



Angoulême, le 23 mars 2022

## **Composition du comité local des usagers**

### **Contexte :**

Dans le cadre de la démarche Qual-e-Pref, un comité local des usagers, présidé par Madame la secrétaire générale, est mis en place à l'initiative de la préfecture. Ce comité est à réunir au moins une fois par an.

### **Objectifs du comité local des usagers :**

Le comité local des usagers a pour objectifs de présenter aux participants :

- la démarche d'amélioration des services de la préfecture ;
- les résultats des exigences de qualité ;
- échanger et recueillir en séance les souhaits et suggestions d'amélioration de la part des représentants des usagers.

### **Ordre du jour type du comité local des usagers :**

#### **I – La démarche Qual-e-Pref au sein de la préfecture**

Les engagements et les processus pour une meilleure qualité du service aux usagers.

#### **II – Présentation du bilan performance de l'année écoulée de la préfecture**

Performance et analyse des résultats de la qualité du service aux usagers.

#### **III – Perspectives d'amélioration pour l'année en cours – Vers l'amélioration continue**

Les actions et mesures prises pour l'amélioration de la qualité de service aux usagers.

#### **IV – Temps d'échange et de concertation avec les représentants des usagers**

Recueil des souhaits et suggestions d'amélioration des usagers.

**Composition du comité local des usagers :**

Représentants de l'administration

Mme la secrétaire générale  
Mme la sous-préfète de Confolens  
M. le sous-préfet de Cognac  
Mme la directrice de la citoyenneté et de la légalité  
Mme la directrice du secrétariat général commun départemental  
Mme la secrétaire générale de la sous-préfecture de Cognac  
M. le secrétaire général de la sous-préfecture de Confolens  
M. le directeur des sécurités, adjoint à la directrice de cabinet  
M. le chef du service de coordination des politiques publiques et d'appui territorial  
M. le chef du service départemental de la communication interministérielle  
M. le référent qualité

Représentants des usagers (personnes qualifiées, collectivités territoriales, associations) :

AMF 16 – Associations des maires et présidents d'intercommunalité de la Charente  
Conseil départemental – Charente  
Délégué du Défenseur des droits  
UDAF 16 – Union Départementale des Associations Familiales de la Charente  
UFC QUE CHOISIR de la Charente – Association des consommateurs  
AFOC – Association Force Ouvrière Consommateurs de la Charente  
Association des Paralysés de France (APF) – Associations humanitaires, d'entraide et d'action sociale  
Office français de l'immigration et de l'intégration – Délégation de Poitiers  
Toute association ou structure représentant des usagers, élu ou collectivité dont la présence est rendue nécessaire par l'ordre du jour