

**VIE QUOTIDIENNE /** Les bureaux municipaux vous invitent à prendre rendez-vous

## Des formalités "simples comme un coup de fil"

Par **Bernadette Spagnoli**  
bspagnoli@laprovence-presse.fr

**O**n imagine mal prendre rendez-vous pour avoir un extrait d'acte de naissance, déposer une demande de carte nationale d'identité ou un certificat d'hérédité. Pourtant, cela est devenu possible dans les 26 bureaux municipaux de proximité (BMP), depuis le 1<sup>er</sup> janvier. Aujourd'hui, les formalités administratives peuvent devenir "simples comme un coup de fil". Les rendez-vous sont pris par l'intermédiaire du service Allô Mairie au 0810813813.

Les avantages ? Vous bénéficiez d'un accueil personnalisé, vous évitez l'attente, vous avez le choix du jour et de l'heure et êtes informés lors de votre appel sur les pièces à fournir selon l'acte administratif qui vous intéresse. "Les plaintes étaient nombreuses concernant le temps d'attente ou la constitution de dossiers. Les usagers étaient parfois contraints à revenir plusieurs fois. Nous avons donc voulu améliorer la qualité de l'accueil et du service", explique Daniel Sperling, élu UMP en charge des Bureaux municipaux de proximité.

Un test "grandeur nature" a été fait dans cinq bureaux durant l'année 2008 : ceux de La Rose, Pont-de-Vivau, Lodi, Sébastopol et Saint-Henri, où l'on a totalisé 2 121 prises de rendez-vous. Du 1<sup>er</sup> janvier au 25 mars dernier, sur l'ensemble des bureaux, 1 322 ren-



► Daniel Sperling dans les locaux de "Allô Mairie", le service qui prend les rendez-vous pour les bureaux municipaux de proximité.

/ PHOTO DR

dez-vous ont été honorés. Cela semble bien peu au regard des 650 000 usagers et 350 000 actes rédigés dans les BMP durant l'année 2008 mais, "avec l'arrivée des passeports biométriques dans quelques semaines, il est fortement conseillé de prendre rendez-vous car tous les documents nécessaires doivent être fournis en même temps ; il faut compter une demi-heure pour l'enregistrement. De plus, comme les frontières communales seront abattues, les gens pourront faire une demande de papier d'identité partout. Il y aura forcément, à Marseille, un surcroît de travail", ajoute encore Daniel Sperling.

Un avis largement partagé par Sophie Mecocci, responsable du bureau municipal de La Rose qui faisait partie des bureaux pilote : "Il est évident que la prise de rendez-vous permet de mieux organiser notre travail et de réguler les flux, surtout pour des actes qui prennent du temps comme les certificats d'hérédité, les demandes de naturalisation et à venir les demandes de passeports puis de carte nationale d'identité biométrique. Cela évite aussi certaines manifestations d'agressivité." Alors, pour votre tranquillité et celles des employés municipaux, n'oubliez pas de composer le 0810813813. ■

### DE 26 À 23 BUREAUX

Au 1<sup>er</sup> mai, le nombre des bureaux municipaux de proximité passera de 26 à 23. Les plus petits seront fermés et parmi ceux restants, certains seront agrandis afin d'y installer les fameuses stations d'enregistrement pour les passeports biométriques. Pour un passeport, il faudra vous acquitter de 88€ si vous fournissez la photo ou de 99€ si on vous tire le portrait sur place.