



Liberté • Egalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU NORD

Secrétariat général
de la préfecture du Nord

Direction
des politiques publiques

Mission d'Appui au
Pilotage de la
Performance

Arrêté préfectoral portant création du comité local des usagers de la Préfecture du Nord

Le Préfet de la région Nord-Pas-de-Calais
Préfet du Nord
Officier de la Légion d'Honneur
Commandeur de l'Ordre National du Mérite

Vu le décret n° 2004-374 du 29 avril 2004 relatif aux pouvoirs des Préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat dans les régions et départements,

Vu la circulaire du Premier ministre du 2 mars 2004 relative à la charte de l'accueil des usagers,

Vu la circulaire du Ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales du 23 juin 2004, relative à l'élaboration et la mise en œuvre des chartes de l'accueil des usagers (charte «Marianne») en administration territoriale,

Vu la circulaire du Ministre de l'intérieur, SG/DMAT n°734 du 15 juillet 2010 relative au déploiement des démarches Qualité dans les préfectures et représentations de l'Etat outre-mer,

Vu la circulaire du Ministre de l'intérieur, n°86 du 1^{er} mars 2013, relative à la labellisation qualité de 100 % des préfectures,

Vu le référentiel «engagements de service» Qualipref d'octobre 2012 et Qualipref 2.0 du 22 janvier 2015 en vigueur,

Sur proposition du secrétaire général de la préfecture du Nord,

ARRÊTE

Article 1^{er} – Dans le cadre de la démarche qualité mise en œuvre à la préfecture du Nord, il est institué un comité local des usagers (CLU). Ce comité est placé sous la présidence du préfet ou de son représentant.

Cette instance de concertation et d'échanges vise à :

- présenter aux représentants d'usagers de la préfecture le bilan des actions mises en œuvre pour assurer la qualité de l'accueil et du service rendu,
- examiner les documents et formulaires types propres à la préfecture.

Article 2 – Composition.

Le comité local des usagers est composé de :

2.1 – Représentants des services de la préfecture du Nord :

- le secrétaire général de la préfecture,
- le directeur de cabinet du préfet,
- le secrétaire général adjoint,
- la directrice de la réglementation et des libertés publiques,
- le directeur de l'immigration et de l'intégration,
- la directrice des relations avec les collectivités territoriales,

ou leurs représentants

- la chef du service des relations avec les usagers (direction des finances, des ressources humaines et des moyens),
- le chef de projet qualité de la préfecture (direction des politiques publiques).

2.2 – Représentants des usagers :

- le président de l'association des maires du Nord (AMN),
- le président de la chambre de commerce et d'industrie Grand Lille (CCI),
- le président de la chambre des métiers et de l'artisanat de région Nord - Pas-de-Calais (CMA),
- le délégué du défenseur des droits du Nord,
- le président de l'union départementale des associations familiales du Nord (Udaf59),
- la représentante départementale de l'association des paralysés de France (APF),
- le président de l'association Emmaüs AIDA,
- le président d'UFC que choisir Nord-Pas-de-Calais,
- le président de l'automobile-club du Nord de la France,
- le président départemental du conseil national des professions de l'automobile (CNPA).

ou leurs représentants.

En fonction des points inscrits à l'ordre du jour, la préfecture pourra inviter des personnalités pouvant apporter un éclairage spécifique.

Les représentants des usagers sont désignés par les associations et organismes susvisés. En cas d'empêchement une suppléance peut-être assurée.

Article 3 – Rôle et mission du comité local des usagers.

Le comité local des usagers est un lieu d'échanges et de concertation qui participe à l'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur sur la base d'une démarche participative.

Dans l'exercice de leurs missions, les membres du comité procèdent notamment à l'examen des sujets suivants :

- les résultats des exigences de qualité à partir des indicateurs qualité et des enquêtes de satisfaction,
- l'état des réclamations des usagers,
- le contenu du plan d'actions proposé en vue d'améliorer les relations avec les usagers,
- les courriers-types et formulaires à destination des usagers,
- les informations diffusées par la préfecture sur les réseaux sociaux.

Article 4 – Périodicité des réunions

Le comité local des usagers se réunit au minimum une fois par an sous la présidence du préfet ou de son représentant.

Article 5 – Secrétariat du comité

Le secrétariat est assuré par le chef de projet qualité de la préfecture au sein de la direction des politiques publiques.

Le compte-rendu de chaque réunion est communiqué à tous les membres du comité et mis en ligne sur le site internet de la préfecture.

Article 6 – Exécution

Le secrétaire général de la préfecture est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Fait à Lille, le 19 MAI 2015

Pour le préfet et par délégation,
Le secrétaire général,



Gilles BARSACQ