

Une administration à l'écoute de ses administrés

Sous l'impulsion de Daniel Sperling, Adjoint Délégué à l'État Civil, Bureaux Municipaux de Proximité, Visas et Légalisations, les BMdP s'ouvrent aujourd'hui à davantage de modernité et d'interactivité.

Un accueil plus convivial et une écoute plus attentive seront, à terme, la clef de voûte des nouvelles relations entre l'administration et ses administrés.

UN SERVICE PUBLIC PLUS EFFICACE

Moderniser le fonctionnement de l'administration municipale, c'est associer davantage et en permanence les citoyens à ses décisions. Les lignes directrices s'évaluent autour des thématiques suivantes :

La Qualité de Vie Partagée, action qui privilégie la prise en compte du besoin des usagers par une volonté de concertation et d'information. Cette démarche a été développée au moyen de la campagne « Soyons Acteurs de notre Ville » qui permet une participation active des citoyens à la prise de décision des élus.

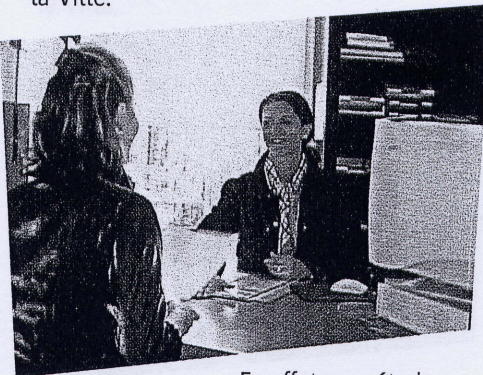
L'an dernier, un forum a été organisé à la Foire de Marseille sur le thème des services de proximité, où Monsieur Daniel Sperling, a reçu, à titre individuel, bon nombre d'administrés, qui lui ont soumis des propositions. Ces dernières ont été prises en compte dans le cadre d'une étude visant à implanter des structures mobiles au sein de quartiers éloignés d'une desserte de services publics traditionnels.

PLUS DE CONFORT

La mise à disposition de photocopieurs et de cabines photographiques pour les photos d'identité rapide, la mise en place de bornes téléservices doivent venir en complément d'un accueil optimal.

PLUS DE MODERNISATION

Les usagers doivent également pouvoir clairement identifier les BMdP (anciennement nommés Bureaux Municipaux Annexe) à l'aide d'une signalétique spécifique. Cette décision s'est traduite dans les faits par une modification des panneaux de signalisation routière sur l'ensemble de la Ville.



En effet, une étude a été engagée afin d'intégrer les BMdP en qualité de vecteur image du paysage marseillais. L'idée retenue consiste à identifier tous les bureaux de façon uniforme au moyen d'un logo cible : un phare.

Étendue à l'ensemble des BMdP, cette identification forte permettra aux usagers de les repérer très facilement, un peu comme c'est aujourd'hui le cas d'autres institutions, comme les bureaux de poste.

L'ANNÉE CHARNIÈRE

C'est par délibération du 17 décembre 2001, que le Conseil Municipal a créé la Direction des Bureaux Municipaux de Proximité jusque-là rattachée à la Direction de l'État Civil Central et des Bureaux Municipaux Annexes. L'organigramme modifié a pris effet en 2002 avec l'arrivée d'un nouveau directeur.

DES HORIZONS NOUVEAUX

De nouvelles attributions ont été dévolues aux BMdP pour tenir compte de la baisse d'activité due à la mise en place par le Gouvernement de nouvelles mesures dans le cadre de la simplification des procédures administratives : suppression des fiches d'état civil et limitation des certifications conformes. D'autres projets ont vu le jour en 2003 : les permis de conduire, les cartes grises et les dossiers de naturalisation. Ces nouvelles tâches se substituent donc aux anciennes. On peut souligner que leur traitement nécessite pour le personnel des connaissances approfondies.

Le rôle des agents est donc en pleine mutation. De simples exécutants de missions répétitives, ils sont devenus des " experts " dont les attributions sont très variées, obéissant chacune à une réglementation spécifique et parfois complexe.

LES DÉMARCHES À DOMICILE

Ce service s'adresse aux personnes dans l'incapacité de se déplacer et devant effectuer une formalité administrative nécessitant leur présence physique. Cette procédure a été développée, en faisant bénéficier les personnes de plus de 80 ans sans avoir à produire de justificatif médical ; en collaborant avec " Allô Mairie " qui prend les appels et fixe les rendez-vous.

Les perspectives pour les années à venir seront la poursuite des études ou des chantiers tels que les BMdP de Bonneveine (fin 2003), la Canebière (2004), le Prado (2005), Maison Blanche (2005).

