



## PRÉFET DE MEURTHE-ET-MOSELLE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Nancy, le 29.03.2024

Contrôle de gestion, de la performance,  
Missions prioritaires, animateur du changement  
Affaire suivie par : Alexandre SCHUL  
Téléphone 03 83 34 27 25

### Le comité local des usagers et de l'amélioration continue

Le comité local des usagers et de l'amélioration continue (CLUAC) est issu de la fusion du comité local des usagers (CLU) et du comité local pour l'amélioration continue (CLAC). Le CLUAC constitue une instance de dialogue réunissant les services de la préfecture en relation avec les usagers et des représentants d'associations d'usagers et de collectivités territoriales ; il se réunit dans le cadre de l'engagement dans une démarche qualité.

Cette instance traite les sujets traditionnels suivants :

- présentation des résultats des exigences de qualité (indicateurs qualité, enquête satisfaction et enquête mystère) ;
- présentation des réclamations et plans d'action ;
- recueil des souhaits et suggestions d'amélioration de la part des usagers ;
- information sur l'amélioration des services existants et des réformes impactant l'accueil du public en préfecture.

Son rôle consultatif est élargi dans le cadre de la conduite de la démarche QUALI ATE.

### Composition du comité

- représentants de la préfecture : secrétaire général, directrice des sécurités, directrice de l'immigration et de l'intégration, directeur des collectivités locales et de la citoyenneté, cheffe du pôle fraude et missions de proximité, chef du service départemental de la communication interministérielle, directeur du SGCD, coordonnateur départemental France services, référent qualité et autres représentants en fonction des sujets à l'ordre du jour ;
- représentants des associations des maires et maires ruraux ;
- représentants des associations de consommateurs et d'usagers (Familles rurales 54, APF France Handicap 54, UDAF 54, UFC Que choisir, ADIL, CLCV) ;
- chef du pôle régional Grand Est du défenseur des droits ;

Les représentants titulaires et suppléants sont désignés par chaque organisme susvisé.

## Organisation du comité

Le CLUAC se réunit au moins une fois par an (de préférence 2 fois en période préparatoire à la labellisation) et son secrétariat est assuré par le référent qualité.

Les compte-rendus des réunions du comité :

- sont transmis à chaque participant
- tracés dans la documentation permanente dans le cadre de la démarche qualité
- mis en ligne sur le site internet de la préfecture.