



PREFET DE LA REGION BASSE-NORMANDIE  
PREFET DU CALVADOS

**Arrêté portant constitution du comité local des usagers (CLU)  
au sein de la préfecture du Calvados**

LE PREFET DU CALVADOS,  
PREFET DE LA REGION BASSE-NORMANDIE  
Officier de la Légion d'honneur,  
Officier de l'Ordre national du Mérite

VU le décret n°2004-374 du 29 avril 2004, modifié, relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'État dans les régions et départements ;

VU le projet annuel de performance du programme 307 « administration territoriale », bleu budgétaire annexé au projet loi de finances 2015, notamment l'objectif n°5 « Développer les actions de modernisation et de qualité » ;

VU la circulaire ministérielle n°000734 du 15 juillet 2010 relative au déploiement des démarches Qualité dans les préfectures et représentations de l'Etat en outre-mer ;

VU la note de gestion et de performance du ministre de l'Intérieur n°000013 du 02 février 2015 relative à la performance du programme 307 « administration territoriale », notamment sa partie II - 2.2 et son annexe III-8 ;

VU l'arrêté préfectoral du 29 novembre 2011 instituant un comité des usagers des services de la préfecture du Calvados ;

VU les dispositions du référentiel qualité de l'administration territoriale « Qualipref 2.0 » validé le 22 janvier 2015 ;

Considérant que pour répondre aux exigences du référentiel « Qualipref 2.0 » et améliorer la représentativité des usagers, il y a lieu de modifier et d'élargir la composition du comité local des usagers mis en place par l'arrêté préfectoral du 29 novembre 2011,

Sur proposition du directeur des collectivités locales, de la coordination et du développement,

**A R R E T E**

**Article 1** : Un comité local des usagers (CLU) est créé au sein de la préfecture du Calvados. Il se réunit au moins une fois par an, à l'initiative de la préfecture, sans condition de quorum. Ce comité constitue un lieu d'échanges sur les dispositifs mis en place par le préfet pour améliorer la qualité de la relation à l'utilisateur.

**Article 2** : Il est placé sous la présidence de la Secrétaire générale de la préfecture, garant du déploiement des démarches Qualité et du fonctionnement pérenne de cette instance au sein de la préfecture du Calvados.

**Article 3** : Il est composé a minima de :

1) Représentants de l'administration :

- Madame la Secrétaire générale de la préfecture ou son représentant ;
- Monsieur le directeur de cabinet ou son représentant ;

- Monsieur le directeur des territoires et de la mer (DDTM) ou son représentant ;
- Monsieur le directeur de l'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) ou son représentant ;
- Madame la directrice des ressources et de la modernisation (DRM) ou son représentant ;
- Monsieur le directeur des libertés publiques et de la réglementation (DLPR) ou son représentant ;
- Monsieur le directeur des collectivités locales, de la coordination et du développement (DCLCD) ou son représentant ;
- Monsieur le chef du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) ou son représentant ;
- Monsieur le chef de bureau de la logistique et de la commande publique ou son adjoint ;
- Monsieur le chef de bureau des titres ou son adjoint ;
- Madame la cheffe du service de l'immigration et de l'intégration ou son adjoint ;
- Madame la référente Qualité.

2) Représentants des usagers :

- Monsieur le défenseur des droits du Calvados ;
- Monsieur le représentant de l'Union amicale des maires du Calvados ;
- Monsieur le représentant de l'Union départementale des associations familiales (UDAF) ;
- Monsieur le représentant de la Fédération départementale des familles rurales ;
- Monsieur le représentant de l'Association de consommateurs UFC Que Choisir ? ;
- Monsieur le représentant de l'Association des Paralysés de France ;
- Monsieur le représentant de l'Association « A vue de truffe » ;
- Monsieur le représentant de l'Association « La Cimade ».

**Article 4** : En tant que de besoin et selon les thématiques examinées, des personnalités qualifiées peuvent être invitées à participer aux réunions.

**Article 5** : Le comité a la charge d'examiner les indicateurs et documents de mesure de la qualité qui lui sont soumis afin de porter un regard critique et constructif sur les actions en place, sur le dispositif d'accueil et sur le respect des engagements pris par la préfecture.

Dans ce but, la préfecture s'engage à transmettre aux membres de ce comité l'ensemble des documents d'évaluation de sa politique d'accueil (résultats des indicateurs Qualité, résultats de l'enquête de satisfaction annuelle, synthèse des réclamations et suggestions formulées par les usagers). Le comité est en particulier chargé d'examiner les courriers et courriels « types » établis par les services préfectoraux pour répondre aux sollicitations des usagers ainsi que les imprimés et brochures mis à disposition des usagers.

Le comité pourra formuler toute proposition d'amélioration en matière d'accueil et de relation avec les usagers.

**Article 6** : Le secrétariat de ce comité est assuré par la référente Qualité de la préfecture, désignée par le Secrétaire général. Le compte-rendu de chaque réunion sera adressé aux participants et mis en ligne sur le site Internet de la préfecture à l'attention des usagers.

**Article 7** : L'arrêté préfectoral du 29 novembre 2011 est abrogé.

**Article 8** : La secrétaire générale de la préfecture est chargée de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture.

Fait à Caen, le 11 JUIN 2015

Pour le Préfet et par délégation,  
la Secrétaire générale



Corinne CHAUVIN