

Contexte/ Etat des lieux

Le référentiel qualité de l'administration territoriale pour la labellisation Qual-e-préf indique qu'il doit être mis en place un comité des usagers. Le comité se réunit au moins une fois par an.

Le comité des usagers est composé de représentants :

- d'associations de consommateurs,
- et/ou d'associations des usagers,
- ou d'associations de professionnels,
- des collectivités territoriales,
- de la préfecture ou de la sous-préfecture,
- des services déconcentrés,
- autres invités à l'initiative de la préfecture ou de la sous-préfecture.

Proposition de composition de CLU :

Composition du CLU	Structures :
Associations de consommateurs	CLCV : Consommation Logement Cadre de Vie Les Ulis – CA Paris Saclay
	CLCV : Consommation Logement Cadre de Vie Athis Juvisy Savigny
Associations des usagers	APF France Handicap – Délégation de l'Essonne
	UDAF 91
	Association de Génération II Citoyenneté Intégration
Associations de professionnels	Conseil National des Professions de l'automobile (CNPA)
Collectivités territoriales	Union des Maires de l'Essonne (UME)
Préfecture et sous-préfectures	Membres du comité de pilotage
Services déconcentrés	Office Français de l'immigration et de l'intégration (OFII)
Invités à l'initiative de la préfecture ou sous-préfecture	Délégués local du défenseur départemental des droits
	PIMMS Evry-Courcouronnes

Rôle du CLU :

Le comité se réunit au moins une fois par an et traite les sujets suivants :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquêtes de satisfaction et enquêtes mystère),
- présentation des réclamations et des plans d'action,
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers,
- présentation pour avis des courriers et courriels type,
- information sur l'amélioration des services existants de la préfecture et des sous-préfectures.

En Essonne, le CLU est commun pour la préfecture, la sous-préfecture d'Étampes et la sous-préfecture de Palaiseau.