

Du vieux frigo au ticket d'expo, un seul numéro !

Par Bernadette Spagnoli

bspagnoli@laprovence-presse.fr

Allô Mairie bonjour. Cette formule est répétée plus de 1 000 fois par jour par les quinze opérateurs qui officient dans le centre d'appel municipal. "Allô Mairie" a été mis en place en 1998 pour mieux organiser, à la demande de l'utilisateur, les interventions sur le domaine public. Le dispositif était alors novateur. Il existe

Mis en place en 1998, Allô Mairie était d'abord destiné à mieux organiser, à la demande de l'utilisateur, les interventions sur le domaine public.

aujourd'hui dans une vingtaine de villes. Son domaine d'intervention s'est aussi largement étendu; de l'enlèvement -après prise de rendez-vous- du sommier dont les ressorts sont fatigués, on est passé à la lutte contre l'affichage sauvage et les graffitis au recensement des personnes âgées et isolées dans le cadre des plans canicules. Désormais, on peut s'inscrire aux activités aquatiques des 26 piscines de la ville (mais attention il n'y a que 2 500 places pour 15 000 appels); prendre rendez-vous dans un bureau municipal de proximité pour les dépôts et retraits de cartes nationales d'identités et de passeports, pour les de-



► Les opérateurs, ici avec l'adjoint D. Sperling, sont présents de 7 à 17 h pour répondre aux appels des usagers. En dehors de la saison estivale, l'horaire s'étend jusqu'à 20 heures. / PHOTO SERGE ASSIER

mandes de naturalisation ou l'obtention d'un certificat d'héritage. Allô Mairie entend répondre à toutes vos questions administratives et peut aussi vous faciliter l'accès à certaines manifestations culturelles. Ainsi pour vous éviter de longues files d'attente, lors de la prochaine exposition consacrée à Van-Gogh et Monticelli qui se tiendra du 16 septembre 2008 au 11 janvier 2009 à la Vieille Charité, vous pourrez dès le 1^{er} août réserver ou acheter vos billets par Allô Mairie, qui sera équipé d'un logiciel de télé paiement. Pour l'expo comme pour le vieux frigo, un seul numéro: le 0810813813! ■

VERS UN CENTRE D'APPELS "ALLÔ MPM" ?

Daniel Sperling, adjoint au maire délégué au plan "mieux vivre ensemble", au civisme, à l'état civil mais aussi aux bureaux municipaux de proximité et à Allô Mairie affirme que 80 % des demandes réceptionnées par le centre d'appel concernent la propreté, le nettoyage, la voirie et la circulation "des domaines qui relèvent de la compétence de la communauté urbaine", souligne-t-il. Les 20 % restants concernent le strict espace urbain. L'élu s'interroge sur la création d'un nouveau centre qui pourrait avoir pour nom "Allô MPM", du fait du changement de présidence à Marseille Provence Métropole mais se dit prêt à "faire au mieux pour un rapprochement des deux plateformes et le service rendu à l'utilisateur". Une interrogation qui ne s'était jamais posée avant le 17 avril, date de l'élection du socialiste Eugène Caselli. Sollicitée par nos soins, MPM n'a pas été en mesure de nous répondre.