

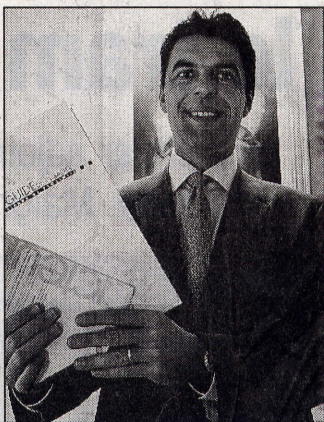
L'état civil en 24 fiches pratiques

► Attendre son tour pour retirer un formulaire, attendre son tour pour demander les pièces nécessaires, attendre son tour pour déposer son dossier, attendre son tour pour retirer le document... en croisant les doigts pour qu'il ne manque rien...

Trop souvent encore, il en faut du temps libre et de la patience pour accomplir une démarche administrative ! C'est donc avec ravissement que les usagers découvriront dès lundi, dans les 26 bureaux municipaux de proximité, 24 fiches pratiques qui leur épargneront bien des files d'attente... et quelques crises de nerfs. Fiches d'état civil, copies d'actes de naissances, livret de famille, demande de naturalisation, déclaration de concubinage : *"Tout est expliqué noir sur blanc, les pièces à produire, les lieux de délivrance et de dépôt du dossier, le coût éventuel"*, explique Daniel Sperling, adjoint à l'état civil, qui poursuit avec cette initiative les efforts de proximité déjà entrepris pour la carte grise et le permis de conduire désormais accessibles en mairies d'arrondissements.

**800 000 usagers
par an**

Laissées à disposition sur des présentoirs, ces fiches sont également réunies dans un guide. Un document édité à 2 000 exemplaires, qu'il sera



Daniel Sperling a élaboré ce guide. Photo Serge GUERULT

toujours utile de conserver chez soi.

Réalisée par la direction des bureaux de proximité, cette opération pourrait, mine de rien, réduire les attentes au guichet : chaque année, les 150 agents municipaux voient défiler autant d'usagers que de Marseillais, soit environ 800 000 !

Et comme un bonheur n'arrive jamais seul, Daniel Sperling a décidé de relancer la grande enquête de satisfaction qui avait été initiée sous la précédente mandature. D'ici la fin du mois, chaque usager sera sondé et pourra donner ses suggestions sur le fonctionnement des bureaux de proximité. Une manière constructive de passer le temps... en attendant son tour au guichet !

Sophie MANELLI