



Cellule performance

Grenoble, le

28 AVR. 2022

Josiane PIASENTE
Référente 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
- ✓ la cheffe du bureau de la communication interministérielle, Cabinet
- ✓ la chef du bureau de l'accueil général, cheffe du service de l'immigration et de l'intégration, direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ Le chef du bureau vie démocratique, chef de la section des missions de proximité, direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ La chargée de mission interventions, lutte contre la fraude, qualité et performance, direction de la citoyenneté, de l'immigration et de l'intégration,
- ✓ La cheffe du CERT
- ✓ la contrôleurse de gestion/référente qualité, animatrice du changement

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)

Tél : 04 76 60 32 55

Mél : josiane.piasente@isere.gouv.fr

Adresse, 12, place de Verdun, CS 71046

38021 Grenoble Cedex 01

- ✓ 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, par délégation,
La Secrétaire Générale*


Escnòre LACROIX