

Services de proximité

Les "cybermaisons" débarquent à Marseille

Au mois de décembre, certains bureaux municipaux de proximité vont être dotés d'équipements Internet. Des administrations comme la CAF, l'ANPE, les Assedic, ou le médiateur de la République vont être en contact direct avec le public. Détails sur cette opération avec Daniel Sperling, adjoint délégué à l'état civil, aux bureaux municipaux de proximité et aux visas et légalisation.

"Avec les cybermaisons, j'ai voulu notamment éviter aux usagers d'attendre un mois et demi pour obtenir un passeport", explique Daniel Sperling. "Ces lenteurs sont tout simplement dues au système administratif", ajoute-t-il. Changements d'adresses, inscription sur les listes électorales,... de nombreuses démarches vont être simplifiées grâce à ce dispositif. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) vont donc permettre le décloisonnement des services. Ainsi, les usagers vont pouvoir accéder à un bouquet de services publics en ligne.

L'idée est simple : dans deux bureaux de proximité, qui vont servir de test, la Cabucelle (XIVe- XVe) et Pont-de-Vivieux (IXe-Xe), situés dans des quartiers "en difficulté", des équipements Internet vont faire leur apparition. Derrière l'or-

dinateur, une personne formée spécialement à cet effet. Sa mission : dialoguer avec l'usager, et l'aider dans ses démarches. L'avantage est évident : au lieu de se déplacer d'une administration à une autre, ce qui prend beaucoup de temps, les usagers vont pouvoir régler un maximum de tâches directement dans leur bureau municipal de proximité. Finis les problèmes de déplacements, ou ceux liés aux horaires d'ouverture des administrations. De nombreuses questions vont pouvoir trouver une solution grâce à un simple clic de souris. Avec cette formule, l'accès à l'information se veut libre et direct. Quant aux employés des bureaux municipaux de proximité, ils pourraient bien se montrer "motivés" par cette nouveauté.

Pour l'instant, seuls deux bureaux de proximité sont concernés par cette opération. Mais Daniel Sperling se veut plus ambitieux. "L'idée, c'est d'arriver à la visioconférence. Grâce à ce système, les usagers pourraient discuter et voir par écrans interposés la personne qui les aide dans leurs démarches. En attendant l'arrivée peut-être prochaine de ce nouveau service, nous ferons un bilan dans un an des cybermaisons, pour avoir suffisamment de recul. Si ce projet fonctionne, je l'étendrai alors à tous les bureaux de proximité de



la Ville." Chaque année, les 26 bureaux marseillais reçoivent un million d'usagers.

"Un de nos autres projets, confie Daniel Sperling, c'est d'établir un partenariat avec la préfecture des Bouches-du-Rhône pour que, bientôt, les usagers puissent remplir, dans les bureaux municipaux, sur Internet, leurs formalités pour la carte grise et le permis de conduire." L'avenir est donc bel et bien au gain de temps et à la simplification des démarches administratives. Stéphanie Paicheler/capcite.com

Bureau municipal de proximité
Pont-de-Vivieux
37, rue François-Mauriac
Marseille, Xe.
Tél. : 04 91 79 68 65
Bureau municipal de proximité
La Cabucelle
3, boulevard Capitaine-Geze
Marseille, XVe.
Tél. : 04 91 14 60 88