

Mardi 29 janvier 2008

**Mise en place de la prise de rendez-vous**  
**dans les Bureaux Municipaux de Proximité :**  
**Pour moins d'attente, appelez Allô Mairie au 0810 813 813 !**

Depuis le 28 janvier 2008, la Ville de Marseille a mis en place un dispositif unique de prise de rendez-vous, permettant de réduire l'attente dans les Bureaux Municipaux de Proximité (BMdP) et donc d'améliorer les conditions d'accueil.

Cette démarche est expérimentée durant le premier semestre 2008, dans les cinq BMdP suivants :

- Sébastopol, 23 rue du Bosquet, Marseille 4<sup>ème</sup>
- Lodi, 84 rue de Lodi, Marseille 6<sup>ème</sup>
- Pont de Vivaux, 37 rue François Mauriac, Marseille 10<sup>ème</sup>
- La Rose, 33 avenue François Mignet, Marseille 13<sup>ème</sup>
- Saint-Henri, 123 rue Rabelais, Marseille 16<sup>ème</sup>

En appelant les services d'Allô Mairie au 0810 813 813, les Marseillais ont la possibilité de convenir d'un rendez-vous en BMdP, aux horaires lui convenant, pour effectuer certaines démarches (demandes de naturalisation, de certificat d'hérédité, de carte d'identité et de passeport).

Ainsi, les habitants peuvent diminuer leur attente et leurs déplacements, et les agents peuvent réguler la fréquentation des Bureaux Municipaux de Proximité, pour une meilleure qualité de service.

**- Allo Mairie, c'est :**

Nombre d'opérateurs	25
Nombre moyen d'appels par jour en 2007	1 294
Nombre d'interventions par jour en 2007	752
Nombre d'appels depuis octobre 1998	1 991 402
Temps de transmission d'une demande à l'intervenant	2 min 30 environ

**- Les Bureaux Municipaux de Proximité :**

Les 29 Bureaux Municipaux de Proximité répartis dans les 16 arrondissements marseillais, ont pour mission principale de délivrer des documents administratifs tels que les copies d'actes d'Etat civil, les permis de chasse, et de traiter les demandes de cartes nationales d'identité, de passeports, de cartes grises, de permis, d'inscription sur les listes, etc.

La liste des BMdP est disponible sur le site de la Ville de Marseille, [www.marseille.fr](http://www.marseille.fr) .

**Contact presse :** Charlène GRIMAUD – 04 91 14 64 76