



**Décision portant composition
du Comité Local des Usagers de la préfecture de la Marne**

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 plans d'action ;
- ✓ 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 :

- ✓ Le directeur de la citoyenneté et de la légalité ;
- ✓ Le directeur de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial ;
- ✓ L'adjoint à la directrice de cabinet ;
- ✓ La cheffe du centre d'expertise et de ressources techniques ;
- ✓ La référente numérique du Bureau de la réglementation générale ;
- ✓ La référente qualité.

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

- ✓ Union fédérale des consommateurs (UFC Que Choisir) ;
- ✓ Familles rurales ;
- ✓ Union départementale des affaires familiales (UDAF) ;
- ✓ Délégation départementale des paralysés de France (APF) ;
- ✓ Croix-rouge française ;
- ✓ L'Armée du salut.

3. Autres représentants :

- ✓ La direction départementale des territoires (service urbanisme – cellule accessibilité) ;
- ✓ Le délégué au défenseur des droits ;
- ✓ L'association des maires de la Marne (ADM51) ;
- ✓ La ville de Châlons-en-Champagne (Écrivain public numérique – EPN) ;
- ✓ Le représentant des France services.

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

Les représentants sont désignés par chaque association et organismes 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 comptes-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 dans la Marne.

Châlons-en-Champagne, le 2 mars 2022

**Pour le préfet
et par délégation,**


Émile SOUMBO