

Allo mairie : les nouveaux services à la population
Marseille

Maire : Jean-Claude Gaudin

Primé : André Poletti - Inspecteur général des services

Idée

Pouvoir proposer aux marseillais un numéro unique d'appel téléphonique pour déclencher une intervention des services, obtenir un renseignement précis ou faire une suggestion.

Objectif

Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information, éviter au citoyen le dédale des circuits administratifs, apporter une réponse dans les plus brefs délais et décharger les services d'un maximum d'appels.

Démarche

Le service Allo Mairie est rendu possible par l'utilisation des nouvelles technologies et l'adhésion de tous les services sur lesquels les opérateurs généralistes s'appuient pour être efficaces.

20 opérateurs de formation universitaire (emplois-jeunes) ont été formés pour assurer ce service de 7h à 20h, du lundi au samedi.

Contenu

Ce service fonctionne pour le nettoyage, la voirie, l'éclairage, l'hygiène. Lors d'un appel l'opérateur enregistre les informations sur la grille d'analyse de son écran. La rapidité et les moyens à mettre en œuvre pour l'intervention demandée sont immédiatement déterminés : intervention d'urgence (- de 48h), nécessaire (2 à 8 jours), de confort (+ de 8 jours). La demande est transmise dans les 3 minutes aux équipes d'intervention ou au service compétent.

Moyens

Investissement : 5,5 MF pour la flotte d'intervention de Allo Mairie. Diminution des coûts de fonctionnement pour les interventions.

Bilan

En un an plus de 100 000 appels enregistrés. Le service sera étendu aux démarches administratives, aux travaux dans les écoles, à l'assistance aux personnes âgées et à d'autres services selon les demandes.

Commentaire du jury

La ville accessible et la ville efficace grâce à une bonne utilisation des nouvelles technologies.