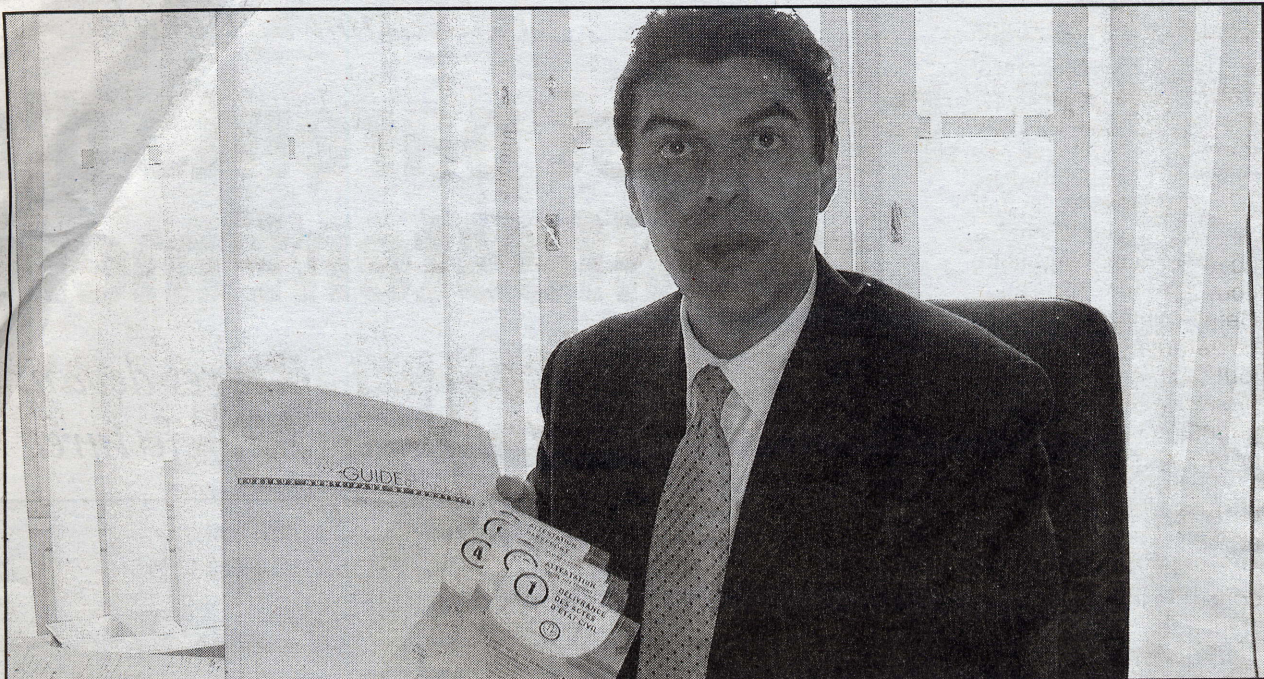




Daniel Sperling, responsable de l'Etat civil et homme de marketing...

Démarches administratives

Demandez le guide de l'usager...

Avec les bureaux municipaux de proximité et son guide de l'usager, la ville entend se rapprocher des citoyens administrés.

FINIES les longues files d'attente à la rue Saint Sébastien. Depuis quelques temps en effet, dans un souci de décentraliser des services engorgés, en accord avec la préfecture, la ville en multipliant les bureaux de proximité, a décidé de se mettre à la portée des usagers de l'administration et de l'état civil qui dans la cité phocéenne revêt une importance majeure.

Historiquement, la ville portuaire, connaît des mouvements de population importants, qui se fixent ou repartent sous d'autres cieux, changent d'adresses ou d'identité, effectuent mille et une démarche liées à la vie quotidienne qui vont de la dé-

claration des chiens dits dangereux, à l'allocation vieillesse, de l'inscription sur les listes électorales à la carte grise.

Ainsi, dans ce cadre de rapidité d'exécution et de proximité, on peut dans un BMP (Bureau municipal de proximité) situés dans les mairies et annexes, obtenir au guichet des urgences, un passeport en huit jours, toujours avec accord de la préfecture des Bouches du Rhône. « *C'est pour l'usager* » explique Daniel Sperling, adjoint à l'Etat Civil et homme de marketing, « *la meilleure façon d'exercer sa citoyenneté de la manière la plus courante tout en tissant du lien social dans des quar-*

tiers parfois éloignés du centre ville ».

Cette volonté d'élargir le champ d'action de l'administré va jusqu'à offrir dans les quartiers Nord, un bus itinérant, qui répond aux mêmes besoins.

Au service de tous

Toujours dans un souci d'humaniser des services dits froids, impersonnels et rigides, des petits box informatisés ont été introduits pour éviter de « raconter sa vie à tout le monde »... Photocopieuses et photomaton sont là au cas où...

Poussant la logique de se mettre au service de tout le monde, les services de l'état civil, peuvent déléguer des

agents municipaux pour assurer les mêmes services aux personnes âgées ou handicapées.

Enfin, pour parfaire la panoplie du parfait citoyen « éclairé », quelques 24 fiches pratiques apprennent les bons réflexes pour se débrouiller dans des procédures en constantes évolutions et parfois difficiles à appréhender. 24 petites fiches éditées à 2000 exemplaires et qui concernent quelques 800.000 personnes, soit la population de Marseille qui fréquente un jour ou l'autre et annuellement les arcanes de l'administration locale.

S.R.