

Monsieur le Maire, Monsieur le Président,

En 1998, Allô Mairie recevait 150 appels quotidiens. Nous en comptabilisons aujourd'hui 3000 par jour, soit 2000 % d'augmentation !!!!!!!
Plus de 2 200 000 appels reçus à ce jour

L'utilité d'une telle structure n'est donc plus à démontrer.

Largement plébiscitée par le public, elle est devenue un relais incontournable et indispensable pour l'administré.

Cette montée en puissance d'Allô Mairie résulte d'une évolution des demandes de nos concitoyens, demandes qui ont été le plus souvent prises en compte et satisfaites.

A ce jour, plus de 100 services municipaux ou extérieurs sont partenaires d'ALLO MAIRIE au quotidien (Etat Civil, BMP, Sports, Musées, Direction des parcs et Jardins, Urbanisme et Logement, Eclairage, CCAS, EDF...etc...) et je n'oublie pas bien évidemment, les services importants de la Communauté Urbaine (VOIRIE, TRI SELECTIF, PROPRETE, CIRCULATION, ASSAINISSEMENT...).

Allô Mairie, c'est déjà Demain !

Effectivement, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les services communautaires pour formaliser cette convention qui renforce nos compétences. Pour une meilleure qualité de service public aux citoyens.

Je ne doute pas que cette convention ouvre la porte à de nombreux autres partenariats. Pour mieux répondre, encore et toujours aux demandes des marseillaises et des marseillais. Pour nous adapter à leurs besoins et anticiper les offres de services de demain.

Bien évidemment, j'adresse également tous mes remerciements à l'ensemble des services qui se sont investis dans ce dossier qui démontre bien notre volonté commune de coopérer au bien être de tous les Marseillais.

Votre priorité, Monsieur le Maire, est de répondre aux préoccupations quotidiennes des marseillais c'est pourquoi Allô Mairie existe aujourd'hui et vous avez bien voulu m'en confier la responsabilité dans le cadre de ma délégation du Plan Mieux Vivre Ensemble, Civisme, Allô Mairie, Accès à Internet pour tous, Bureaux Municipaux de Proximité, Etat Civil, Visas et légalisations.

Exemple :

En 2008 près de 246 613 demandes à traiter, avec :

- 36 % pour la Direction de la Propreté Urbaine : 700 fiches/jours
 - o Propreté collecte des Ordures Ménagères maximum 7 jours
 - o Enlèvements d'encombrants : 250/jour sous 48 heures
 - o Jets clandestins (dépôts sauvages) : 5 jours

- 43 %
- 2 % pour la Direction Traitements des déchets : 20 fiches/jours
 - o Tri sélectif colonnes en débordement : 7 jours

CUM

- 5 % pour la Direction de la Voirie : 30 fiches/jours
- 3000 fiches hors délais : réparations de la chaussée**
- o panneaux de signalisation
 - o réparations des potelets : 48 heures avec le PC RADIO

- pour la Direction de la Circulation : 20 fiches/jours
 - o arceaux – potelets : 45 jours
- pour la Direction de la SERAM
 - o déversement d'eau polluée, regards bouchés : 2 jours
- 35 % Informations
- 5 % Parcs et Jardins
- 3 % Direction des Musées

57 %

VILLE - 2 % Inscriptions piscine

- 2 % Accompagnements Aînés
- 2 % Démarches Etat Civil
- 2 % Tags Affiches

En 2009 du 01/01/2009 au 31/08/2009 : 181 000 appels :

- 57 % Ville de Marseille
- 43 % Communauté Urbaine.

Je souhaite une évolution importante de ce dispositif pour rendre Marseille encore plus vivante, plus enthousiaste et plus solidaire.

Toujours plus de lien social et encore plus de services auprès des marseillais pour mieux vivre ensemble, Allô Mairie doit s'adapter pour satisfaire les demandes de nos concitoyens et citoyens de passage, comme les nombreux touristes que nous accueillons chaque année.

D'abord en écoutant et en mesurant la satisfaction des citoyens grâce à un baromètre de satisfaction citoyenne associé à un système d'évaluation permanent des services rendus à la population.

De cette manière et très concrètement, nous connaissons et anticiperons le service public de demain, en corrélation avec une expression citoyenne simple, facile et directe !

Pour cela, nous ferons évoluer notre plateforme vers des appels sortants. Nous formerons nos agents à de nouveaux métiers au bénéfice de l'intérêt général.

Dans la perspective de MARSEILLE CAPITALE EUROPEENNE DE LA CULTURE 2013, et du 6^{ème} Forum Mondial de l'Eau, Allô Mairie sera un relais essentiel d'information, de communication et de réservation pour toutes les manifestations rattachées à cet événement. C'est pourquoi,

Monsieur le Maire, Monsieur le Président,

Marseille a tout à gagner à la coopération des collectivités locales et surtout au delà de la gouvernance partagée à une gouvernance décrispée dont les premiers signes venus de ceux qui dirigent vraiment sont plus encourageants que les critiques convenues entendues ici et là.

C'est cela l'expérience. Et comme le résume bien un philosophe contemporain :
« L'expérience n'est pas ce qui t'arrive c'est ce que tu fais avec ce qui t'arrive ».

Nous travaillerons ensemble et en confiance pour montrer et donner à tous le meilleur de Marseille.