

Allo ! Mairie services !

0800 50 93 93. Le numéro vert de Mairie services vient de fêter ses **7 ans** d'existence et son **12.000^e** appel. Ce numéro d'appel gratuit est mis à la disposition des Brivistes pour **signaler** les petits problèmes de voirie, propreté, éclairage... et y remédier **rapidement**. En 2003, **96%** des demandes ont été satisfaites. Visite au cœur de ce **service de proximité**.



« **M**airie services, bonjour ! » Au bout du fil, la voix accueillante de Sylvette Rinaldi. Elle reçoit depuis, juillet 2003, les appels - ici, on parle de plaintes - des Brivistes qui signalent des petits travaux à réaliser sur le domaine public. Voilà maintenant sept ans que ce numéro d'appel gratuit a été mis en place, depuis le 3 mars 1997 très exactement.

C'EST SIMPLE COMME UN COUP DE FIL

Un trou dans la chaussée, un panneau de signalisation dégradé, une ampoule de lampadaire hors service, un banc public cassé, un nettoyage à effectuer... autant de petits travaux qui relèvent de Mairie services. « Ce numéro doit permettre de mieux prendre en compte les problèmes quotidiens des brivistes et d'y répondre le plus rapidement possible », annonçait l'adjoint Roger Fite lors de la création du

numéro vert. « Il s'inscrit dans une logique de proximité et complète la politique de quartiers qui traite de problèmes plus vastes. » Surtout, cet accueil téléphonique donne une expression directe aux Brivistes, simple comme un coup de fil.

LA VOIX AU BOUT DU FIL

Sept ans après, le constat est largement positif. A ce jour, depuis sa création, Mairie services a enregistré plus de 12.000 appels. Le 12.000^e qui marque simultanément le septième anniversaire, a d'ailleurs donné lieu à une petite cérémonie en mairie rassemblant les agents de proximité et les services municipaux (voir encadré). Pour Sylvette Rinaldi, la voix au bout du fil, « enregistrer une plainte exige de connaître parfaitement l'organigramme

de la mairie et quelle est, au sein d'un service, la bonne personne concernée par le dossier. »

« En moyenne, nous enregistrons plus d'une centaine d'appels par mois. Un jour, il y en a deux et le lendemain dix, c'est très variable », détaille l'opératrice. « Pour plus de la moitié, les plaintes concernent la voirie et l'éclairage public : cela va du trou dans la chaussée à une ampoule grillée en passant par un emplacement de stationnement effacé. Plus de 20% ont trait à l'hygiène et l'environnement : poubelles, déjections canines, nettoyage d'une rue... » Dans le palmarès, 17% relèvent des espaces verts, « notamment en cette saison avec l'élagage des arbres ». Vient ensuite pour 5% des problèmes relatifs à l'assainissement et pour 4% des dos-

siers à faire suivre par la garde municipale : « des problèmes de stationnement, de bruit, de voisinage, de vitesse excessive, d'agressivité... » Dans tout ce lot, s'il fallait donner un tiercé gagnant des motifs d'appel, ce serait la trilogie « chaussée, déjections canines et poubelles, c'est presque un lot quotidien ».

DANS LES 24 HEURES

La plainte dûment enregistrée sur fiche, la demande est aussitôt communiquée au service concerné qui se doit d'intervenir dans les meilleurs délais. Dans le même temps, l'habitant reçoit une lettre du maire confirmant la prise en compte de sa demande. Très régulièrement en effet, le maire fait le point sur les interventions avec un de ses collaborateurs chargé au sein de son cabinet, des Comités de quartier, de ces demandes de proximité et du suivi des interventions. « L'éclairage est en général réparé dans les 24 heures », constate aussi l'opératrice qui suit l'évolution des dossiers. « Lorsqu'on nous signale un tag, comme nous sous-traitons le nettoyage à une entreprise privée, nous attendons d'avoir une demande significative pour déclencher l'opération. »

96% DES DEMANDES SATISFAITES

Sur les 1283 appels en 2003, 96% des demandes, tous services confondus, ont été satisfaites au 1^{er} février de cette année. « Quelques demandes nécessitent une programmation plus importante, par exemple pour la réparation de chaussée ou d'assainissement. Dans ce cas, la réponse prend plus de temps », reprend Sylvette Rinaldi. « Très souvent, les habitants rappellent pour nous remercier de la rapidité d'exécution. » Le service est donc bien connu des habitants et il y aurait même des habitués. Mairie services fonctionne en permanence : avec une opératrice du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30 ; il y a toujours une permanence, si ce



n'est Sylvette, c'est sa collègue Maryline. En dehors de ces horaires, un répondeur prend le relais des messages qui sont traités dès la réouverture du service. Allo ! Mairie services ! ●

M.C.M.

LA PROXIMITÉ EN GRANDES DATES

1996

- Création des comités de quartier.
- Création du Conseil des sages.
- Création du Conseil municipal des jeunes.

1997

- Création du numéro vert Mairie Services.

1999

- Création de la commission consultative des handicapés dans la ville.
- Création du Forum des associations.

2003

- Création du Conseil des communautés.

2004

- Création de la Maison du bénévolat.

PROCHAINEMENT

- Ouverture de la Maison de quartier aux Chapélies, en cours de construction.

12.000^e appel

« LA RECONNAISSANCE DE TOUS »

Une cérémonie a marqué le 12.000^e appel enregistré par Mairie services. « C'est la reconnaissance d'une vraie politique de proximité », s'est félicité le maire Bernard Murat qui a remercié « tous les services qui au quotidien font de leur mieux pour apporter une réponse pragmatique aux demandes qui sont formulées par les Brivistes ». Quant au 12.000^e appel, il s'agit d'un jeune habitant de Tujac, Arnaud Bouygue, 20 ans, qui a signalé le 9 mars dernier un lampadaire défectueux, remis en état dans les 24h grâce à son appel. Cet étudiant a pu ainsi mettre un visage sur « la voix au bout du fil » et recevoir l'encadrement de sa fiche d'intervention.

