

TOUT PUBLIC



DÉPARTEMENT
**BOUCHES
DU RHÔNE**

NOTRE INSTITUTION

au service de la Provence

SOMMAIRE

Le Département au service des Provençaux	p. 3
Les dates clés	p. 4
Le fonctionnement et l'organisation	p. 6
Les élus	p. 7
Le budget	p. 14
L'organigramme	p. 16
Compétences et actions	p. 18
Stratégie et développement du territoire	p. 20
Solidarité et exigence sociale	p. 29
Équipement et équilibre du territoire	p. 34
Cadre de vie	p. 39
Les Cantons	p. 43
Les Bouches-du-Rhône en chiffres	p. 46
Des atouts déterminants	p. 47
Restons en contact	p. 48



LE DÉPARTEMENT AU SERVICE DES PROVENÇAUX

Faire de la Provence un territoire cohérent et équilibré, compétitif et innovant, solidaire et juste, telle est l'ambition du Département pour préparer l'avenir.

Les défis sont nombreux, les enjeux importants, les choix essentiels au regard des contraintes financières supportées par l'Institution départementale.

C'est donc grâce à une gestion responsable des finances que notre Assemblée demeure une collectivité de projets vecteurs de développement et d'emploi, une collectivité garante d'un service public performant sur l'ensemble des Bouches-du-Rhône.

La loi portant Nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe) du 7 août 2015 applique le principe de spécialisation des Départements. Consécutivement, le Conseil départemental voit certaines de ses missions renforcées et d'autres transférées, mais il demeure un pilier de l'organisation décentralisée de notre République.

S'inscrivant dans une logique de proximité avec les habitants, avec les territoires urbains et ruraux, l'action du Département concourt à dynamiser l'attractivité économique, à accompagner, à corriger les inégalités et à améliorer la qualité de vie pour tous.

Rendre ces politiques publiques départementales plus efficaces, plus accessibles, plus proches de vos attentes est le sens de mon engagement.

Cela implique des principes de gouvernance : évaluation, transparence, concertation, collégialité. Cela passe aussi par une mobilisation de tous, des élus qui agissent à mes côtés, des services départementaux et de l'ensemble des forces vives du département qui, dans une parfaite complémentarité, s'attachent à faire de la Provence une terre de réussites !

Ce guide est conçu pour vous permettre de découvrir vos élus, leurs missions et le fonctionnement d'un Département dynamique, novateur, réactif, qui vous accompagne chaque jour au plus près de chez vous.

Bonne lecture !

Martine VASSAL

Présidente du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône
Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence



LES DATES CLÉS

La loi du 2 mars 1982 transfère un certain nombre de compétences vers les Départements. Le président du Conseil général devient chef de l'exécutif.

1982

**2003
2004**

Nouvel épisode de décentralisation qui attribue aux Départements des compétences principales en matière sociale.

Transfert du Revenu de solidarité active (RSA) et des Agents techniques des collèges (ATC) aux Départements.

2005



La loi du 17 mai 2013 modifie le mode de scrutin. La parité est totale. Le Conseil départemental devient chef de file en matière d'aide sociale, d'autonomie des personnes et de solidarité.

2013

2016

Les lois MAPTAM (Modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles) et NOTRe (Nouvelle organisation territoriale de la République) transfèrent des compétences à la Métropole.

1^{er} janvier 2017 l'ensemble des compétences transférables est réattribué à la Métropole et à la Région.

2017



FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Il est constitué des 58 conseillers départementaux élus pour 6 ans, au scrutin binominal mixte majoritaire à deux tours, lors des élections départementales.

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Il est élu à la majorité absolue par les conseillers départementaux, lors de la réunion de droit qui se tient le 2^e jeudi après le 2^e tour des élections départementales.

“Organe exécutif” de l’Assemblée départementale, il est aussi chef de l’administration du Département.

La Présidente du Conseil départemental est, depuis avril 2015, Martine VASSAL.

LA COMMISSION PERMANENTE

Elle comprend 58 conseillers départementaux et assure la permanence de l’Assemblée départementale entre chaque séance publique. Elle se réunit 7 fois par an et délibère sur plus de 2 000 rapports.

LES ÉLUS





Martine VASSAL
PRÉSIDENTE
Marseille 10

Groupe majoritaire
Un département gagnant, Les Républicains
UDI - Indépendants de droite

Les vice-présidents



Patrick BORÉ

1^{er} vice-président - La Ciotat

Relations internationales et européennes - Interventions humanitaires



Sabine BERNASCONI

2^e vice-présidente - Marseille 12

Culture



Jean-Claude FÉRAUD

3^e vice-président - Trets

Animation pour les personnes du bel âge - Soutien aux centres sociaux



Solange BIAGGI

4^e vice-présidente - Marseille 11

Aménagement du territoire Marseille - Vie associative



Gérard GAZAY

5^e vice-président - Aubagne

Développement économique - Emploi



Marie-Pierre CALLET

6^e vice-présidente - Salon-de-Provence 1

Viticulture - Contrôle de gestion - Systèmes d'information et services numériques



Didier RÉAULT

7^e vice-président - Marseille 9

Finances - Rapporteur général du budget

Environnement, développement durable et énergies renouvelables - Agenda 21



Danielle MILON

8^e vice-présidente - La Ciotat

Tourisme



Jean-Pierre BOUVET

9^e vice-président - Aix-en-Provence 1

Routes - Anciens combattants



Sylvia BARTHÉLÉMY

10^e vice-présidente - Aubagne

Politique de la ville



Bruno GENZANA

11^e vice-président - Allauch

Sports - Langue et traditions provençales



Marine PUSTORINO

12^e vice-présidente - Marseille 7

Insertion sociale et professionnelle



Maurice REY

13^e vice-président - Marseille 7

Personnes du bel âge - Sécurité - Prévention de la délinquance et de la radicalisation



Sandra DALBIN

14^e vice-présidente - Vitrolles

Personnes handicapées



Lucien LIMOUSIN

15^e vice-président - Châteaurenard

Agriculture - Territoires hors Métropole Aix-Marseille-Provence

Les élus de la Majorité départementale



Danièle BRUNET
Aix-en-Provence 2
Jeunesse



Laure-Agnès CARADEC
Marseille 9



Sylvie CARREGA
Marseille 8
Logement - Lutte contre les discriminations



Corinne CHABAUD
Châteaurenard
Domaines départementaux - Espaces naturels - Chasse et pêche



Brigitte DEVESA
Aix-en-Provence 1
PMI - Enfance - Santé - Famille - Laboratoire départemental d'analyses



Maurice DI NOCERA
Marseille 11



Valérie GUARINO
Marignane
Collèges



Éric LE DISSÈS
Marignane
Ports - Étang de Berre - Pistes cyclables



Richard MALLIÉ
Vitrolles
Prévention routière



Véronique MIQUELLY

Allauch

Enseignement supérieur et Recherche - Ressources humaines de la Collectivité



Yves MORAINÉ

Marseille 12

Administration générale et services généraux - Grands événements institutionnels



Jean-Marc PERRIN

Aix-en-Provence 2

Marchés publics et délégations de service public - Patrimoine



Henri PONS

Salon-de-Provence 1

Aménagement du territoire hors Marseille - Bâtiments départementaux et mobilité



Lionel ROYER-PERREAUT

Marseille 10



Patricia SAEZ

Trets

Ressources naturelles - Risques environnementaux



Thierry SANTELLI

Marseille 8

Groupe majoritaire : Un département gagnant, Les Républicains
UDI - Indépendants de droite

Les conseillers départementaux de l'opposition



Rosy INAUDI
Gardanne
Groupe socialiste et écologiste



Henri JIBRAYEL
Marseille 3



Christophe MASSE
Marseille 6



Benoit PAYAN
Marseille 1



Denis ROSSI
Marseille 5



Michèle RUBIROLA
Marseille 1



Josette SPORTIELLO
Marseille 3



Geneviève TRANCHIDA
Marseille 6



Rébia BÉNARIOUA
Marseille 4
Groupe des socialistes
et républicains



Anne DI MARINO
Marseille 4



Jacky GÉRARD
Pélissanne



Nicole JOULIA
Istres



René RAIMONDI
Istres



Frédéric VIGOUROUX
Salon-de-Provence 2

Groupe socialiste et écologiste

Groupe des socialistes et républicains



Gérard FRAU
Martigues
Groupe communiste et partenaires



Martine AMSELLEM
Salon de Provence 2
Groupe des élus indépendants



Claude JORDA
Gardanne



Hélène GENTE-CEAGLIO
Pélessanne



Nicolas KOUKAS
Arles



Jean-Noël GUÉRINI
Marseille 2



Aurore RAOUX
Arles



Haouria HADJ-CHIKH
Marseille 5



Évelyne SANTORU-JOLY
Martigues



Lisette NARDUCCI
Marseille 2



Christiane PUJOL
Berre l'étang
Non inscrite



Jean-Marie VÉRANI
Berre l'étang
Les Patriotes

Groupe communiste et partenaires

Non inscrite

Groupe des élus indépendants

Les Patriotes

LE BUDGET

Un budget qui assume ses ambitions

Le budget 2019 répond à de multiples enjeux : l'équilibre entre qualité de vie de la population et développement du territoire, la préservation de la bonne santé financière de la collectivité et l'efficacité de la dépense publique.

Trois questions à Didier Réault, Vice-président délégué aux Finances



âge. En renforçant les actions conduites en matière d'insertion afin d'accélérer le retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA. En maintenant un volume d'investissement (en particulier au travers de l'aide aux communes) qui dynamise le tissu économique local. Enfin, en veillant à la progression contenue des charges de fonctionnement de l'administration et à la maîtrise de l'endettement.

Quels sont les grands axes du budget 2019 ?

Ce budget confirme la priorité accordée à l'éducation, au développement durable et à la mobilité avec la déclinaison concrète des trois programmes majeurs (plan Charlemagne, Agenda 21 et plan mobilité) définis pour chacune de ces politiques. Il sera mis en œuvre sans augmentation des taux de fiscalité, comme la majorité s'y était engagée.

Comment concilier qualité du service public et maîtrise des dépenses ?

En assumant résolument des politiques essentielles comme le logement, la jeunesse ou encore le service rendu à la population au sein des maisons du bel

Une équation compliquée donc ?

Oui mais déterminante. La situation financière saine du Département est un atout à préserver (le Conseil départemental des Bouches-du-Rhône est d'ailleurs noté AA, soit la meilleure note pour une collectivité), et nous veillons à ce que l'endettement, la capacité de remboursement ou encore l'autofinancement restent comparables à ceux de collectivités similaires ou conformes aux objectifs que nous nous sommes fixés. Mais la collectivité est aussi là pour donner les meilleures chances de réussite au territoire et à sa population, ce qui passe par des initiatives inédites (l'année de la Gastronomie par exemple) et des actions à très long terme comme en matière de transports ou de santé, que nous endossons pleinement.



RECETTES

36,6%
1 044,6 millions d'euros

FISCALITÉ INDIRECTE

22,1%
629,2 millions d'euros

FISCALITÉ DIRECTE

20,3%
578,3 millions d'euros

DOTATIONS DE L'ÉTAT
ET ALLOCATIONS

21%
598,8 millions d'euros

EMPRUNTS & AUTRES
RECETTES

DÉPENSES

47,8%
1 363,6 millions d'euros

SOLIDARITÉ

17,6%
501,4 millions d'euros

MOYENS GÉNÉRAUX

8,8%
252 millions d'euros

VIE LOCALE ET CULTURE

9,9%
281,2 millions d'euros

ÉDUCATION,
CONSTRUCTION,
ENVIRONNEMENT
ET SÉCURITÉ

9,3%
264,1 millions d'euros

AMÉNAGEMENTS,
RÉSEAUX,
INFRASTRUCTURES,
ÉCONOMIE

6,6%
188,5 millions d'euros

AUTRES
DÉPENSES

L'ORGANIGRAMME



CONSEIL DE PROVENCE
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL - MÉDIATEUR
NORBERT NOURIAN

INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ADMINISTRATION DU DÉPARTEMENT

DIRECTION
GÉNÉRALE ADJOINTE
STRATÉGIE ET
DÉVELOPPEMENT
DU TERRITOIRE
JEAN-PHILIPPE MIGNARD
(PAR TINTÉRM)

DIRECTION DE LA VIE LOCALE
FRANÇOIS-XAVIER SERRA

DIRECTION DE
L'ENVIRONNEMENT
DES GRANDS PROJETS ET
DE LA RECHERCHE
JEAN-PHILIPPE MIGNARD

DIRECTION DES RELATIONS
INTERNATIONALES ET
DES AFFAIRES EUROPÉENNES
JEAN-MARC BUISSON

DIRECTION DE L'AGRICULTURE
ET DES TERRITOIRES
FRÉDÉRIC MATTEI

LABORATOIRE DÉPARTEMENTAL
D'ANALYSES
ISABELLE MARTEL

DIRECTION
GÉNÉRALE ADJOINTE
DE L'ADMINISTRATION
GÉNÉRALE
ANNE DENIEUL-LEFORT

DIRECTION DES SERVICES
GÉNÉRAUX
SOPHIE MASSELIN

DIRECTION DES SYSTÈMES
D'INFORMATION ET
SERVICES NUMÉRIQUES
GAUTHIER BOURRET

DIRECTION JURIDIQUE
JEAN GRATALOUP

DIRECTION DE L'ACHAT PUBLIC
FRANCK CHAMPENOIS

DIRECTION DU CONTRÔLE
DE GESTION
CORINNE ANTONETTI

DIRECTION
GÉNÉRALE ADJOINTE
DES PROJETS
TRANSVERSAUX

DIRECTION
DES RESSOURCES
HUMAINES
JEAN-FRÉDÉRIC
GUBIAN

DIRECTION DES
FINANCES
ALAIN GAGLIANO

DIRECTION DE
LA COMMUNICATION
DE LA PRESSE
ET DES ÉVÉNEMENTS
VINCENT BONGARS
PAR INTÉRIM

SERVICE DU
PROTOCOLE,
ET DES RELATIONS
PUBLIQUES
MADELEINE AUBERT

SERVICE
DES SÉANCES
NATHALIE TARRISSE

Mise à jour juin 2019

L'ORGANIGRAMME



CONSEIL DE PROVENCE
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL - MÉDIATEUR
NORBERT NOURIAN

INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ADMINISTRATION DU DÉPARTEMENT

DIRECTION
GÉNÉRALE ADJOINTE
STRATÉGIE ET
DÉVELOPPEMENT
DU TERRITOIRE

DIRECTION DE LA VIE LOCALE

DIRECTION DE
L'ENVIRONNEMENT
DES GRANDS PROJETS ET
DE LA RECHERCHE

DIRECTION DES RELATIONS
INTERNATIONALES ET
DES AFFAIRES EUROPÉENNES

DIRECTION DE L'AGRICULTURE
ET DES TERRITOIRES

LABORATOIRE DÉPARTEMENTAL
D'ANALYSES

DIRECTION
GÉNÉRALE ADJOINTE
DE L'ADMINISTRATION
GÉNÉRALE

DIRECTION DES SERVICES
GÉNÉRAUX

DIRECTION DES SYSTÈMES
D'INFORMATION ET
SERVICES NUMÉRIQUES

DIRECTION JURIDIQUE

DIRECTION DE L'ACHAT PUBLIC

DIRECTION DU CONTRÔLE
DE GESTION

DIRECTION
GÉNÉRALE ADJOINTE
DES PROJETS
TRANSVERSAUX

DIRECTION
DES RESSOURCES
HUMAINES

DIRECTION DES
FINANCES

DIRECTION DE
LA COMMUNICATION
DE LA PRESSE
ET DES ÉVÉNEMENTS

SERVICE DU
PROTOCOLE,
ET DES RELATIONS
PUBLIQUES

SERVICE
DES SÉANCES

Mise à jour juin 2019

COMPÉTENCES ET ACTIONS





**FAIRE RAYONNER LA PROVENCE,
C'EST LA RENDRE PLUS ATTRACTIVE,
PLUS DYNAMIQUE, PLUS FORTE,
PLUS JUSTE**

Chef de file des solidarités territoriales et humaines, le Département est un acteur-clé pour le développement et l'aménagement du territoire, au service des entreprises, de l'emploi et des habitants.

Le Département est présent à chaque instant. Seul, ou en partenariat, il intervient pour améliorer la vie quotidienne de celles et ceux qui vivent sur son territoire.



STRATÉGIE ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Le Département a toujours été un acteur privilégié du développement économique local. Si la loi NOTRe a supprimé la possibilité pour les Départements d'accorder des aides aux entreprises, elle lui laisse toute latitude pour planifier et mettre en œuvre une politique d'investissements destinée à développer le dynamisme, l'attractivité et la compétitivité du territoire.

Aménagement du territoire

La solidarité territoriale est la pierre angulaire d'un développement harmonieux de la Provence, de son rayonnement, de son avenir. Partenaire des communes et des intercommunalités, le Département apporte une aide financière aux demandes d'équipements et d'aménagements dédiées à l'amélioration du cadre de vie des Bucco-Rhodaniens et au renforcement de l'attractivité du département. Cette politique volontariste a vocation à organiser de façon cohérente et équitable la dynamique territoriale.

Développement et emploi

Le Département demeure un interlocuteur privilégié en matière d'attractivité du territoire. À ce titre, dans ses choix d'investissement, il parie sur l'innovation comme facteur de croissance avec l'Opération d'Interêt National Euroméditerranée et son modèle de Smart City, les projets Thecamp, lter et la Cité des énergies.



Il soutient les filières porteuses d'avenir, en pleine croissance, comme le tourisme, la couverture numérique sur tout le territoire et ses usages, les infrastructures portuaires et l'activité croisière du Grand Port Maritime de Marseille. Par ailleurs, il organise des rencontres de terrain sur la question de l'emploi pour rapprocher l'offre et la demande.

🏛️ Relations internationales et affaires européennes

Les Relations internationales et les Affaires européennes constituent un outil au service de la création de richesses et d'emplois sur le territoire des Bouches-du-Rhône.

Les relations extérieures du Département se fixent comme objectifs de :

- Renforcer l'attractivité internationale du territoire ; promouvoir le territoire et contribuer à y "ramener des richesses" ; attirer des talents et des organismes de référence.
- Renforcer la coopération institutionnelle, qu'elle soit européenne ou internationale, dans le cadre de projets multilatéraux ou dans le cadre d'accords bilatéraux de coopération décentralisée.
- Repositionner le Département comme un acteur de poids dans la dynamique européenne du territoire, notamment en identifiant les programmes et les financements européens pouvant bénéficier au territoire des Bouches-du-Rhône.



Mobilité

Les déplacements sont un enjeu majeur pour l'attractivité du territoire et l'amélioration du cadre de vie des Bucco-Rhodaniens. La politique départementale en faveur de la mobilité est au cœur du développement durable. Le Département a lancé un grand plan métropolitain à hauteur de 520 millions d'euros jusqu'en 2021. Il finance ainsi les grandes infrastructures et participe activement à l'émergence de projets relatifs à l'intermodalité, la sécurité, le développement de réseaux en site propre et des modes de déplacements alternatifs afin d'améliorer la desserte des pôles économiques et bassins de vie, tout comme l'efficacité et la cohérence des transports. Enfin, le Département s'attache à mettre en œuvre des moyens de déplacement efficaces pour les personnes à besoins spécifiques, notamment les scolaires en situation de handicap.

Vie locale

L'aide au monde associatif s'intègre dans le développement et l'animation du territoire. Le soutien du Département à la vie associative repose sur l'accompagnement d'initiatives reconnues d'intérêt général pour faire des Bouches-du-Rhône une terre où il fait bon vivre. Cet accompagnement financier des associations, en plus de contribuer à la vitalité du secteur associatif, a aussi pour objectifs de reconnaître et d'encourager le bénévolat sur l'ensemble du territoire.



🏠 Logement et habitat

Même si le logement n'est pas une compétence de plein droit, le Département mène une politique effective en ce domaine. Développer l'offre de logements sociaux, octroyer des garanties d'emprunt auprès d'organismes publics et privés, faciliter l'accès à la propriété dans l'ancien avec l'ADAPA (Aide à l'accèsion à la propriété), aider les propriétaires à effectuer des travaux de rénovation avec le dispositif Provence Éco-Rénov, sont autant d'actions effectives pour favoriser l'accès du plus grand nombre à un logement de qualité.

🏘️ Politique de la ville

Le Département est engagé aux côtés de l'État et des autres collectivités territoriales dans la mise en œuvre de la Politique de la ville qui concerne l'ensemble des actions visant à réduire les inégalités sociales dont souffrent les habitants de certains quartiers. Dans ce cadre, le Département est signataire d'une convention de partenariat avec l'Agence nationale de la rénovation urbaine (ANRU) et participera à la réalisation d'un certain nombre d'actions appartenant à des domaines transversaux (social, culturel, éducatif, emploi, sécurité, urbanisme) afin de revaloriser les quartiers urbains classés en "Zone urbaine sensible".



Agriculture

Avec une surface agricole qui couvre près d'un tiers du département et compte de forts enjeux agro-environnementaux, l'agriculture constitue un pilier fondamental de l'économie locale et de l'aménagement du territoire. La loi encadre désormais les possibilités d'intervention des Départements en matière agricole mais leur permet néanmoins d'agir auprès des agriculteurs pour la préservation et la valorisation des ressources, eau et foncier agricole, par le soutien aux filières et aux producteurs locaux et par la promotion des produits du terroir, en particulier à travers les nombreuses manifestations qu'il fédère ou soutient, tels que le Salon des agricultures de Provence ou la Fête de la gastronomie.

Le Département défend et accompagne aussi le monde agricole vers des modes de production économiquement viables et respectueux de l'environnement, au travers notamment de son aide à l'investissement dans les exploitations en agriculture biologique.

Viticulture

Forte de 10 000 hectares de vignes et de 750 exploitations, avec une production annuelle de 600 000 hectolitres de vin dont 60 % en Appellation d'Origine et 40 % en Indication Géographique Protégée, la viticulture est une filière emblématique de notre territoire qui contribue au rayonnement, à l'attractivité et à la notoriété de notre département.



La création d'une délégation à la viticulture, la promotion et la valorisation des produits, notamment au travers de nombreuses manifestations ou actions (Les Millésimes, la Cuvée du Département, la Route des vins de Provence), le soutien à la coopération viticole et aux actions de prévention des risques sanitaires sont autant de preuves de l'engagement fort du Département aux côtés de cette filière très investie dans la modernisation de ses outils en faveur de la qualité, la commercialisation de ses produits en local ou à l'export et le développement de l'œnotourisme.

Tourisme

Avec plus de 9 millions de visiteurs par an, la Provence des Bouches-du-Rhône est un département à fort potentiel touristique avec des paysages variés, un patrimoine naturel et historique exceptionnel, une offre culturelle de qualité. Parce que le tourisme constitue un secteur économique à part entière qui génère de nombreux emplois, le Département s'attache à valoriser et promouvoir ces nombreux atouts qui fondent l'identité du territoire. Le Département finance également l'agence "Provence tourisme", dont l'objectif est la valorisation de l'offre touristique départementale, le soutien et le développement de structures touristiques de qualité.

Avec Marseille Provence Gastronomie 2019 (MPG2019), le territoire a programmé plus de 1 000 événements pour honorer et mettre en avant les produits et les savoir-faire de notre terroir, ainsi que le talent des chefs cuisiniers et des artisans provençaux.



Enseignement supérieur et technopôles

Conscient de l'importance de ces domaines en matière de développement économique présent et futur, le Département soutient les efforts de recherche et d'innovation de l'Université Aix-Marseille, des grandes écoles, des laboratoires, des centres de recherche et des pôles technologiques. Il favorise en outre l'installation de passerelles entre le monde de l'enseignement supérieur, de la science et celui de l'innovation.

Ressources naturelles et risques environnementaux

Le département des Bouches-du-Rhône, ce sont aujourd'hui plus de 16 500 hectares de domaines départementaux : Calanques, Sainte-Victoire, Sainte-Baume, Camargue. Ce territoire compte également près de 20 000 hectares d'espaces naturels entretenus et protégés.

La protection de la forêt, de l'eau, de l'air et des milieux marins constitue un patrimoine touristique et économique exceptionnel sur lequel le Département veille à assurer un développement durable, tout en favorisant l'accès au public.



QUELLE EMPREINTE LAISSEREZ-VOUS ? POUR LES GÉNÉRATIONS FUTURES

Le Département des Bouches-du-Rhône et la Métropole Aix-Marseille-Provence s'engagent pour améliorer la qualité de l'air, accompagner la transition énergétique et protéger le littoral et la biodiversité. Un engagement fort pour la santé des Provençaux et l'avenir de nos enfants.

DÉPARTEMENT BOUCHES DU RHÔNE

METROPOLE PROVENCE

AGENDA ENVIRONNEMENTAL

-5 000€

pour l'achat d'un véhicule électrique*

POUR RÉDUIRE VOTRE EMPREINTE CARBONE, NOUS RÉDUISONS VOTRE FACTURE

*À partir du 5 novembre, le Département accorde une prime de 5 000 euros aux Provençaux pour l'achat d'un véhicule électrique neuf, compatible avec les aides de l'état (1 000 euros de bonus écologique et jusqu'à 2 500 euros de prime à la conversion si éligible). Et pour répondre aux besoins des usagers, le Département et la Métropole ont pour objectif de déployer 475 bornes de recharge électrique sur l'ensemble du territoire.

PLUS D'INFORMATIONS SUR DEPARTEMENT13.FR ET SUR AMPMETROPOLE.FR

Agenda environnemental

L'Agenda environnemental, voulu et mis en œuvre avec la Métropole à l'échelle de notre territoire, permet au Département d'agir sur deux sujets essentiels : la qualité de l'air et la biodiversité.

La qualité de l'air est un enjeu de santé publique. Le Département a décidé d'agir sur la mobilité, les véhicules et l'habitat. Ce sont 520 millions d'euros sur 5 ans (2016-2021) pour accélérer les projets stratégiques destinés à améliorer les déplacements quotidiens des habitants : voies réservées aux autocars sur les autoroutes et bus à haut niveau de service en ville, pôles d'échanges multimodaux et parkings-relais pour faciliter l'accès aux transports en commun. Au-delà de l'investissement dans les bus électriques et les autocars au gaz naturel, d'une part, ou de la

connexion électrique des navires en stationnement dans le Port, d'autre part, la mesure la plus emblématique prise par le Département est de favoriser la transition vers l'énergie électrique pour les particuliers, que ce soit pour les véhicules ou, par certains dispositifs pour l'habitat.

Notre territoire abrite une biodiversité exceptionnelle. Sa préservation, essentielle dans la lutte contre le réchauffement climatique, figure comme l'une des grandes priorités de l'Agenda environnemental. Dans ce domaine, outre la préservation des espaces naturels, le Département mise sur la jeunesse et forme les collégiens, futurs citoyens, aux enjeux de l'écologie.



SOLIDARITÉ ET EXIGENCE SOCIALE

Le Département est la collectivité des solidarités auprès de tous les citoyens, de l'enfant à l'aîné, des personnes en situation de handicap ou en difficulté sociale. Il joue un rôle majeur pour défendre et promouvoir la solidarité active, maintenir l'équité entre tous. Le Département consacre plus de 50 % de son budget pour assurer un soutien efficace de tous les instants à ceux qui en ont le plus besoin.

Personnes du bel âge

Contribuer au "bien vieillir", c'est l'ambition du Département qui s'applique à favoriser des conditions de vie agréables pour les personnes du bel âge et leurs familles sur l'ensemble du territoire.

Le schéma départemental 2017-2022 dédié au bel âge traduit cette volonté et coordonne l'ensemble des dispositifs et projets déployés par le Département pour préserver l'autonomie des seniors et leur garantir un accompagnement de qualité dans l'organisation de leur quotidien comme de leur parcours de vie.

Prestations, ressources, services adaptés aux besoins pluriels des personnes qui avancent en âge et de leur entourage : tout est mis en oeuvre. Le Département, chef de file de la politique en faveur des personnes du bel âge, pilote le dispositif des Pôles infos seniors anciennement Centre local d'information et de coordination (CLIC).

Ces pôles sont des lieux de coordination de proximité destinés aux personnes de plus de 60 ans, à leur entourage et aux professionnels.



Pour faciliter l'accès aux droits et à la prise de décisions, le Département a créé de nouveaux relais de proximité avec les Maisons du bel âge, ouvertes sur l'information, les réseaux sociaux, les activités stimulantes, le soutien aux démarches administratives, notamment grâce à un partenariat avec La Poste.

Les politiques publiques départementales mises en place en faveur de nos aînés, ou personnes du bel âge visent à favoriser l'épanouissement des personnes, tout en cherchant à contribuer à l'amélioration de leurs conditions de vie. Elles reposent sur la création et la gestion de maisons de retraite, la politique de maintien à domicile (Allocation personnalisée d'autonomie) mais également sur des actions de prévention santé, d'orientation, d'information, d'aides aux demandes administratives dans les Maisons du bel âge, d'animations et d'accès aux loisirs, de développement des liens intergénérationnels.

Soutien aux centres sociaux

L'expérience le prouve, les centres sociaux et lieux d'animation, véritables équipements de proximité à vocation familiale et pluri-générationnelle, favorisent la solidarité, l'entraide, la convivialité et évitent ainsi le repli sur soi. Le Département agit au quotidien pour que chaque lieu de vie dispose d'endroits de rencontres, d'accueil, d'écoute, d'aide, d'animation de la vie sociale, culturelle, sportive et de loisirs.

Personnes handicapées

Accompagner les personnes souffrant d'un handicap, faciliter leur quotidien, contribuer à leur insertion dans la société, soutenir leur projet de vie : le Département a mis en place le plan Handiprovence 2025, dont la vocation consiste à coordonner et à impulser la prise en charge du handicap. Avec pour ambition de faire de l'inclusion des personnes en situation de handicap une grande cause départementale.

Élaboré avec les partenaires et experts, tels que la Direction des Personnes handicapées et des personnes du bel âge et de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), ce plan vise à mieux prendre en considération les situations particulières afin de faciliter les projets de vie, l'épanouissement, la participation à la vie sociale et la citoyenneté des personnes touchées par le handicap.



Les politiques départementales de maintien à domicile ou d'hébergement en établissement spécialisé et d'insertion sociale des personnes handicapées visent à leur donner la juste place qui leur revient dans notre département et dans la société. Concrètement, elles concernent le versement de la Prestation de compensation du handicap adulte et enfant, les aides en faveur du maintien à domicile et de l'accès aux sports, loisirs et culture. D'autre part, le Département participe au fonctionnement de la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées).

■ Enfance-famille

En tant que chef de file de la protection de l'enfance, le Département poursuit sa politique de solidarité avec pour socle le Schéma départemental de l'enfance et de la famille. Il s'inscrit dans une démarche d'accompagnement des familles et des enfants, adaptée à l'évolution des publics, en favorisant une éducation et une insertion durables.

Par ailleurs, le Département développe son action facultative en direction des associations relevant du domaine de la prévention en allant au plus près des jeunes et en renforçant le soutien à la parentalité.

Le Département a mis en place un numéro vert enfance en danger 0800 13 13 00 qui permet de signaler toute situation préoccupante concernant un enfant en danger ou en risque de danger.

La Maison de l'adoption est un service du Département composé de professionnels qualifiés pour informer et accompagner les candidats à l'adoption.



PMI - Enfance - Santé - Famille

Au-delà de ses compétences obligatoires, le Département s'attache à favoriser une prise en charge préventive globale qui intègre à la fois la santé et le bien-être psychosocial des jeunes enfants sur tout le territoire des Bouches-du-Rhône.

Prévenir et dépister précocement les problèmes de santé, repérer et accompagner les enfants en situation de vulnérabilité, soutenir et accompagner les parents dans les différentes dimensions de la responsabilité parentale, faciliter l'accès aux soins et réduire les inégalités de santé, telles sont les priorités que s'est fixées le Département en partenariat avec les professionnels de la santé et de la petite enfance au sein de ses consultations de la Protection maternelle et infantile et des Maisons départementales de la solidarité (MDS).

Insertion sociale et professionnelle

En charge des politiques d'insertion, le Département fait le choix de privilégier l'intégration sociale. Au-delà de la gestion et du financement du Revenu de solidarité active (RSA), il est engagé avec le monde de l'entreprise, y compris, bien sûr, celui des entreprises sociales et solidaires, afin de favoriser le retour à l'emploi et l'insertion des bénéficiaires.



Précurseur en la matière, le Département est à l'initiative de la création du Club des entreprises de Provence et de **"L'accélérateur de l'emploi en Provence"** situé à l'Hôtel du Département. Dispositif unique en France, il se présente sous forme d'un parcours jalonné de plusieurs ateliers destinés à préparer et accompagner les bénéficiaires du RSA dans leur recherche d'un travail suivi d'une mise en relation avec des entreprises. Séquences de jobs dating, Forum de l'emploi en Provence, Service civique, Contrats aidés (emploi en Provence) auprès des TPE, généralisation des clauses sociales dédiées à l'insertion des bénéficiaires du RSA dans les marchés publics du bâtiment et des routes font également partie des mesures mises en place pour développer l'emploi sur le territoire.



Le Département a par ailleurs mis en place le **Bus de l'emploi** qui se déplace sur l'ensemble du territoire pour permettre aux habitants d'avoir accès au plus près de chez eux à des offres d'emploi et aux actions proposées. Enfin, le Département a mis en place une application web, **provenceemploi.fr**, pour rapprocher les entreprises qui recrutent les bénéficiaires du RSA qui cherchent un emploi dans le Département.



ÉQUIPEMENT ET ÉQUILIBRE DU TERRITOIRE

L'équilibre d'un territoire implique aujourd'hui de prendre en considération les conséquences sociales et environnementales de son développement. L'objectif en la matière est de favoriser l'épanouissement de chacun sans compromettre l'avenir des générations futures dans un climat de respect, d'égalité, et de développement durable et harmonieux.

Collèges



Outre sa compétence obligatoire en matière de construction, réhabilitation et équipement des 135 collèges publics, le Département a voté un plan de 2,5 milliards d'euros baptisé "Plan Charlemagne". Étala sur 10 ans (2017-2027), ce programme exceptionnel offre aux jeunes de Provence un cadre d'apprentissage serein et motivant, favorable à la réussite éducative. À la clé, des constructions durables, des travaux qui améliorent le cadre de vie, l'accessibilité et la sécurité des établissements, des moyens humains supplémentaires, des équipements numériques pour mieux répondre aux besoins des élèves. Des actions propices à susciter chez les adolescents la curiosité, l'ouverture sur le monde et l'esprit d'initiative.

Éducation



Pour former les citoyens de demain aux enjeux de notre société, le Département accompagne les élèves de chaque classe d'âge au collège sur un projet pédagogique spécifique : sensibilisation aux espaces naturels pour les 6^e, apprentissage du numérique pour les 5^e, prévention des addictions, sécurité routière, nutrition pour les 4^e et devoir de mémoire avec une visite du Camp des Milles pour les 3^e.

Les collégiens bénéficient par ailleurs de l'Allocation départementale d'études des collèges (ADEC).

Et parce qu'il n'y a pas de réussite sans épanouissement personnel, le Département développe les aides à la scolarité et multiplie les initiatives éducatives, culturelles, sportives, artistiques périscolaires qui participent à l'intégration sociale et citoyenne des jeunes en devenir.

Renforcement de la sécurité et prévention

La prévention sécurité s'est progressivement inscrite dans une logique de territorialisation de l'action publique et de partenariat entre les différents acteurs de la sécurité dont le Département fait partie. Ainsi, le Département entend prendre toute sa part aux actions locales et assumer pleinement son rôle ainsi que ses responsabilités d'acteur de proximité. Le Plan départemental pour le sursaut national instaure des mesures fortes et pérennes concernant la sécurité, la citoyenneté et la laïcité qui fondent le Pacte républicain. Parmi ces mesures, certaines entendent contribuer au renforcement de la sécurité collective, comme l'aide financière aux forces de l'ordre ou le déploiement de la vidéo-surveillance dans les collèges et les communes. D'autres décisions relèvent d'une réponse globale destinée à conforter le vivre-ensemble au travers des politiques publiques du Département en faveur de la cohésion sociale, de l'éducation, de la citoyenneté, et de l'emploi.

Patrimoine et bâtiments départementaux

Fier de son patrimoine culturel et architectural, soucieux de le valoriser et de le rendre accessible au plus grand nombre, le Département assure la préservation, l'étude, la valorisation et la transmission du bâti historique pour les générations futures. Pour ce faire, il s'appuie sur la direction des Archives départementales et du service patrimoine.



SDIS

L'organisation du Service départemental d'incendie et de secours (SDIS) a pour mission de prévenir et de lutter contre les incendies, d'intervenir sur les lieux des accidents, sinistres ou catastrophes et de participer à la prévention des risques technologiques et naturels. Le SDIS des Bouches-du-Rhône est l'un des plus importants et des plus reconnus de France, avec près de 5 000 hommes et 68 centres de secours.

Forêts et espaces naturels

Si la Provence abrite nombre de richesses naturelles dont l'authenticité et la beauté connaissent un rayonnement international, les pressions urbaine, démographique et industrielle sur ces espaces remarquables restent préoccupantes. L'identité des Bouches-du-Rhône, c'est aujourd'hui pas moins de 180 000 hectares de forêt et de garrigues dont plus de 16 500 hectares disséminés sur une trentaine de domaines départementaux, entretenus et protégés. Outre ses politiques environnementales ambitieuses, l'action du Département se concentre, notamment avec l'unité des forestiers-sapeurs, sur la protection et la défense de ce capital contre les incendies qui restent le principal ennemi des écosystèmes forestiers méditerranéens.

Transparence des marchés publics

Le Code des marchés publics connaît des réformes qui rendent les procédures plus complexes et contraignantes. Afin de prévenir les conflits d'intérêts dans l'attribution des marchés publics et de garantir la collégialité des décisions, le Département s'est engagé dans une procédure de transparence des attributions des marchés publics et des subventions.



Routes et pistes cyclables

Pas de transports performants sans un réseau capable de les accueillir dans de bonnes conditions. Le Département concentre ses efforts sur la gestion, l'exploitation, l'entretien et la sécurité des 3 100 kilomètres de routes et 2 200 ouvrages d'art (ponts, tunnels) que comptent les Bouches-du-Rhône. En la matière, il s'attache à développer une démarche "route durable" avec la mise en œuvre de procédés moins polluants et produisant moins de nuisances. Si la priorité est donnée aux opérations routières les plus structurantes qui favorisent les déplacements multimodaux et augmentent la sécurité, le Département est également fortement engagé en faveur de la mobilité alternative (vélo, déplacements à pied, transports en commun). Enfin, il accompagne ces actions d'une sensibilisation à la sécurité routière.

Ports

Pour chacun des 8 ports départementaux de pêche et de commerce, le Département assure directement ou par délégation les travaux d'aménagement, d'équipement et d'exploitation.

Dans le cadre de sa politique publique en faveur de l'environnement, la collectivité entreprend des actions de réhabilitation, de protection et de mise en valeur des milieux marins et aquatiques ainsi que des aménagements qui favorisent un usage éco-citoyen de ces équipements. L'objectif est de retrouver un fonctionnement équilibré et harmonieux des écosystèmes.



DÉPARTEMENT
**BOUCHES
DU RHÔNE**



AVEC LE DÉPARTEMENT, **LA PROVENCE** TERRE DE CULTURE





Archives et bibliothèque départementales

CADRE DE VIE

Culture

Le Département mesure la nature de son patrimoine et s'attache sans cesse à le préserver et à le valoriser, sans négliger la création contemporaine qui impulse le renouveau et construit les trésors de demain. La politique culturelle du Département repose sur l'accessibilité, le partage, la transmission.

Au-delà de ses compétences en matière d'archives, de lecture publique et d'enseignement artistique, la collectivité apporte, de façon volontaire, un soutien financier et logistique à plusieurs équipements structurants et lieux culturels ainsi qu'à plus de 700 manifestations qui rythment le calendrier culturel et animent le territoire.

Le Département consacre également d'importants moyens à ses équipements culturels, le Musée départemental Arles antique, le Museon Arlaten, la Maison Sainte-Victoire et les Archives et Bibliothèque départementales Gaston-Defferre (ABD) dont le rayonnement et la renommée contribuent au développement économique et touristique du grand Marseille, des Bouches-du-Rhône et de la Provence.

En plein cœur de la métropole marseillaise, sur le site des ABD, l'Institution a souhaité se doter d'un pôle culturel-événementiel rattaché à la direction de la Culture.

Baptisé Pepps, le pôle a pour vocation de développer la notoriété du site des ABD, de favoriser une programmation envers des publics ciblés, et d'engager des partenariats avec les acteurs culturels départementaux, et entre directions.

L'année 2018 a été dédiée à la mise en place de l'équipe, à la formalisation des procédures de fonctionnement et à la préparation d'une programmation ambitieuse dans le cadre de Marseille-Provence Gastronomie 2019.

Grands événements et communication



Les grands rendez-vous sont l'opportunité de donner plus de visibilité aux atouts, aux talents et au dynamisme du territoire. C'est pourquoi la collectivité s'attache à organiser, accompagner ou soutenir de nombreuses manifestations qu'elles soient sportives, éducatives, festives, artisanales ou encore agricoles, etc., qui viennent renforcer l'attractivité du territoire et ancrer durablement l'identité de la Provence.

Par les aides qu'il apporte aux compagnies de spectacle vivant, aux orchestres et aux artistes, le Département favorise également une vie culturelle de qualité et accessible au plus grand nombre.

Sports

La politique sportive du Département repose sur le juste équilibre entre le sport de haut niveau et l'accès à tous les sports pour le plus grand nombre. Favoriser l'animation sportive sur tout le territoire, c'est non seulement faire la promotion des bienfaits et des valeurs citoyennes du sport, c'est également proposer à un large public des compétitions de qualité, du spectacle et de la convivialité.

Le Département déploie sa politique sportive à travers un partenariat sur de nombreuses compétitions sportives, un soutien aux grands athlètes du département ou encore une aide aux clubs et comités sportifs.



Jeunesse

Construire l'avenir du département ne peut s'entendre qu'avec la jeunesse. Qu'il s'agisse de vie pratique, d'accès aux loisirs, de prévention, d'accompagnement à l'emploi, d'éveil citoyen, le Département agit au quotidien pour offrir à tous les jeunes de 11 à 25 ans les mêmes chances de réussite.

Pour cela, il met en œuvre une politique visible, concertée, en cohérence avec les besoins et les attentes des jeunes afin de leur donner les moyens de penser et de construire leur avenir. La feuille de route du Département s'articule autour de l'apprentissage de l'autonomie, de la prise de responsabilité progressive, de la participation citoyenne. Cette politique publique s'appuie sur différents dispositifs tels la carte Collégiens de Provence, les séjours sportifs, éducatifs et culturels, les 2 Maisons de Provence de la jeunesse et des sports, le Service civique et le Conseil départemental des jeunes.



Maison départementale de l'adolescent

La Maison départementale de l'adolescent (MDA) est un lieu d'accueil, de prévention et de traitement des troubles psychiques, des troubles du développement et de la souffrance globale (psychologique, physique ou sociale) des adolescents de 11 à 18 ans et leur famille.

- Offrir un accueil sans rendez-vous et une prise en charge multidisciplinaire des adolescents, de courte durée, en réponse aux difficultés psychiques, éducatives, sociales, familiales et somatiques de l'adolescent et sa famille.
- Favoriser un travail de réseau et une articulation avec les partenaires et acteurs territoriaux.
- Développer des projets de prévention
- Favoriser l'élaboration d'une culture commune sur l'adolescence en permettant un lieu accessible en ressources et expertise et en participant à des projets de recherche sur l'adolescent.

Ces objectifs permettent d'apporter des réponses pertinentes et adaptées aux besoins de l'adolescent en articulation avec les acteurs du département et au repérage/accompagnement des situations à risques.



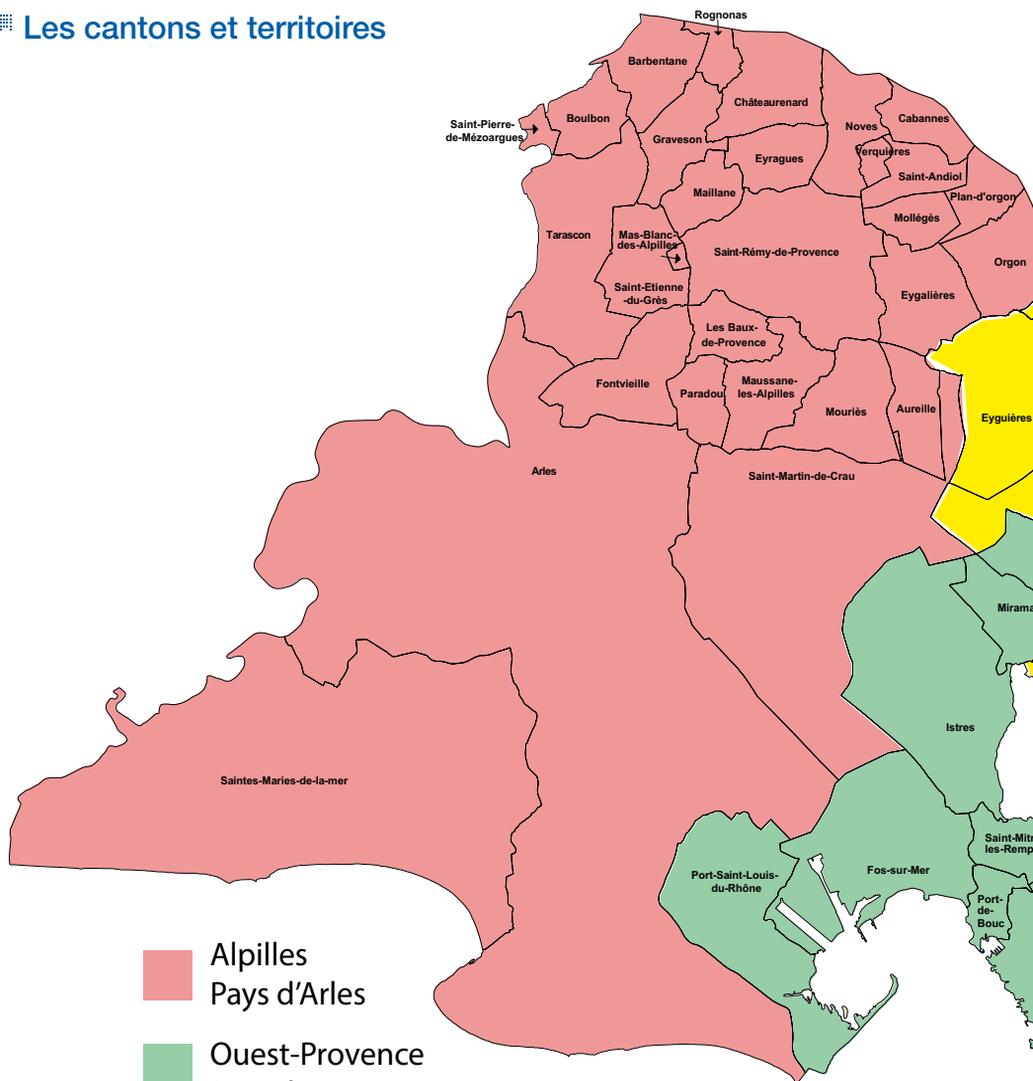
Les cantons de Marseille



 Découpage cantonal
selon le décret n° 2014-271 du 27 février 2014

2 Numéro de circonscription cantonale

Les cantons et territoires





Source : Journal Officiel de la République Française du 1 mars 2014
 Cartographie : Direction de l'économie, de l'aménagement et de la recherche



LES BOUCHES-DU-RHÔNE EN CHIFFRES

Grands centres urbains et terres agricoles couvrent le département qui possède 50 % des richesses de la région. Plus de 2 millions d'habitants se partagent un territoire qui s'étend sur 5087,5 km², dont 289 kilomètres de littoral ouvert sur l'arc méditerranéen. Marseille est le chef-lieu des Bouches-du-Rhône.

Aménagement du territoire

- 1 993 177 habitants
- 51,4 % de la population de l'agglomération d'Aix-Marseille ont moins de 40 ans
- 119 communes
- 29 cantons
- 3 100 kilomètres de routes départementales
- 2 200 ouvrages d'art
- 289 kilomètres de côtes, calanques, plages
- + de 9 millions de touristes/an
- 500 000 croisiéristes/an
- 2^e grand port maritime marchand d'Europe
- 1^{er} producteur français de fruits et légumes
- 9 000 chercheurs
- 210 000 entreprises
- 100 000 étudiants
- 57 % du territoire classés zone Natura 2000



DES ATOUS DÉTERMINANTS

- Une diversité, une qualité de paysages et d'espaces naturels rares à cette échelle, facteurs clés de qualité de vie et d'attractivité (Camargue, Alpilles, Calanques, etc.).
- Des ressources naturelles abondantes comme l'eau, le soleil ou le vent pour accompagner la transition énergétique (Canal de Provence, éolien flottant, ITER, boucle à eau de mer d'Euroméditerranée, etc.).
- Une accessibilité internationale (l'aéroport Marseille-Provence a doublé ses liaisons internationales en quelques années).
- Un patrimoine historique et une offre culturelle de classe mondiale (Mucem, Festival International d'art Lyrique d'Aix-en-Provence, Rencontres d'Arles, Festival international de piano de la Roque d'Anthéron, etc.).
- Des compétences humaines, scientifiques ou créatives, universitaires ou industrielles dans un champ particulièrement diversifié de domaines : immunologie, TIC, multimédia, optique, logistique, yachting, énergie, technologies de la mer, aéronautique.
- Des infrastructures de télécommunication rares en Europe (Marseille point d'arrivée en Europe des backbones de Telecom vers l'Asie et le Moyen Orient).
- Une jeunesse dynamique et créative.



HÔTEL DU DÉPARTEMENT

L'accueil est ouvert de 8h à 20h du lundi au vendredi

52, avenue de Saint-Just - 13256 Marseille Cedex 20

Le standard reçoit vos appels

de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 12h le samedi

Tél. : 04 13 31 13 13

Les services ouverts au public sans rendez-vous :

Documentation

13h-17h du lundi au vendredi

Dossiers de demande de subvention aux associations

8h30-17h du lundi au jeudi et 8h30-16h le vendredi

Marchés publics

8h30-12h et 14h-17h du lundi au vendredi



"Provence nature" notre application pour vos sorties dans nos parcs et domaines départementaux.



RESTONS EN CONTACT !

Un site internet et des réseaux sociaux

 Facebook.com / departement13

 Twitter.com / departement13

 Instagram.com / departement13

 Youtube.com / Provence 13 TV

 LinkedIn.com / département des Bouches-du-Rhône

Le Département des Bouches-du-Rhône vous informe en temps réel de son actualité
[SUR DEPARTEMENT13.FR](http://SUR.DEPARTEMENT13.FR)

Le 13 à votre service :

- departement13.fr/le-13-a-votre-ecoute

LES PUBLICATIONS

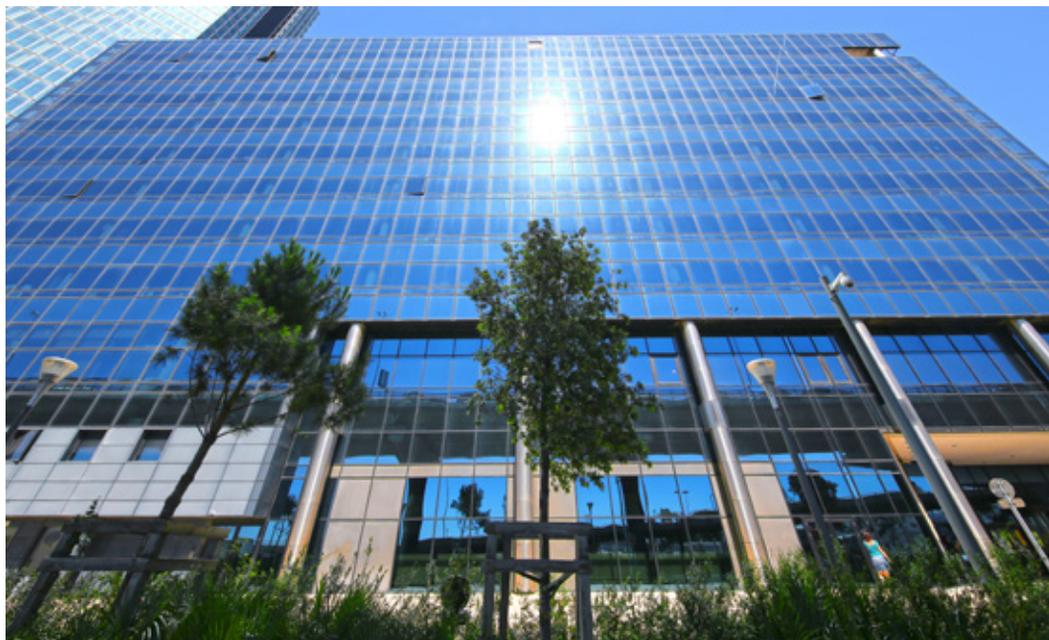
• **Accents de Provence**

Le bimestriel de l'actualité dans les Bouches-du-Rhône.

• **Les guides**

Bel âge - Jeunesse - Personnes handicapées - Parcs et domaines départementaux

Toutes ces publications sont téléchargeables sur le site : departement13.fr



DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE DE LA SOLIDARITÉ

L'accueil est ouvert de 8h à 19h du lundi au vendredi
4, quai d'Arenc - 13002 Marseille

Le standard reçoit vos appels
de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 12h le samedi
Tél. : 04 13 31 13 13

Services ouverts au public sans rendez-vous :

Dossiers de demande d'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)
9h-12h et 14h-16h du lundi au vendredi exclusivement pour une remise de dossier.

Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)
9h-16h du lundi au vendredi
(Sauf les 1^{ers} et 3^{es} vendredis du mois où les accueils physique et téléphonique ferment à 12h30).

Maison de l'adoption
9h-12h30 et 13h30-17h du lundi au vendredi.



Le Département s'est engagé dans une démarche de certification de la qualité de l'accueil pour offrir à chaque usager :

- Un accès plus facile à nos services,
- Un accueil attentif, courtois et efficace,
- Un accueil confidentiel, informatif et adapté,
- Une écoute permanente des suggestions d'amélioration.

Le certificat AFAQ AFNOR a été obtenu pour la qualité de l'accueil téléphonique et de l'accueil sur site du public dans 63 sites.

Les horaires et coordonnées mentionnés dans ce guide sont valables à la date de publication, mais sont susceptibles de modification par la suite. Nous vous invitons à en vérifier l'exactitude par un appel préalable auprès des services concernés, ou bien sur le site Internet.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

A series of 30 horizontal dotted lines for writing.



Direction de la communication - Département des Bouches-du-Rhône - Ne pas jeter sur la voie publique



DÉPARTEMENT
**BOUCHES
DU RHÔNE**



Hôtel du Département
52, avenue de Saint-Just
13256 Marseille Cedex 20