

Secrétariat général
de la préfecture du Nord

Secrétariat général départemental Nord

Mission qualité et performance

DECISION

Composition du comité local des usagers

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

Vu la circulaire ministérielle du 15 juillet 2010 relative au déploiement des démarches qualités des préfectures et sous-préfectures,

Vu la circulaire ministérielle du 25 janvier 2012 relative au pilotage de la performance des préfectures et sous-préfectures et notamment son annexe 7,

Vu la circulaire ministérielle du 7 mars 2012 relative au déploiement du nouveau référentiel qualité des préfectures et sous-préfectures,

Vu l'arrêté préfectoral du 19 mai 2015 modifiée portant création du comité local des usagers de la préfecture du Nord

Vu le nouveau référentiel qualité de l'administration territoriale « Engagements et processus pour une meilleure qualité du service aux usagers des préfectures » dans sa version du 19 décembre 2018,

Vu la circulaire du Premier ministre du 12 juin 2019 relative à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État et la constitution des secrétariats généraux communs départementaux (SGCD) dans le cadre de cette réforme.

Considérant la démarche engagée par la préfecture du Nord dans le cadre de la procédure Qual-e-Pref,

Sur proposition de la Secrétaire générale adjointe de la préfecture,

DECIDE

La composition du comité local d'usagers, créé par arrêté du 19 mai 2015 modifié, est modifiée comme suit :

Article 1^{er} – Composition du comité local des usagers de la préfecture du Nord

Représentants de la préfecture :

la secrétaire générale adjointe
la directrice ou son représentant du SGC59,
un.e représentant.e du SRCI

un.e représentant.e de la direction de l'immigration et de l'intégration (DII)
un.e représentant.e de la direction de la réglementation et de la citoyenneté (DRC)
un.e représentant.e de la direction de la coordination des politiques interministérielles (DCPI)
un.e représentant.e du CERT permis de conduire
la référente qualité – cheffe de la mission qualité et performance

Représentants des usagers :

Association de consommateurs : UFC que choisir Lille
Association familiale : Union Départementale des Associations Familiales du Nord -UDAF du nord
Association d'aide aux migrants : AIDA Emmaüs
Associations au service des personnes handicapées : Association APF France Handicap

Représentants des collectivités locales :

Association départementale des maires du Nord
le ou la délégué.e du défenseur des droits

Représentants des professionnels :

Association de professionnels de l'automobile :
- MOBILIANS (ex CNPA)
- Automobile Club du Nord de la France
Chambres consulaires :
- Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Hauts-de-France
- Chambre de Commerce et d'Industrie de région Hauts-de-France

Article 2- Le comité local des usagers est une instance de dialogue et de concertation entre les représentants des usagers, des professionnels, et des collectivités territoriales, et les représentants des services préfectoraux. Elle a vocation à réfléchir à la mise en place de mesures d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Ce comité a vocation à se réunir au moins une fois par an et traite des sujets suivants :

- présentation des résultats (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction);
- présentation des réclamations et des plans d'action d'amélioration;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers;
- examen des courriers-types et formulaires mis à la disposition du public.

Article 3 - La secrétaire générale adjointe est chargée de l'exécution de la présente décision.

Lille, le 03/06/2022

Signature

Pour le Préfet et par délégation,
La Secrétaire Générale Adjointe

Amélie PUCCINELLI