

## ENQUÊTE

# Êtes-vous satisfaits des bureaux municipaux ?

► Les Marseillais qui, c'est connu, ont la langue bien pendue, vont pouvoir s'en donner à cœur joie. A l'initiative de l'adjoint au maire chargé de l'état-civil, Daniel Sperling (photo), une enquête de satisfaction va être menée dans les 26 bureaux annexes jusqu'à la fin juin. Sachant que 800 000 personnes en poussent chaque année la porte, l'élu devrait être servi !

Engagé depuis trois ans dans une amélioration de l'accueil administratif, Daniel Sperling estime qu'il est temps de prendre l'avis des administrés. "Je veux savoir s'ils sont satisfaits de la durée d'attente au guichet, si les horaires

*d'ouverture leur conviennent et les réponses apportées par téléphone efficaces, s'ils estiment la discrétion d'entretien respectée, s'ils aimeraient que les bureaux municipaux traitent de nouvelles démarches..."*

Des progrès ont déjà été enregistrés : il suffit de 8 jours pour obtenir un passeport contre 45 auparavant, permis de conduire et cartes grises sont traités en mairie. 500 000 actes administratifs par an sont délivrés par les 120 employés. On peut retirer un questionnaire dans l'un des 26 bureaux ou le remplir sur le site [mairie-marseille.fr](http://mairie-marseille.fr)

Photo Serge GUEROULT

