DROIT DE SUITE

Le service "Allô Mairie" victime de son succès ?

Créé en 1998 afin d'améliorer la rapidité et la qualité des interventions municipales sur la voie publique, ce centre d'appel très prisé des Marseillais n'a cessé de voir ses compétences s'élargir, au risque de parvenir à saturation.

Par Philippe GALLINI pgallini@laprovence-presse.fr

C'est un bijou qu'il faut continuer à polir", soulignait récemment Daniel Sperling à propos d'Allô Mairie, dont il supervise le fonctionnement depuis quatre ans en sa qualité d'adjoint (UMP) au maire chargé de promouvoir et développer ce service. Mis en place en 1998, ce dispositif particulièrement novateur pour l'époque avait en effet pour but de rendre plus rapides et surtout plus efficaces les interventions des équipes municipales sur la voie publique. Les Marseillais n'allaient d'ailleurs pas s'y tromper et adoptaient

très vite le système, n'hésitant plus à composer le fameux numéro "magique" (0 810 813 813), sensé pouvoir résoudre tous leurs problèmes ou presque. Mais le fait qu'une demande d'intervention sur deux concerne des domaines relevant de la compétence de la communauté urbaine et que cette même communauté urbaine a brusquement changé de couleur politique en 2008 semble avoir quelque peu compliqué la situation. Pas facile dès lors d'activer les nouveaux rouges et leurs directions respectives, alors que, dans le même temps, le nombre d'appels reçus à Allô Mairie - dont l'appellation paraît finalement un peu restrictive - ne cesse d'augmenter, preuve du succès de ce service.

On lui demande toujours plus

Destiné à améliorer la qualité et la rapidité des interventions des services municipaux sur la voie publique, Allô Mairie a considérablement élargi son champ de compétences depuis sa création en 1998, offrant chaque année d'avantage de possibilités aux Marseillais. À l'enlèvement des encombrants et des épaves, se sont ajoutées les demandes de cartes nationales d'identité, passeports, cartes grises et permis de conduire, puis le plan canicule, les autorisations de brûlage, les places pour les spectacles, des partenariats avec la police des chantiers, les informations au sujet du passage à la télévision numérique, etc.

Un développement de l'activité d'Allô Mairie dont les habitants ne semblent d'ailleurs pas se plaindre, bien au contraire. L'augmentation phénoménale du nombre de coups de téléphone reçus par le centre d'appel chargé de coordonner les demandes et solliciter les personnes concernées démontre à la fois l'efficacité et la pertinence de ce service, dont la mission répond à un véritable besoin de la population. L'effectif des téléopérateurs affectés à Allô Mairie a donc suivi cette évolution mais les cinq personnes supplémentaires qui lui ont été affectées en 13 ans d'existence ne suffisent plus aujourd'hui à absorber la charge de travail, notamment les jours de pointe, où jusqu'à 6000 appels peuvent être reçus entre 8 h et 18 h 30. Les délais d'attente au téléphone s'allongent alors considérablement, quand il n'est pas demandé à l'interlocuteur de raccor-

cher et de rappeler ultérieurement. L'image d'Allô Mairie en pâtit inévitablement, suscitant grogne et mécontentement comme l'exprimait certains des "Provençauxnautes" (lire ci-dessous).

L'autre difficulté à laquelle se heurte le centre d'appel municipal concerne la nature des interventions qui lui sont demandées. En effet, près d'un appel sur deux (48 %) porte sur un problème lié à la voirie, au nettoiement, à l'éclairage, à la signalisation routière ou encore à l'hygiène; domaines qui relèvent des compétences de la communauté urbaine Marseille Provence Métropole (MPM). Or, jusqu'en 2008, la Ville de Marseille et MPM étant toutes deux gérées par une même majorité politique, les passerelles entre les deux institutions étaient relativement courtes. Allô Mairie pouvait donc activer indifféremment l'une ou l'autre en fonction du sujet à traiter ou de l'opération à réaliser. Mais cette situation a été remise en cause avec le changement de majorité intervenu à MPM. Et même si Daniel Sperling affirme entretenir les meilleures relations avec ses homologues de la communauté urbaine, excluant tout hiatus et insistant sur la volonté de la ville "d'assumer la totalité de l'image d'Allô Mairie", les choses ne sont plus aussi simples. Des difficultés que les deux partenaires vont devoir aplanir au plus vite, sachant qu'Allô Mairie est appelé à constituer l'un des fers de lance du dispositif de communication qui sera mis en place dans la perspective de Marseille-Provence 2013.

Le service d'urgence de la ville de Marseille est devenu un véritable centre de services. Les appels sont traités par des téléopérateurs qui sont en contact avec les services concernés. Les demandes sont classées par ordre de priorité et les interventions sont effectuées dans les meilleurs délais. Le service est ouvert de 8 heures à 18 heures 30, les jours ouvrables.

EXPOSITION La main secourable des Justes de France

Le Musée de la Ville de Marseille expose une collection de lettres et de documents qui témoignent de l'action des Justes de France pendant la Seconde Guerre mondiale. Ces documents, qui ont été retrouvés dans des archives, racontent les actions de courage et de résistance de ces hommes et de ces femmes qui ont sauvé des vies pendant ces années sombres.

Services publics Les bureaux municipaux de proximité et "Allô mairie" bien jugés par les usagers

Nous avons interrogé les usagers des bureaux municipaux de proximité et du service "Allô Mairie" pour connaître leur avis sur ces services. Les résultats sont très positifs. Les usagers apprécient la rapidité et l'efficacité de ces services, ainsi que le fait qu'ils puissent être contactés à leur domicile ou à leur travail. Le service "Allô Mairie" est particulièrement apprécié pour sa disponibilité et sa courtoisie.

- En chiffres
- 817 000 appels téléphoniques ont été reçus par Allô Mairie l'an dernier, soit une hausse de 49 % par rapport à 2009.
- 3 400 appels sont reçus en moyenne chaque jour, contre seulement une cinquantaine en 2008, année de création du service.
- 48 % des appels concernent des domaines d'intervention relevant de la Communauté urbaine.
- 5 900 mails adressés à des élus, dont le maire de Marseille, ont été reçus et traités en 2010.
- 25 téléopérateurs travaillent actuellement au centre Allô Mairie; ils seront 31 en 2013.
- 4 mois : c'est le temps nécessaire pour former un nouvel opérateur.
- 1,4 million d'euros : c'est le budget annuel de fonctionnement du service Allô Mairie. Un peu moins de la moitié de cette somme (600 000 €) est abondée par la communauté urbaine.
- 84 % des 1033 personnes ayant participé à l'enquête sur le fonctionnement d'Allô Mairie se déclarent satisfaites ou très satisfaites de l'accueil téléphonique.
- 85 % ont répondu de même concernant la qualité des informations obtenues.
- 82 % disent faire appel quelques fois au service Allô Mairie.
- 0 810 813 813 est le numéro à composer pour obtenir un renseignement ou un service. Il est joignable du lundi au vendredi de 8 h à 18 h 30 et le samedi de 7 h 30 à 17 h 30. Le coût de l'appel est celui d'un appel local.

Avis partagés parmi les "Provençauxnautes"

Invités à donner leur avis par le biais de notre site laprovence.com, nos lecteurs internautes semblent très partagés quant à l'intérêt et à l'efficacité du service Allô Mairie. "Pour une fois qu'une initiative est positive, nous écrit Gwénaelle, il ne faut pas se priver d'en parler", ayant été "agréablement surprise par l'accueil et la réponse donnée". Selon elle, "on peut grandement se faciliter la vie quotidienne en passant un simple coup de fil". Et notre lectrice de regretter de ne pas avoir connu plus tôt l'existence de ce service, ce qui lui aurait "évité quelques démarches inutiles".

Même point de vue pour Anne-Marie qui, tout en regrettant que le service soit "dur à joindre au téléphone", avec notamment "une attente très longue", l'intervention demandée est toujours exécutée. Avis confirmé par France qui salue "la rapidité et l'efficacité" dont fait preuve Allô Mairie.

L'un de nos lecteurs internautes se dit lui aussi "très satisfait" à la fois du temps de réponse du service et de la qualité du renseignement demandé, tout en regrettant que pour l'enlèvement des encombrants, l'intervention a lieu "souvent deux jours après l'appel", sans doute en raison d'une "gestion par tournée et par arrondissement", ce qui exige, précise-t-il, de conserver son matériel à domicile; "pas toujours simple, notamment pour le gros électroménager".

Mais, pour Cécile, qui nous dit contacter Allô Mairie "assez souvent", le résultat n'est pas toujours à la hauteur de ses espérances. Parfois "il n'y a rien à dire", et "à certains moments, on est franchement très déçu" car le service est "impossible à joindre ou ne se déplace pas à la date prévue, ce qui oblige à reprendre un rendez-vous et reporte l'intervention d'une à deux semaines". Et d'ajouter: "Ça râle quand on exprime notre mécontentement".

Un autre internaute ironise sur le fait que le service est gratuit et que "ça se voit", estimant que "si l'on a du temps à perdre, il suffit d'essayer de le joindre".

Campagne 2011 de déclaration des Revenus
La télédéclaration. Pensez-y, ça vous simplifie la vie
Depuis le 26 avril 2011, rendez-vous sur www.impots.gouv.fr pour une déclaration en ligne encore plus simple :
Vous pouvez déclarer vos revenus depuis n'importe quel ordinateur, grâce à une procédure sans certificat. Vous vous identifiez en toute sécurité grâce à vos trois identifiants personnels : le numéro de télédéclarant et le numéro fiscal qui figurent au bas de votre déclaration de revenus papier, ainsi que le revenu fiscal de référence indiqué sur le dernier avis d'imposition.
Si vous n'avez aucune modification ni aucun complément à apporter à votre déclaration de revenus préremplie, vous pouvez la valider "en trois clics" sur Internet.
Pour en savoir plus, connectez-vous sur www.impots.gouv.fr
DIRECTION REGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES DE PACA ET DU DEPARTEMENT DES BOUCHES DU RHÔNE