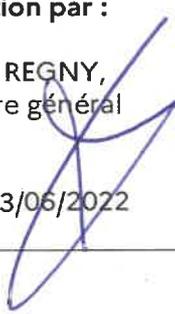
Représentants du Réseau France Services :

- Un représentant de la France Services du Grand Cahors
- Un représentant de la France Services de Cauvaldor
- Un représentant de la France Services de Cajarc

Représentants des usagers désignés parmi les organismes suivants :

- Le délégué du défenseur des droits
- Un représentant de l'Union fédérale des consommateurs - UFC Que Choisir
- Un représentant de l'Union départementale des associations familiales – UDAF
- Un représentant de la Cimade 46
- Un représentant de l'association APF France handicap

- Toute association dont la présence est rendue nécessaire par l'ordre du jour.

<p>Rédaction par :</p> <p>Anaïs DE SOUSA référente qualité</p> <p>Date : 13/06/2022</p>	<p>Validation par :</p> <p>Nicolas REGNY, secrétaire général</p>  <p>Date : 23/06/2022</p>
---	---