



## PRÉFET DE MAYOTTE

Secrétariat général  
Affaire suivie par :  
Benjamin Peyrot  
Chargé de mission  
Tél : 02 69 63 50 39  
[Benjamin.peyrot@mayotte.pref.gouv.fr](mailto:Benjamin.peyrot@mayotte.pref.gouv.fr)

Mamoudzou, le 30 octobre 2015

Le Secrétaire général

à

Mesdames et Messieurs les membres du  
comité local des usagers

### **Compte rendu du comité local des usagers de la préfecture de Mayotte Réunion du 26 octobre 2015**

Le secrétaire général procède à l'installation du comité local des usagers dont l'objet est d'être une instance de concertation et d'échange entre les usagers et l'administration. Il précise que l'accueil du public revêt un caractère spécifique à Mayotte avec notamment une place importante de l'oralité. Il rappelle ensuite l'historique de la démarche qualité à la préfecture de Mayotte qui a mis en place une stratégie de la relation administration/usagers qui a débuté avec la procédure de labellisation « Marianne » pour s'achever à la fin de l'année 2015 par l'audit de qualification.

Les services de l'Etat sont interrogés afin de faire un point sur les politiques d'accueil du public menées dans les différentes administrations.

La direction des finances publiques, ainsi que le vice rectorat annoncent la mise en place d'une démarche de comptage des usagers, préalable à l'initiation d'une démarche qualité. La direction de la jeunesse et de la cohésion sociale envisage un audit sur les conditions d'accueil dans ses services.

La chargée de mission présente les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de 297 usagers qui a fait apparaître les points forts tel que la disponibilité des agents et les points sensibles tels que l'accueil des personnes fragiles.

Le chargé de mission développe les conclusions du rapport d'auto contrôle de qualipref 2.0 en attirant l'attention des participants sur la question de l'accueil des personnes fragiles.

La problématique de l'accueil du public à l'entrée rue mariage de la préfecture est évoquée, par une représentante des usagers. Cette dernière précise que le filtrage exercé par les agents de sécurité est parfois pénalisant pour certains usagers qui éprouvent des difficultés pour accéder au service de la circulation.

Préfecture de Mayotte - BP 676 - 97600 Mamoudzou  
Standard : 02 69 63 50 00 - [www.mayotte.pref.gouv.fr](http://www.mayotte.pref.gouv.fr)

Accueil du public du lundi au jeudi de 7h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 (le vendredi de 7h30 à 11h30)

SG/CM/30/10/2015

Le secrétaire général répond que cette situation risque de s'amplifier avec les travaux à venir du nouveau bâtiment d'accueil.

Il précise que les services de la préfecture étudient avec le responsable du chantier les solutions qui pourraient être mises en place pour dissocier les files d'attentes entre les usagers du service des étrangers et les usagers des autres services.

En conclusion le secrétaire général annonce que la question de l'accueil du public « hors étrangers » figurera d'ailleurs à l'ordre du jour de la prochaine réunion du comité local des usagers et que la prise de rendez-vous en ligne qui sera développée permettra aux usagers concernés de faire l'objet d'un accueil particulier.

Invités :

Préfecture

M. ANDRÉ (secrétaire général)  
Mme REKIBI (chargée de mission)  
M. PEYROT (chargé de mission)  
M. PERILLO (directeur des ressources et de la coordination interministérielle)  
M. MATHAUX (directeur de l'immigration, de l'intégration et de la citoyenneté)  
Mme BOUBEKEUR (directrice des relations avec les collectivités locales)  
M. BOURCIER (chef de service de l'immigration et de l'intégration)  
M.GUYOVIC (chef de service de la réglementation, de la circulation et de la citoyenneté)  
M. CHAPELLE (chef du service des moyens et de la coordination interministérielle)

Service de l'Etat :

DRFIP  
DJSCS  
DIECCTE  
Vice-Rectorat

Représentants des usagers :

Association TAMA  
CCI  
Chambre syndicale des Taxis  
Solidarité Mayotte  
CAPSSA Handisport  
ASCOMA

Le secrétaire général

  
Bruno ANDRE

Préfecture de Mayotte - BP 676 - 97600 Mamoudzou  
Standard : 02 69 63 50 00 - [www.mayotte.pref.gouv.fr](http://www.mayotte.pref.gouv.fr)

Accueil du public du lundi au jeudi de 7h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 (le vendredi de 7h30 à 11h30)

SG/CM/30/10/2015