

 <p><b>PRÉFÈTE DU GARD</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i></p>	<p align="center"><b>SGCD-MPAC/ Démarche QUAL-E-PREF</b></p> <p align="center"><b>FICHE DE PROCÉDURE</b></p> <p align="center"><b>Comité local des usagers</b></p> <p align="center">- Version du 25/08/2022 -</p>	
---	--	---

### I. Objet de la procédure :

Cette procédure fixe les dispositions relatives au comité local des usagers (rôle, modalités de réunion et composition du comité)

### II. Domaine d'application :

Pilotage de la démarche qualité

### III. Rédaction de la procédure :

#### **RÔLE du CLU :**

Rôle des services de la préfecture : présentation des résultats des engagements de service sur l'accueil général, des résultats des enquêtes de satisfaction, des bilans sur les réclamations reçues, des courriers, formulaires et imprimés type à destination des usagers, et des modalités d'appui aux usagers dans leurs démarches.

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, et des modalités d'appui aux usagers dans leurs démarches.

#### **MODALITES DE REUNION :**

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 responsable qualité. Le compte-rendu de chaque réunion est adressé aux participants.

#### **COMPOSITION :**

Représentants des services de la préfecture du périmètre QUAL-e-PREF :

- Le secrétaire général de la préfecture du Gard ou son représentant
- Le directeur de la citoyenneté, de la légalité et de la coordination (DCLC) ou son représentant
- La directrice du Service des migrations et de l'intégration (SMI) ou son représentant
- Le chef du service départemental de communication interministérielle ou son représentant
- La directrice du secrétariat général commun départemental (SGCD) ou son représentant
- Le chef du bureau Accueil Standard (SGCD)
- Le responsable qualité (SGCD)
- **Tout autre représentant de l'administration ou personne qualifiée dont la présence est rendue nécessaire par l'ordre du jour.**

Représentants des institutions suivantes :

- Le délégué du défenseur des droits pour Nîmes,
- L'association des maires du Gard,

Représentants des usagers :

- Association des Paralysés de France "France handicap"- délégation du Gard
- Union Fédérale des Consommateurs - UFC que choisir/ Nîmes
- PIMMS Nîmes, association d'aide aux démarches et membre du réseau maison France Services
- MOBILIANS (ex-Conseil national des professionnels de l'automobile) – délégation Gard
- **Toute association dont la présence est rendue nécessaire par l'ordre du jour.**