

Des bureaux municipaux plus rapides et plus discrets

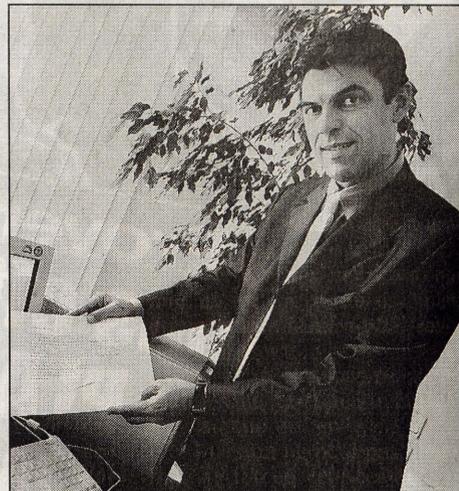
Après l'étude menée auprès de 1 200 usagers des bureaux de proximité, la mairie a organisé des tables séminaires pour ses agents. L'usager devrait y trouver son compte

► 1 200 usagers parmi les 700 000 visiteurs annuels des bureaux municipaux annexes ont été interrogés cet été. Conclusion de l'enquête : les Marseillais souhaitent plus de discrétion, moins d'attente et des horaires plus souples. Fort de ces résultats, Daniel Sperling, adjoint au maire, a organisé une table ronde vendred 15 octobre pour mettre en pratique toutes ces données. "C'est la deuxième étude de ce type que l'on réalise pour les 26 bureaux de proximité marseillais et les 160 agents qui traitent près de 20 000 dossiers repré-

sentants 24 types de documents, carte d'identité et autres. Ce qui ressort de l'enquête, c'est bien une volonté de discrétion et moins d'attente aux guichets. Pour chaque étude, j'ai mis en place des séminaires pour tous les chefs de bureaux et les partenaires institutionnels avec les services préfectoraux. On a travaillé sur quatre ateliers : la réception des usagers, l'accueil téléphonique, l'organisation du travail et l'écoute. On va maintenant en tirer des forces de propositions", explique Daniel Sperling.

Quoi de neuf en perspective au

quotidien ? "On prévoit l'ouverture d'un bureau test de proximité le samedi. Ce sera celui de la Canebière, refait à neuf, dans deux ans. Avant la fin de l'année, on va créer des guichets rapides de pré-accueil, plus opérationnels dans chaque bureau, pour les démarches qui prennent peu de temps. Enfin, on va créer des panneaux indicatifs pour les renseignements, proposer des entretiens individuels à ceux qui le désirent. On pense aussi à la présentation personnalisée : lorsqu'un usager appelle, s'il a besoin d'un nouveau renseignement, il sait à qui s'adresser car l'agent s'est présenté". Transferts de pouvoir des bureaux de la préfecture à ceux de la mairie comme pour les naturalisations, formations



Aujourd'hui, Daniel Sperling est plus que jamais déterminé. Photo G-P DOMENECH

Pensez au guide de l'usager !

► Le guide de l'usager, édité depuis février dernier, devrait devenir votre meilleur ami ! C'est un peu la Bible des actes administratifs. Pour refaire son passeport, on ne sait jamais s'il faut quatre photos, un ou deux timbres fiscaux... Plus de soucis et pas de perte de temps : véritable outil de travail, le guide facilite réponses et démarches à l'aide de 24 fiches très claires pour établir comme un chef votre dossier pour la carte d'identité, le permis de chasse, la carte grise ou la délivrance d'un duplicata de livret de famille.

• Le guide de l'usager est disponible dans tous les bureaux de proximité.

accrues des employés, utilisation d'Internet pour de nombreux actes administratifs : les bureaux de proximité évoluent et ça tombe bien. "On est dans une démarche forte où l'on répond à la modernisation du service public", conclut Daniel Sperling.

Agathe WESTENDORP