

Les Marseillais veulent de la discrétion et moins d'attente au guichet

C'est ce qui ressort de l'enquête menée auprès de 1 200 usagers parmi les 700 000 visiteurs annuels en quête d'actes administratifs. Confidentialité, délais d'attente et horaires seront améliorés

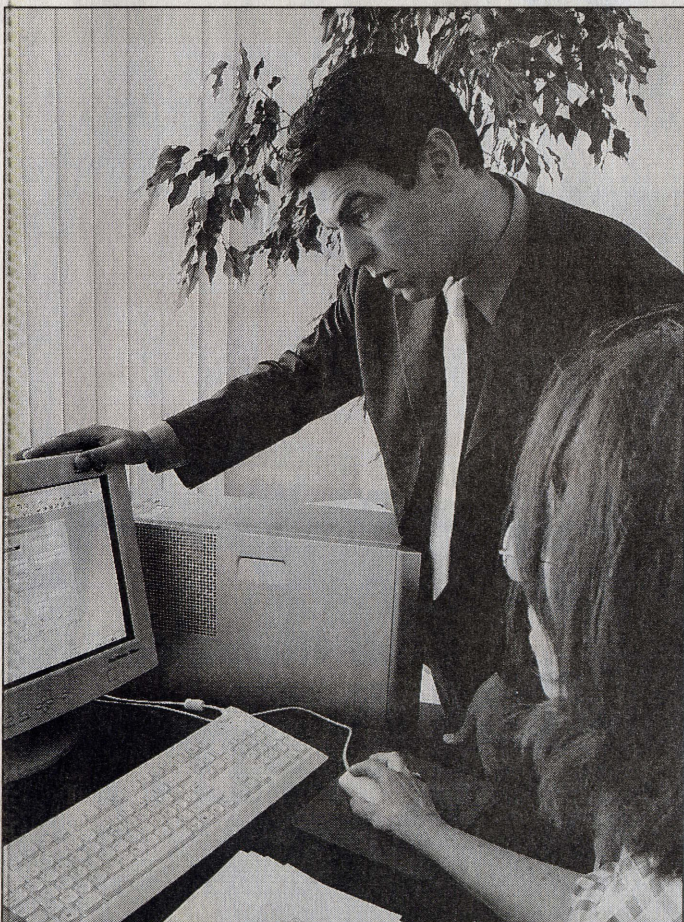
— Les 26 bureaux municipaux de proximité (BMDP) ont pour mission de faciliter les démarches des usagers grâce notamment à leur répartition géographique. Chaque année, 158 agents y accueillent près de 700 000 personnes et traitent 30 000 dossiers représentant 24 types de documents (de la car-

tes d'identité au passeport, en passant par le permis de chasse, l'allocation vieillesse, le permis de conduire, la carte grise, la déclaration de chien dangereux, etc.). Un service public de première nécessité que Daniel Sperling, adjoint au maire, a demandé aux Marseillais d'évaluer. Courant juin, 1 200 ont répondu. Avec des résultats satisfaisants concernant le comportement des agents, l'accueil téléphonique, les réponses données ou la qualité globale de la prestation ; plus mitigés à propos de la discrétion des débats et des délais d'attente.

La Ville travaille donc à des améliorations, à commencer par une plus grande confidentialité

de la relation agent-usager pour éviter d'étaler sa vie privée en public, ce qui suppose de réaménager certains bureaux. L'effort va également porter sur la réduction de l'attente dont la durée prévisible pourrait être annoncée aux administrés. Enfin, la Ville va négocier avec les syndicats un élargissement de l'amplitude horaire d'ouverture des bureaux avec, dans un premier temps, la désignation d'un site "pilote" accueillant du public le samedi matin. Des évolutions d'autant plus indispensables que dans un avenir proche, les bureaux municipaux se verront sans doute confier la totalité de la chaîne de délivrance des passeports.

Philippe GALLINI



C'est l'adjoint Daniel Sperling qui va tenter de satisfaire les 700 000 demandeurs annuels.

Photo G.P. DOMENECH