

Le combat contre les lourdeurs administratives

650 000 Marseillais sont passés par les 26 bureaux municipaux de proximité en 2004. Service que la Ville veut développer pour faciliter des démarches fastidieuses

Des heures à piétiner dans la file d'attente, le sourire glacé de l'agent municipal, et une réponse incompréhensible : des clichés que Daniel Sperling, adjoint à l'Etat-civil, veut balayer. Proximité avant tout ! "Les 26 bureaux municipaux de proximité, les BMDP, seront tous rénovés, et les Marseillais y bénéficient de nouveaux services."

Déjà, les Marseillais sont nombreux à effectuer leurs démarches dans ces bureaux annexes : 90. % d'entre nous choisiraient ces BMDP pour procéder aux 24 démarches administratives proposées. Dans ces 26 bureaux qui offrent un service public de première nécessité, 150 agents (101 à l'Etat-civil central) reçoivent et conseillent le public. En 2004, ils ont délivré 450 000 actes, le plus souvent un acte d'état civil, un passeport ou une carte nationale d'identité, une demande de naturalisation, une inscription sur liste électorale, ou plus insolite : une déclaration de chien dit dangereux.

Travailler en réseau

Un souci de proximité auquel Daniel Sperling assure vouloir répondre encore plus, notamment avec le bus qui assure 4 permanences hebdomadaires dans les 13^e et 14^e : "Desservir



Les bureaux vont être réaménagés, comme ici dans le 6^e pour plus de convivialité, et les données administratives informatisées. Ph. archives

tous les secteurs avec ce bureau itinérant est essentiel pour que tous les habitants soient le mieux servis."

Depuis peu, chaque Marseillais peut effectuer ses démarches dans n'importe lequel des 26 BMDP de la ville, même s'il vit dans un autre secteur. "Après une enquête menée auprès de 1 200 usagers, il ressort que les Marseillais veulent de la souplesse, c'est ce que nous tentons de faire grâce à l'informatisation des données", promet-il.

La Ville détient aujourd'hui plus de 2 millions d'actes administratifs, qui devraient en novembre avoir tous été informatisés.

Carte grise et permis

Suppression des barrières pour plus de convivialité dans les bureaux, déplacement des agents chez les personnes âgées peu autonomes, rénovation des locaux... et depuis peu, la Ville reçoit les demandes de cartes

LES CHIFFRES

- 24 procédures administratives peuvent être effectuées dans les 26 bureaux municipaux de proximité (BMDP) de Marseille.
- 29 000 demandes d'actes administratifs ont été adressées à la Ville par internet en 2004 (contre 15 000 en 2003).
- 75 000 cartes nationales d'identité ont été établies par les BMDP en 2004.
- 450 000 actes ont été délivrés en 2004 dans les BMDP.
- 650 000 Marseillais sont venus dans les différents BMDP de Marseille en 2004.
- 2 300 000 actes administratifs sont détenus par l'Etat-civil central de la ville de Marseille. 80 % d'entre eux ont déjà été informatisés.

grises et de permis de conduire : 6 400 demandes de permis et 13 000 demandes de cartes grises en 2004.

Nouveaux services, proximité et rapidité... tout irait finalement pour le mieux dans le meilleur des mondes des bureaux de proximité. Il paraît même que le sourire de l'agent, c'est service compris.

Séverine PARDINI