

# Bureaux de proximité : des indices de satisfaction

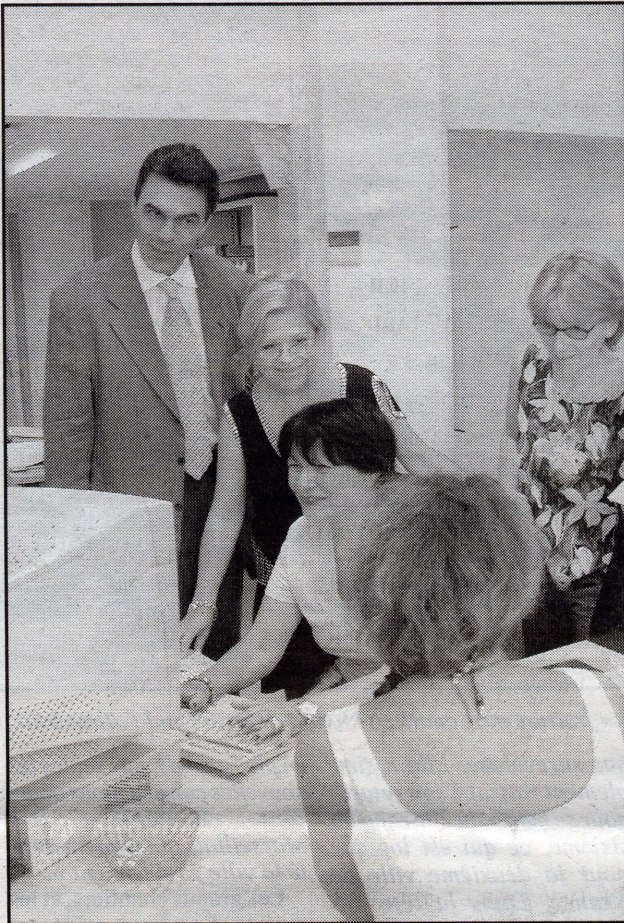
*Selon une enquête menée par la ville de Marseille, les usagers des 26 bureaux municipaux de proximité sont globalement satisfaits.*

**M**énée auprès de 1200 personnes, les questionnaires rapportés semblent marquer une étape importante dans la volonté du service de l'état civil de la ville, d'apporter un plus sur ce service citoyen, qui a pris une part prépondérante dans la vie sociale. Mené avec la participation des agents de la direction générale et des services municipaux, ce questionnaire a été approuvé par la majorité des responsables des 26 chefs de centre.

Tout d'abord, et premier indice prégnant de ce questionnaire, ce sont en majorité, les femmes qui effectuent les tâches administratives relevant des bureaux municipaux de proximité et ce, à 60%. Cette enquête interne révèle qu'à 90%, c'est la proximité qui favorise la fréquentation de ces bureaux, dont 63% à cause du domicile et 16% pour le lieu de travail.

Le reste, n'étant qu'une affaire de déplacement pratique lié à la présence dans les parages du métro ou du bus qui assurent une liaison quasi directe. Concernant la question du temps, prioritaire dans la société « urbaine », la part de cette attente n'est que de vingt minutes pour sept pour cent des personnes interrogées, un chiffre qui s'élève à 56% pour une attente de 10 minutes.

Un autre point important



*Visite de terrain pour l'adjoint à l'Etat Civil, Daniel Sperling dans les services de la rue Mazenod. (Photo SR)*

est à souligner, c'est que dans 7 bureaux concernant les demandes de naturalisation, l'attente étant plus longue, les sondés demandent en majorité de combien peut-être cette durée, ce qui, à vrai dire est bien difficile à jauger, si l'on veut conci-

lier efficacité et qualité dans ce travail public.

D'autres indices de satisfaction sont à souligner, tous majoritairement favorables : tenue 96% ; accueil téléphonique 92% ; qualité de la réponse 94% ; des résultats que Daniel Sperling, adjoint

à la mairie, juge bons, mais toujours améliorables dans le domaine de la courtoisie, de l'écoute, bref de la communication. De même que le public, les agents ont été questionnés. Il en ressort que les agents aimeraient travailler dans un confort plus important d'écoute, de façon à éviter toutes gênes occasionnées par les problématiques rencontrées.

D'autre part, la réduction des attentes est à l'ordre du jour, de même la fameuse participation au samedi matin, qui fait l'objet de négociations syndicales. Dans tous les cas, le responsable de l'Etat civil ne cherche nullement à imposer quoique ce soit sur ce terrain, mais souhaite ardemment moderniser les services, dont l'importance aujourd'hui est vitale pour la bonne marche de la société.

Des séminaires réguliers sont organisés depuis deux ans sur le sujet, pour faire évoluer cette mission de service public en une véritable démarche qualité.

La prochaine grande étape à venir est l'informatisation des fichiers centraux qui permettront en un clic de souris d'effectuer soi-même certaines démarches difficiles, sans pour autant léser l'approche humaine de cette confrontation, état/citoyen que représente le bureau municipal de proximité.