

Services publics de la Ville : donnez votre avis !



Daniel Sperling (ci-dessus en costume), adjoint chargé du "Mieux vivre ensemble" et d'Allô Mairie souhaite faire évoluer les rapports entre les usagers et leur administration. / PHOTO DR

À partir d'aujourd'hui dans tous les bureaux municipaux, un nouveau questionnaire de satisfaction sera proposé aux usagers, portant sur les services des bureaux de proximité et sur Allô Mairie. *"Ces enquêtes vont nous permettre de nous situer au plus près des réponses citoyennes. C'est un service rendu aux Marseillais. Nous nous en servons pour améliorer ce qui doit l'être"*, explique Daniel Sperling, adjoint chargé du "Mieux vivre ensemble", du civisme, de l'état civil et d'Allô Mairie.

Concernant les bureaux municipaux de proximité, l'enquête portera sur le degré de satisfaction des utilisateurs. Notamment sur la qualité des informations reçues, de l'accueil. D'autres questionnaires, réalisés dans le passé, avaient permis entre autres la rénovation des bureaux, la gestion des files d'attente ou encore la générali-

sation de démarches à tous les bureaux, comme la naturalisation.

L'autre partie du questionnaire s'intéresse au service Allô Mairie : qualité de l'accueil, des informations reçues seront soumises pour avis. En cas de fortes demandes, de nouveaux services pourraient voir le jour. Pas moins de 2,8 millions de Marseillais ont déjà utilisé Allô Mairie depuis sa création en 1998. Daniel Sperling espère ainsi *"le plus de réponses possibles afin de répondre aux attentes des habitants et faire évoluer les rapports entre les usagers et leur administration"*.

L'enquête, diffusée dans tous les bureaux municipaux à plus de 50 000 exemplaires, sera effectuée jusqu'en octobre 2010. Il sera alors temps de rendre les premières conclusions.

Adrien WAGNON