



**PRÉFET
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat Général

Cellule performance

Grenoble, le 19/05/21

Josiane PIASENTE
Référénte qualité

Décision portant modification de la composition du Comité Local des Usagers de la préfecture de l'Isère

1) Rôle et compétences

Le comité local des usagers est une instance de dialogue réunissant les services en relation avec les usagers et des représentants d'associations d'usagers et des collectivités territoriales.

Cette instance d'échange et de concertation vise à :

- ✓ Présenter le bilan des actions mises en œuvre pour assurer la qualité de l'accueil et du service rendu (bilan annuel, indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction ou enquêtes mystères..)
- ✓ Présenter le bilan des réclamations et des plans d'action
- ✓ Recueillir les observations et suggestions d'amélioration de l'accueil et susceptibles de répondre aux attentes des usagers
- ✓ Informer des réformes impactant l'accueil du public en préfecture

2) Composition

1- Représentants des services de la préfecture concernés par le périmètre Qual-e-pref :

- ✓ la directrice/directeur de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ le directeur du secrétariat général commun départemental
- ✓ le chef du bureau du cabinet et de la communication interministérielle
- ✓ le chef du bureau de l'accueil et des missions de proximité
- ✓ la cheffe du service de l'immigration et de l'intégration
- ✓ Mme la cheffe du CERT
- ✓ la contrôleuse de gestion/référénte qualité

2- Représentants d'associations d'usagers de la préfecture, particuliers et professionnels :

- ✓ l'organisation générale des consommateurs de l'Isère (ORGEKO)
- ✓ l'union départementale des associations familiales (UDAF)
- ✓ l'association des paralysés de France (APF)
- ✓ l'association des sourds de Grenoble (ASG)
- ✓ l'association Valentin Haüy
- ✓ l'association Dauphinoise pour l'accueil des travailleurs étrangers (ADATE)

- ✓ le conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA)
- ✓ la croix-rouge de l'Isère

3- Autres représentants :

- ✓ le défenseur des droits
- ✓ l'association des maires de l'Isère
- ✓ l'association des maires ruraux
- ✓ la chambre du commerce et de l'industrie
- ✓ la chambre d'agriculture

Des personnes qualifiées peuvent en outre être appelées à y participer.

Les représentants titulaires et suppléants sont désignés par chaque association et organisme susvisés. En cas d'empêchement, une suppléance peut être assurée, dès lors que le secrétariat du comité en est informé préalablement à la tenue de la réunion du comité.

3) Organisation

Le comité se réunit au minimum une fois par an et son secrétariat est assuré par la référente qualité.

Les compte-rendus des réunions du comité local des usagers seront transmis aux membres et mis en ligne sur le site internet des services de l'État en Isère.

Le préfet


Pour le Préfet et par délégation,
Le Secrétaire Général

Philippe PORTAL