

Cet été, le service des cartes grises joue à guichet fermé

Chaude ambiance au 66 B rue St-Sébastien pour tous les "fans" des démarches administratives

Saint-Tropez a son *Papagayo*, Saint-Germain-des-Près son *Café de Flore*, Aix sa célèbre brasserie des 2G. Mais à Marseille, l'adresse la plus courue de l'été, c'est sans conteste le "66 B". Tous les matins, devant ce numéro bien connu de la rue Saint-Sébastien (6^e), se presse une foule en délire. 150 personnes qui jouent des coudes pour obtenir... un autographe de Brad Pitt? Une place au concert de Johnny? Non. Juste une carte grise.

Ce lundi, avant même l'ouverture (8 h 15), une bonne cinquantaine de "fans" des démarches administratives font le pied de grue devant l'entrée. Et lorsque le rideau se lève sur le fameux service préfectoral, c'est une marée humaine qui déferle au comptoir du "pré-accueil". Pas pour y commander un cocktail, mais pour obtenir un numéro de passage. Aux platines, barricadé derrière un vitrage qu'on espère incassable,

"Seuls les premiers arrivés ont une chance d'atteindre le guichet."

UN "HABITUÉ"



Tous les matins, avant même l'ouverture, les "fans" des démarches administratives jouent des coudes devant le 66B... / PHOTO PATRICK NOSETTO

un unique agent distribue les tickets. Moyennant une bonne heure de queue, le sésame est délivré après vérification rapide des pièces. Il suffit alors de... refaire la queue dans le hall, en attendant d'être appelé à un guichet pour, enfin, être autorisé à déposer son dossier ou retirer son titre.

"Tout se joue dans les premières minutes. Si vous n'arrivez pas dans les premiers, vous n'atteindrez jamais le guichet", explique, blasé, un "habitué" des

lieux. C'est la 3^e fois qu'il tente sa chance. "Le premier jour, il manquait un papier. Je suis revenu le lendemain et j'ai fait la queue pendant 45 minutes. Mais à 11 h, une heure et quart avant la fermeture, ils ont baissé le rideau en indiquant qu'en raison de l'affluence, ils ne distribueraient plus de ticket..."

Du coup, chaque matin, des dizaines de personnes restent sur le carreau. Et pas question de revenir l'après-midi: depuis le mois d'avril, le public n'est

plus reçu qu'en matinée. Afin, nous dit-on, de permettre aux agents de consacrer les après-midis au traitement des dossiers...

"J'ai pris un jour de congé pour faire ces démarches"

La formule, on s'en doute, ne laisse pas le public indifférent. Des crises de nerfs aux débuts d'émeute, il faut toute la psychologie des fonctionnaires de police en faction dans le hall pour calmer les esprits. "Moi,

j'ai pris un jour de congé pour faire ces démarches. Et, au bout d'une heure de queue, on me dit de revenir demain!", explose un administré. Dans ces locaux pas climatisés, sa colère se propage comme une hola au vélodrome, parmi les spectateurs de l'inefficience de l'administration...

Voilà. C'est comme ça tous les jours ou presque au "66 B". Et une chose est sûre, c'est que la situation pourrait être bien pire! Depuis 2005 en effet, une

grosse partie de la "clientèle" des cartes grises et des permis ne se déplace plus dans les services préfectoraux. "Les dossiers peuvent être déposés et retirés dans les 23 bureaux municipaux de proximité", rappelle Daniel Sperling, l'adjoint à l'état civil. Depuis janvier, 19 551 dossiers ont transité par les bureaux municipaux.

Dommage. Tous ces administrés ont manqué la fête au "66 B"...

Sophie MANELLI

LE CLASSEMENT

Avec 1 h 12 d'attente, c'est à Marseille que les délais sont les plus longs!

Chaque année, un rapport de la commission des finances mesure l'efficacité des préfetures. Celle des Bouches-du-Rhône est classée 100^e sur 101...

Encore un record dont les Marseillais se passeraient volontiers: au palmarès de l'efficacité, la préfeture des Bouches-du-Rhône se classe 100^e sur 101, la dernière place revenant à la Guadeloupe. Ce palmarès établi chaque année par le député UMP Marc Le Fur, rapporteur de la commission des finances de l'Assemblée nationale, mesure les délais de traitement au guichet ou par courrier de divers titres (cartes grises, permis de conduire, passeport).

Dans le dernier rapport, publié en novembre 2010, nos services préfectoraux alignent les mauvaises notes:

- 1 heure 12 minutes d'attente au guichet pour la délivrance d'une carte grise (contre 7 petites

minutes en Guyane et 10 minutes dans la Creuse (France: 28,9 minutes),

- 9,4 jours pour l'envoi de ce document par courrier (France: 4,8),

- 20,2 jours pour la délivrance d'un permis de conduire par courrier, contre moins de 2 jours en Seine-Saint-Denis (France 10,4),

- 23,2 jours pour l'obtention d'une carte d'identité (France: 7,4).

Marseille figure encore parmi les mauvais élèves (90^e place) pour la délivrance de passeports biométriques, avec un délai compris entre 11 et 15 jours (de 8 à 10 jours dans le Vaucluse et moins d'une semaine pour les Alpes-de-Haute-Provence).

Le constat est accablant. Mais pas sans explication. "La préfeture des Bouches-du-Rhône, habitée des dernières places, a quelques excuses", souligne Marc Le Fur, qui évoque "des locaux dispersés et inadaptés, ainsi qu'une importante population étrangère à gérer avec des effectifs loin d'être pléthoriques".

Avec 756 emplois budgétés en 2009, la préfeture fait partie des départements dits "sous-administrés". Son ratio est de 3,8 agents pour 10 000 habitants, contre 4,9 de moyenne en France. Et jusqu'à 8,32 dans les Alpes-de-Haute-Provence (2,06 à Paris et 12,61 en Corse-du-Sud, département le plus "sur-administré").

Dans son rapport, Marc Le Fur note que si l'État s'efforce de ne pas remplacer un fonctionnaire sur deux, le taux de remplacement dans l'administration préfectorale n'est que d'une embauche pour 5 départs. "Ce palmarès ne vise pas à stigmatiser tel ou tel, assure le député, mais à créer une saine émulation entre préfets et préfetures. Le Vaucluse, qui figurait en queue de peloton ces dernières années a effectué une spectaculaire remontée." Certes mal placée dans ce tour de France, la préfeture des Bouches-du-Rhône possède néanmoins un atout: elle ne peut que progresser.

"ON FAIT LE MAXIMUM"

"Nous sommes conscients des difficultés que rencontre le public et nos agents font le maximum pour limiter l'attente", indique Raphaëlle Simeoni, secrétaire générale adjointe de la préfeture. L'affluence actuelle est, assure-t-elle, "conjoncturelle".

"Nous sommes confrontés en été à un pic de demandes des usagers qui effectuent leurs démarches avant de partir en congé. Et en même temps, nos effectifs sont moindres en raison des congés des fonctionnaires". Ces difficultés ne remettent pas en

cause les horaires du service: "Accueillir le public seulement le matin permet de mieux traiter les dossiers l'après-midi". La préfeture rappelle que les demandes d'immatriculation peuvent s'effectuer par courrier (adressé au service des cartes grises) et que des concessionnaires sont habilités à effectuer les démarches pour les véhicules neufs ou d'occasion (liste consultable sur www.anps.interieur.gouv.fr). Pour tout renseignement supplémentaire sur les démarches: www.bouches-du-rhone.gouv.fr

LA PROXIMITÉ

23 bureaux municipaux pour "soulager" l'État

S'ils n'existaient pas, il faudrait les inventer. Le 23^e bureau municipal de proximité (BMDP) a été inauguré au début du mois de juillet par Daniel Sperling, adjoint au maire UMP délégué au plan "mieux vivre ensemble". 23 BMDP à Marseille, où le public peut déposer des demandes de documents administratifs (passeports, copies d'actes d'état-civil, cartes grises), puis retirer ses titres après traitement des dossiers par la préfeture. Cette démarche innovante permet à la Ville de "soulager" les services de l'État. Et du coup réduire considérablement l'attente au guichet. "Grâce à ces bureaux décentralisés, 800 000 Marseillais sont reçus chaque année, et 450 000 actes sont effectués sur la même période", détaille l'adjoint.

Sur les six premiers mois de l'année, 19 551 dossiers de cartes grises et 4 387 demandes de permis de conduire ont ainsi transité par les services municipaux. Seul inconvénient: les délais d'obtention sont rallongés (4 semaines pour une carte grise, contre 2 si le dossier est directement déposé en préfeture). Une enquête de satisfaction montre cependant que 98% des usagers considèrent cette proximité comme un atout. Ceux qui le désirent peuvent même prendre rendez-vous par internet sur le site de la Ville (www.marseille.fr) avant de se rendre dans ces bureaux.

Les délais d'obtention

	Bouches-du-Rhône	France
● Carte grise	1 heure 12 mn	28,9 mn
Temps d'attente au guichet	7 mn en Guyane	10 mn dans la Creuse
● Permis de conduire	9,4 jours	4,8 jours
Temps d'attente par courrier	20,2 jours	10,4 jours
● Carte d'identité	23,2 jours	7,4 jours
Temps d'attente par courrier	2 jours en Seine-Saint-Denis	

Source: Assemblée Nationale