SOMMAIRE

INTRODUCTION	P	2
Répartition géographique des BMdP	P	3
ORGANIGRAMME	P	4
Les missions des BMdP	P	5
Lexique des abréviations utilisées	P	6
SERVICE REGLEMENTATION	P	7
1/ Charge de travail	P	8
2/ Courbes par type de dossiers	P	12
3/ CNI-PASS	P	17
4/ Cartes grises et permis de conduire	P	22
5/ La fréquentation des BMdP en fonction du domicile	P	24
6/ Allô Mairie	P	27
7/ Listes électorales	P	29
8/ Démarches à domicile	P	31
9/ Livrets de famille	P	34
10/ Naturalisations	P	36
SERVICE RESSOURCES HUMAINES	P	39
LES EFFECTIFS	P	41
1/ Le personnel : effectifs au 31/12/2007	P	42
2/ Dispositif « reclassés »	P	45
3/ Mouvements	P	47
L'ABSENTEISME	P	48
LA FORMATION	P	59
SERVICE LOGISTIOUE ET COMMUNICATION	P	62

INTRODUCTION

La Direction des Bureaux Municipaux de Proximité a connu, au cours de cette année 2008, un véritable bouleversement au niveau de son encadrement.

En effet, trois des quatre cadres A qui la composent sont partis et ont été remplacés :

- Mme Antoinette Lilette PROSPERI, Directrice, remplacée par Mme Nicole LECOGNE
- Mr Marc BONAVITA, Attaché responsable des services logistique et communication, remplacé par Mme Sophie JOSEPH
- Mme Marie-Hélène MANOLIS, Attachée responsable du service des Ressources Humaines, remplacée par Mme Catherine MAI.

Indépendamment de ces changements, la DBMdP a poursuivi, cette année encore, ses missions avec pour objectifs principaux de :

- rapprocher l'administré de l'administration
- offrir un service public de qualité
- faciliter les démarches administratives
- garantir aux agents de bonnes conditions de travail.

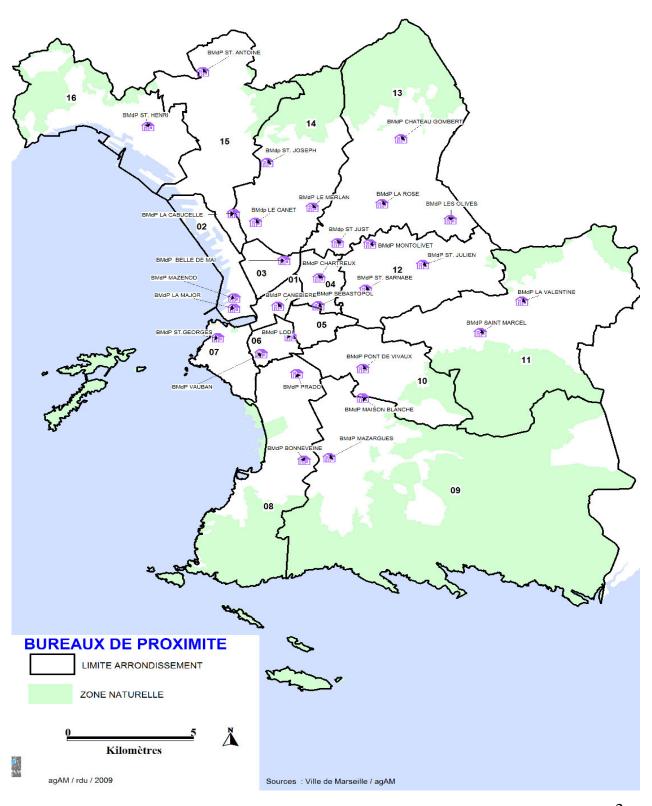
Pour atteindre ces objectifs, des pratiques mises en place précédemment ont été poursuivies, voire développées : mise à jour du guide des procédures, collaboration avec Allô Mairie, rendez-vous experts, prise de rendez-vous dans les Bureaux Municipaux de Proximité, actions de formation, réunions sectorielles, séminaire, ...

Toutefois, compte tenu, d'une part, de l'organisation éclatée de la DBMdP et des pratiques divergentes qui peuvent en découler et, d'autre part, de la nécessité de faire face aux évolutions à venir, liées essentiellement à la délivrance des titres sécurisés (Passeports et Cartes nationales d'identité), une « mission d'accompagnement d'un projet d'organisation pour les Bureaux Municipaux de Proximité » a été confiée au Cabinet Bernard Brunhes Consultants.

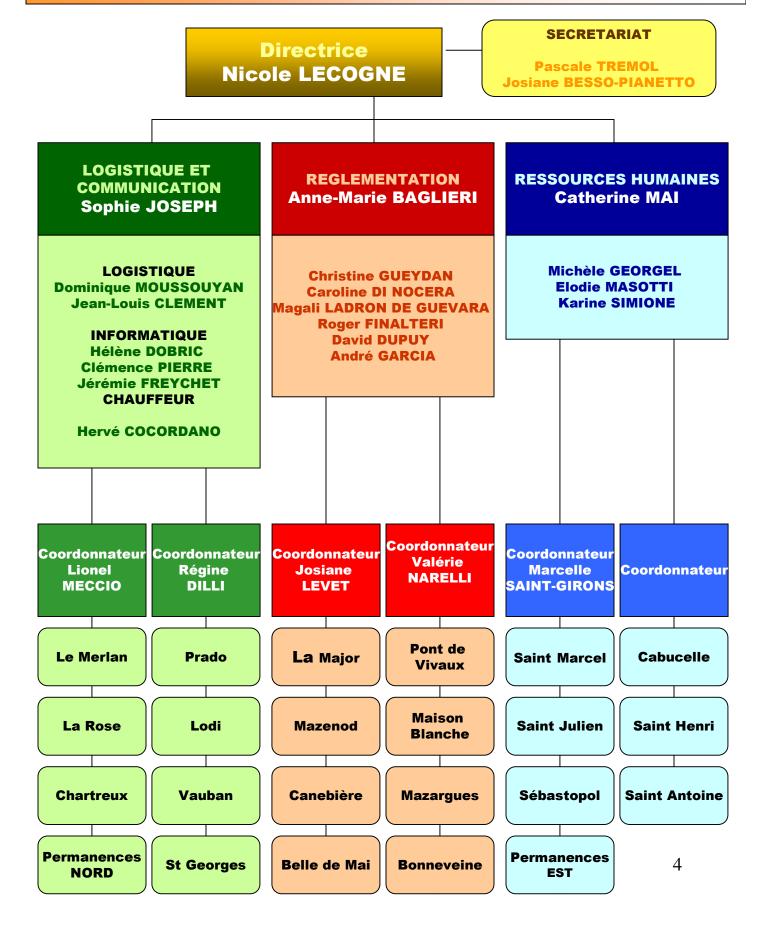
La première phase de cette mission, réalisée au cours de l'année 2008, a consisté en la réalisation d'un état des lieux à partir de cinq bureaux pilotes (Prado – Canebière - Saint Antoine - Saint Georges – La Rose) dont les résultats permettent de relever et analyser les dysfonctionnements.

REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES BMdP

COMMUNE DE MARSEILLE



ORGANIGRAMME



LES MISSIONS DES BMdP

- -Accueil du public et traitement de sa demande
- -Délivrance d'un certain nombre de documents (actes d'état civil, certificats et attestations, ...)
- -Enregistrement de déclarations (chiens dangereux, visite des tombes militaires, de stock de vin, ...)
- -Instruction de dossiers pour le compte de l'Etat (passeports, cartes d'identité, permis de conduire, cartes grises, naturalisations, inscriptions sur les listes électorales)
- -Instruction de dossiers pour le compte d'autres Directions Municipales (réduction de tarifs dans les restaurants scolaires)
- Démarches à domicile pour les personnes âgées de plus de 80 ans ou dans l'impossibilité de se déplacer.

LEXIQUE DES ABREVIATIONS UTILISEES

BMdP: Bureaux Municipaux de Proximité

CNI: Carte Nationale d'Identité

PASS: Passeport

AST: Autorisation de Sortie de Territoire

CNF: Certificat de Nationalité Française

LF: Livret de Famille

AN: Acte de Naissance

CH: Certificat d'Hérédité

ASPA: Allocation Spécifique aux Personnes Âgées

CG: Carte Grise

PC: Permis de Conduire

CREC: Commission de Révision de l'Etat Civil

ECC: Etat Civil Central



1/ CHARGE DE TRAVAIL

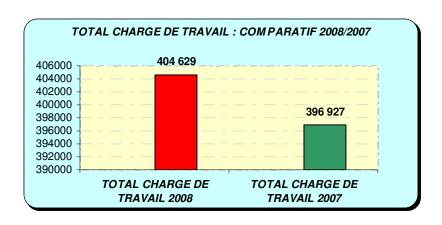
En ergonomie, (analyse quantitative et qualitative visant à l'amélioration des conditions de travail), la charge de travail représente le coût d'une activité. La notion de ressources, notamment humaines, est au centre de ce concept.

Pour l'année 2008, les statistiques démontrent, une fois de plus, une augmentation de l'activité avec 1,9 % supplémentaire.

Si globalement la charge de travail est supérieure à 2007 sur l'ensemble des bureaux, on peut constater que les Permanences Est font exception.

Par exemple, à Saint Barnabé, où l'on constate une baisse de l'activité, les administrés plébiscitent une ouverture journalière. En effet, compte tenu d'une ouverture restreinte à 2 jours seulement, il a été constaté que les usagers ont tendance à venir retirer les dossiers sur ce site mais à les déposer auprès d'un autre bureau.

En revanche, on se rend compte que la charge de travail de La Valentine, en augmentation par rapport à 2007 de 23,93 %, a été dopée par l'ouverture d'un jour supplémentaire, le lundi.



STATISTIQUES ACTIVITES 2008

ANNUEL 2008
nombre de jours 249

• Bureaux ouverts de 8h30 à 16h30 sans interruption

Opérations en nombres

Орег	ations en nombres			ACTES	S D'ETAT	CIVIL				I	E PHAR	E				N/	TURAL	IS ATIO	NS
ARR.	ВМІ Р	Effe c Thé o	Effe c Ré e l	Actes & Extraits	Actes pluri lingues	Actes par courrier	C.N.I	Pass	Dem. Conj.	PC	CG	RT Pre f	Dem. Allégée CNI, PASS et CNI- PASS	Dem. Allégée PC	De m . Allé g é e CG	Pièces à foumir	Dépôt dossier	Rt dossier	Remise décision
1	CANEBIERE	6	6	7 313	13	1	2 569	1 425	1 812	442	545	517	165	10	14	32	8	1	0
2	LA MAJOR	4	3,8	4 072	3	97	1 472	749	1 103	294	459	383	98	3	7	732	128	22	0
2	MAZENOD	6	6	9 673	13	92	1 159	2 248	1 693	195	271	1 319	105	5	8	796	327	57	614
3	BELLE DE MAI	5	5	9 551	9	64	2 031	989	1 817	365	701	605	218	9	29	1 176	344	72	0
4	CHARTREUX	5	4,8	6 562	42	0	2 378	981	1 262	517	1 040	499	102	9	16	924	246	44	0
4	SEBASTOPOL	6	5,8	7 154	17	4	3 629	1 900	1 667	647	1 271	503	212	16	31	529	244	42	0
6	LODI	3	3	4 072	62	58	1 362	880	1 001	259	349	284	85	1	0	725	209	24	0
6	VAUBAN	2	2	3 370	10	2	1 000	667	711	240	365	154	70	6	6	1	1	1	0
7	SAINT GEORGES •	5	4,9	5 836	43	65	1 968	1 128	1 198	493	962	440	89	11	21	0	2	0	0
8	BONNEVEINE •	6	5,6	7 906	16	0	3 186	2 489	2 075	736	2 178	643	220	12	46	5	2	0	0
8	PRADO •	6	5,8	9 666	69	0	2 994	2 203	1 849	619	936	490	154	11	14	3	0	0	0
9	MAIS ON BLANCHE	6	5,8	6 317	16	42	3 315	2 011	1 776	675	1 690	556	184	17	25	6	3	0	0
9	MAZARGUES	2	2	3 804	33	15	1 253	674	717	355	945	294	51	9	13	5	1	0	0
10	PONT-DE-VIVAUX	5	4,8	6 537	16	0	2 098	969	1 164	377	1 055	436	69	7	20	922	401	49	0
11	ST MARCEL	5	3,9	6 974	22	214	2 714	1 203	1 332	486	1 444	451	135	6	20	4	2	0	0
12	ST-JULIEN	6	6	9 020	34	12	3 232	2 005	1 850	778	2 454	576	193	16	49	3	0	0	0
13	LA ROSE	6	5	12 209	8	0	3 254	1 785	2 078	681	1 864	824	152	8	30	678	297	67	0
14	MERLAN •	6	5	11 469	4	0	3 452	1 629	2 253	643	1 329	873	188	5	27	30	6	0	0
15	SAINT ANTOINE	4	3,8	10 241	53	71	1 925	811	1 105	450	1 248	689	88	3	23	2	2	0	0
15	CABUCELLE	5	4,7	9 152	2	353	2 073	1 059	1 671	432	1 384	671	103	3	12	1 182	337	61	0
16	ST HENRI	4	4	9 220	32	367	1 675	615	1 030	571	1 352	343	62	4	16	513	54	7	0
	TOTAL BMdP	103	98	160 118	517	1 457	48 739	28 420	31 164	10 255	23 842	11 550	2 743	171	427	8 268	2 614	447	614
8 bur	eaux de permanence																		
11	LA VALENTINE			2 016	0	12	791	545	362	182	543	124	21	5	9	0	0	0	0
12	ST BARNABE	3	3	899	0	0	417	182	179	75	197	53	22	2	6	0	0	0	0
12	MONTOLIVET			348	0	0	153	36	34	31	85	14	10	1	0	0	0	0	0
13	LES OLIVES			854	0	0	281	92	94	58	220	54	16	0	7	0	0	0	0
14	LE CANET			430	0	0	72	33	40	12	18	29	3	1	0	1	1	0	0
14	SAINT-JOSEPH	2	2	1 009	0	0	254	91	171	70	203	79	11	0	2	0	2	0	0
13	CHÂT. GOM	_		724	0	0	287	102	90	76	159	48	8	2	3	0	0	0	0
13	ST JUST			230	0	0	86	24	37	23	20	19	1	2	1	0	0	0	0
TO	OTAL Permanences	5	5	6 510	0	12	2 341	1 105	1 007	527	1 445	420	92	13	28	1	3	0	0
	RENFORTS	31	29,2																
	TOTAL GLOBAL	139	132	166 628	517	1 469	51 080	29 525	32 171	10 782	25 287	11 970	2 835	184	455	8 269	2 617	447	614

STATISTIQUES ACTIVITES 2008

ANNUEL 2008

nombre de jours : 249

• Bureaux ouverts de 8h30 à 16h30 sans interruption

Opérations en nombres

Oper	ations en nombres			LEC	GALIS A	TIONS E	T ATTE	S TATIC	ONS			ACTIVI	TES DIV	ERS ES								
ARR.	BMiP	Effe c Thé o	Effec Réel	Légal. Signat	Concubinage	Divers *	Côte et paraphe	Piège	Stock /récolte de vins	Livret	Cantine Scolaire	Certif. Héréd.	ASVÆNS	Permis de chasser	Chiens dange re ux	AST	LISTES	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008	TOTAL DOSSERS TRAITES 2008	Adminis trés es timés	TOTAL 2007 CHARGE DE TRAVAIL	TOTAL 2007 DOS SIERS TRAITES
1	CANEBIERE	6	6	1 260	198	1 403	0	0	0	160	1 058	41	47	2	8	273	287	19 604	18 897	35 436	18 259	17 609
2	LA MAJOR	4	3,8	626	94	931	0	0	0	42	291	18	23	1	9	114	170	11 941	11 428	20 971	12 764	12 327
2	MAZENOD	6	6	338	36	220	0	0	0	216	253	10	13	2	3	67	55	19 788	18 294	32 819	21 385	20 311
3	BELLE DE MAI	5	5	429	168	336	0	0	0	483	1 444	34	35	8	4	201	166	21 288	20 355	36 069	21 556	20 778
4	CHARTREUX	5	4,8	835	190	731	0	0	0	225	430	19	12	6	12	345	214	17 641	16 971	31 531	15 893	15 377
4	SEBASTOPOL	6	5,8	756	137	986	3	0	0	127	509	16	9	4	16	402	493	21 324	20 520	41 220	20 476	19 763
6	LODI	3	3	229	124	308	0	0	0	97	267	13	3	1	3	201	104	10 721	10 327	19 236	9 430	9 130
6	VAUBAN	2	2	376	144	430	0	0	0	66	55	5	2	1	0	123	91	7 897	7 660	14 295	8 005	7 775
7	S AINT GEORGES •	5	4,9	703	157	672	0	0	0	197	128	30	7	16	10	153	230	14 559	13 998	27 055	14 933	14 502
8	BONNEVEINE •	6	5,6	728	107	772	1	0	0	262	207	33	5	3	12	530	378	22 552	21 631	45 627	22 522	21 741
8	PRADO •	6	5,8	1 178	113	1 029	0	0	0	217	265	27	4	7	9	358	240	22 455	21 786	41 065	22 910	22 301
9	MAIS ON BLANCHE	6	5,8	451	126	589	1	0	0	247	164	31	2	13	12	400	313	18 982	18 200	39 359	18 409	17 681
9	MAZARGUES	2	2	325	86	625	0	0	0	102	139	22	6	2	2	163	107	9 748	9 381	18 371	8 235	7 929
10	PONT-DE-VIVAUX	5	4,8	562	76	526	0	0	0	223	307	17	7	3	7	278	150	16 276	15 695	28 861	16 495	15 996
11	ST MARCEL	5	3,9	606	70	1 684	2	1	2	195	551	23	9	8	11	351	177	18 697	18 085	34 461	17 430	16 942
12	ST-JULIEN	6	6	754	199	567	8	7	0	229	306	43	10	9	11	424	278	23 067	22 233	45 415	16 194	15 736
13	LA ROSE	6	5	552	147	484	0	0	13	474	1 297	58	20	12	16	459	214	27 681	26 600	50 204	29 550	28 532
14	MERLAN •	6	5	731	87	237	0	0	0	346	1 813	31	15	10	16	321	151	25 666	24 573	47 809	24 879	23 972
15	S AINT ANTOINE	4	3,8	566	65	988	4	3	0	170	770	19	15	17	12	223	64	19 627	18 824	32 593	21 026	20 339
15	CABUCELLE	5	4,7	683	94	235	0	0	0	152	1 545	30	33	5	10	167	97	21 546	20 696	37 142	23 476	22 796
16	ST HENRI	4	4	361	86	476	11	23	0	116	509	13	1	10	11	141	107	17 726	17 294	29 049	16 135	15 784
	TOTAL BMdP	103	98	13 049	2 504	14 229	30	34	15	4 346	12 308	533	278	140	194	5 694	4 086	388 786	373 448	708 581	379 962	367 321
8 bure	eaux de permanence																					
11	LA VALENTINE			198	39	75	0	0	0	25	33	5	0	3	1	219	79	5 287	5 128	10 462	4 022	3 905
12	ST BARNABE	3	3	124	23	78	0	0	0	15	31	5	0	1	0	49	33	2 391	2 308	4 656	5 268	5 117
12	MONTOLIVET	,	3	32	5	29	0	0	0	8	8	2	0	0	0	12	7	815	790	1 544	3 209	3 129
13	LES OLIVES			92	16	52	0	1	0	26	91	4	0	1	1	43	31	2 034	1 957	3 751	2 233	2 148
14	LE CANET			11	11	17	0	0	0	41	119	3	1	1	1	4	0	849	816	1 404	888	857
14	SAINT-JOSEPH	2	2	84	61	28	0	0	0	53	47	26	1	2	1	28	6	2 229	2 137	4 070	597	571
13	CHÂT. GOM	'		70	16	19	0	0	1	30	3	12	0	4	0	51	15	1 720	1 659	3 296	539	521
13	ST JUST			19	3	10	0	0	0	14	7	10	0	0	0	12	0	518	495	968	209	205
TO	OTAL Permanences	5	5	630	174	308	0	1	1	212	339	67	2	12	4	418	171	15 843	15 290	30 149	16 965	16 453
	RENFORTS	31	29,2																			
	TOTAL GLOBAL	139	132	13 679	2 678	14 537	30	35	16	4 558	12 647	600	280	152	198	6 112	4 257	404 629	388 738	738 730	396 927	383 774

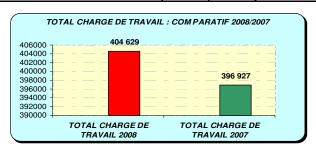
^{*} Inclus : Copies conformes, Individualité, Vie, Non-divorce, Non-séparation de corps, Non-remariage, Célibat, Résidence, Imprimés européens, Visite aux tombes, Aide humanitaire

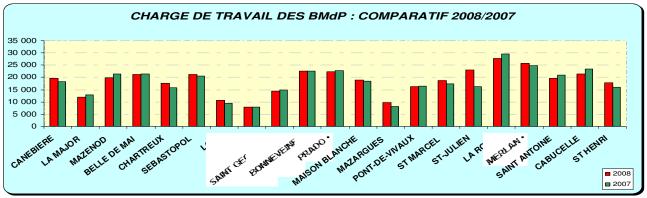
CHARGE DE TRAVAIL : COMPARATIF 2008 / 2007

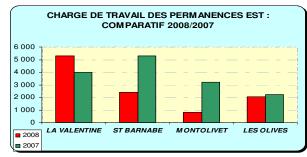
ARR.	ВМІР	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2007	COMPARATIF 2008 par rapport à 2007
	BMdP			
1	CANEBIERE	19 604	18 259	1 345
2	LA MAJOR	11 941	12 764	-823
2	MAZENOD	19 788	21 385	-1 597
3	BELLE DE MAI	21 288	21 556	-268
4	CHARTREUX	17 641	15 893	1 748
4	SEBASTOPOL	21 324	20 476	848
6	LODI	10 721	9 430	1 291
6	VAUBAN	7 897	8 005	-108
7	SAINT GEORGES •	14 559	14 933	-374
8	BONNEVEINE •	22 552	22 522	30
8	PRADO •	22 455	22 910	-455
9	MAIS ON BLANCHE	18 982	18 409	573
9	MAZARGUES	9 748	8 235	1 513
10	PONT-DE-VIVAUX	16 276	16 495	-219
11	ST MARCEL	18 697	17 430	1 267
12	ST-JULIEN	23 067	16 194	6 873
13	LA ROSE	27 681	29 550	-1 869
14	MERLAN •	25 666	24 879	787
15	S AINT ANTOINE	19 627	21 026	-1 399
15	CABUCELLE	21 546	23 476	-1 930
16	ST HENRI	17 726	16 135	1 591
_	TOTAL BMdP	388 786	379 962	8 824

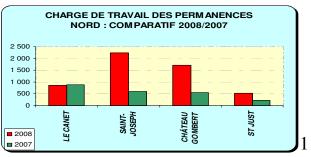
ARR.	PERMANENCES	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2007	COMPARATIF 2008 par rapport à 2007
8 bı	ireaux de permanence			
11	LA VALENTINE	5 287	4 022	1 265
12	ST BARNABE	2 391	5 268	-2 877
12	MONTOLIVET	815	3 209	-2 394
13	LES OLIVES	2 034	2 233	-199
14	LE CANET	849	888	-39
14	SAINT-JOSEPH	2 229	597	1 632
13	CHÂTEAU GOMBERT	1 720	539	1 181
13	STJUST	518	209	309
TOTAL	L Permanences Est et Nord	15 843	16 965	-1 122

TOTAL BMdP + PERMANENCES	404 629	396 927	7 702
--------------------------	---------	---------	-------





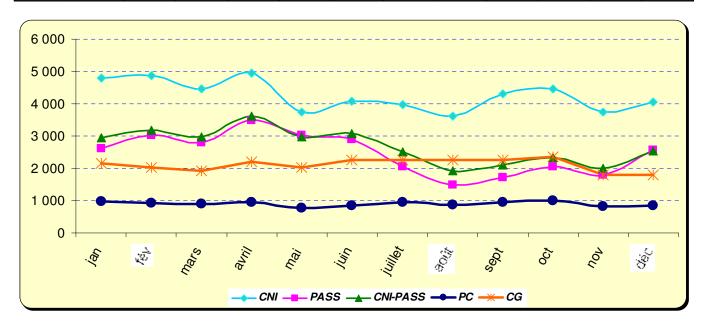




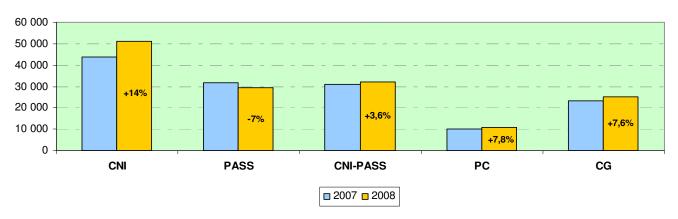
2/ COURBES PAR TYPE DE DOSSIERS

2008: EVOLUTION MENSUELLE CNI, PASS, CNI/PASS, PC et CG

	jan	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc
CNI	4 791	4 883	4 466	4 949	3 746	4 077	3 982	3 628	4 303	4 463	3 735	4 057
PASS	2 611	3 036	2 801	3 483	3 026	2 891	2 053	1 476	1 721	2 051	1 802	2 574
CNI-PASS	2 950	3 174	2 973	3 610	2 972	3 078	2 518	1 918	2 112	2 321	2 005	2 540
PC	969	926	899	938	773	837	938	859	957	1 007	833	846
CG	2 149	2 028	1 920	2 205	2 014	2 265	2 261	2 252	2 259	2 347	1 798	1 789

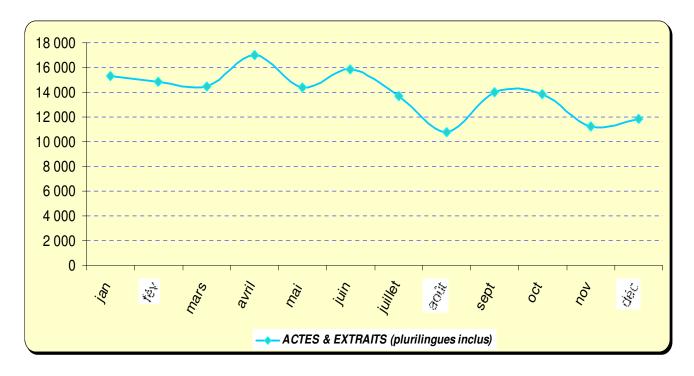


COMPARATIF 2007 / 2008

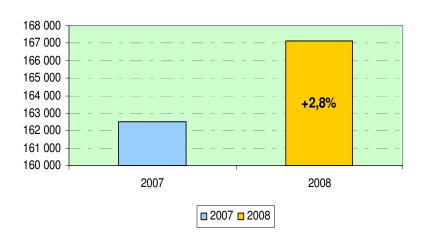


2008 : EVOLUTION MENSUELLE ACTES et EXTRAITS (plurilingues inclus)

	jan	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc
ACTES & EXTRAITS (plurilingues inclus)	15 280	14 850	14 465	16 988	14 364	15 881	13 666	10 758	13 985	13 808	11 227	11 873

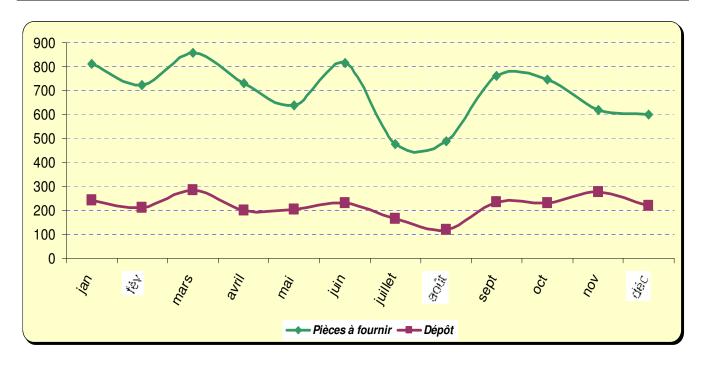


ACTES: COMPARATIF 2007 / 2008

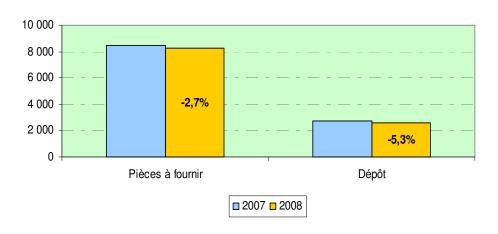


2008 : EVOLUTION MENSUELLE NATURALISATIONS : Pièces à fournir et dépôts de dossiers

	jan	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc
Pièces à fournir	812	724	857	729	640	814	476	489	760	747	620	601
Dépôt	242	212	283	200	203	230	164	119	234	232	278	220

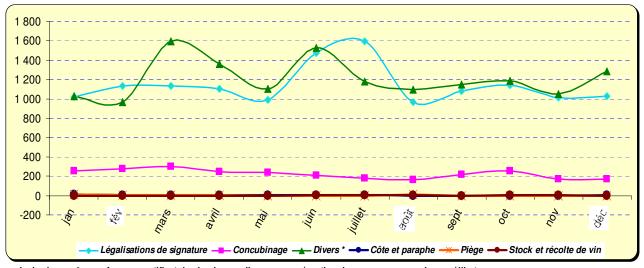


NATURALISATIONS: COMPARATIF 2007 / 2008



2008 : EVOLUTION MENSUELLE LEGALISATIONS DE SIGNATURES ET ATTESTATIONS

	jan	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL GENERAL 2008	TOTAL GENERAL 2007	EVOLUTION (en %)
Légalisations de signature	1 020	1 132	1 133	1 106	988	1 474	1 596	968	1 081	1 139	1 011	1 031			
Concubinage	258	278	300	244	236	206	176	163	220	255	173	169			
Divers *	1 031	969	1 597	1 358	1 106	1 529	1 177	1 097	1 149	1 187	1 053	1 284	30 975	31 336	1.00/
Côte et paraphe	12	1	1	8	1	1	5	0	0	0	0	1	30 975	31 330	-1,2%
Piège	11	1	4	7	0	0	0	12	0	0	0	0			
Stock et récolte de vin	0	0	0	0	0	1	2	2	0	5	6	0			

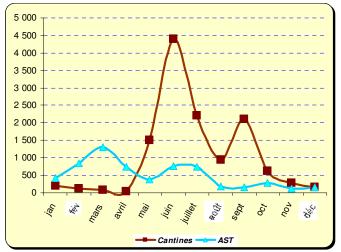


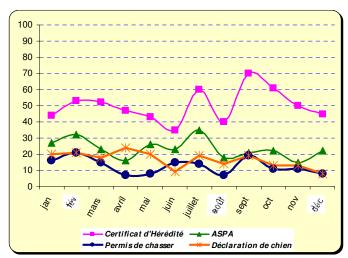
^{*} Divers : Inclus les copies conformes, certificat de vie, de non-divorce, non-sépration de corps, non-remariage, célibat, résidence, les imprimés européens, visites aux tombes et aide humanitaire



2008: EVOLUTION MENSUELLE DES ACTIVITES DIVERSES DES BMdP

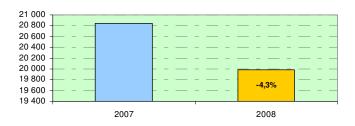
	jan	fév	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	oct	nov	déc	TOTAL GENERAL 2008	TOTAL GENERAL 2007	COM PARATIF (en %)
Cantines	191	117	87	40	1 516	4 391	2 200	945	2 099	625	278	158			
Certificat d'Hérédité	44	53	52	47	43	35	60	40	70	61	50	45			
ASPA	27	32	23	16	26	23	35	18	21	22	15	22	19 989	20 842	4.20/
Permis de chasser	16	21	15	7	8	15	14	7	19	11	11	8	19 909	20 042	-4,3%
Déclaration de chien	20	21	18	24	20	9	19	14	19	13	13	8			
AST	431	852	1 303	750	382	763	741	182	160	272	111	165			





^{*} Divers : Inclus les copies conformes, certificat de vie, de non-divorce, non-sépration de corps, non-remariage, célibat, résidence, les imprimés européens, visites aux tombes et aide humanitaire

ACTIVITES DIVERSES DES BMdP: COMPARATIF 2007 / 2008



3/ CNI-PASS

a) DOSSIERS TRAITES (CNI, Passeports ou demandes conjointes):

Les statistiques ont démontré que l'activité liée aux CNI, Passeports et demandes simultanées a globalement progressé en 2008 avec une augmentation de 5,42 %.

Si on distingue chacune des trois opérations individuellement, on constate une augmentation pour les CNI avec 51 080 dossiers traités, soit 14,03 %.

En revanche, l'activité liée aux Passeports a baissé avec -7,44 %, alors que celle relative aux demandes simultanées apparaît assez constante avec +3,57 %.

b) DOSSIERS ANNULES:

Les statistiques relatives aux dossiers annulés ont pour intérêt de connaître le nombre exact de dossiers ayant abouti.

Les dossiers annulés, en revanche, entrent dans le champ d'application de la charge de travail puisque l'agent y a consacré du temps mais, pour des raisons multiples propres à l'administré, sa demande initiale n'a pas abouti à la délivrance d'un titre.

Ainsi, sur 144 947 demandes de titres, il n'y a eu que 2 089 annulations soit 1,4 %, ce qui reste marginal.

c) DOSSIERS CLÔTURES D'OFFICE :

Ces dossiers correspondent aux retours Préfecture non honorés par les administrés après 2 relances. Ils s'élèvent pour l'année 2008 à un nombre de 302 soit 0,2 %, ce qui est résiduel.

Ainsi, sur 144 947 demandes de titres traités, 142 556 demandes de titres officielles pourront aboutir et ainsi générer un titre.

BMdP	CNI	PASS	CNI-PASS	ANNULES	CLÔTURES	TOTAL
TOTAL DEMANDES DE TITRES OFFICIELLES	51 080	29 525	32 171	2 089	302	142 556

d) LES RETOURS PREFECTURE :

Certaines demandes toutefois, ne peuvent être finalisées qu'après un ou plusieurs retours Préfecture notamment liés à des problèmes de nationalité ou d'Etat civil des personnes.

Ces retours concernent 8 095 dossiers soit 5,6 % de la totalité des demandes, ce qui a sensiblement baissé par rapport à l'année dernière. On ne peut que féliciter le travail consciencieux accompli puisque 43,9 % de ces retours ne sont pas imputables aux agents.

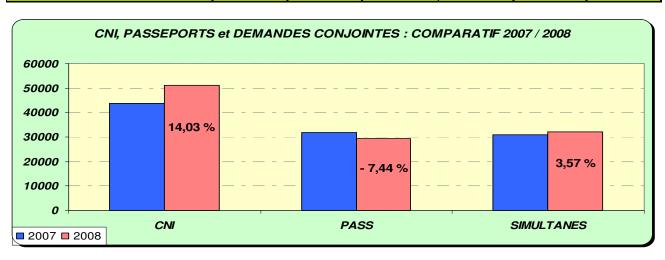
La demande peut, en effet, être irrecevable pour des motifs non connus du service ou pour preuve de la nationalité.

De plus, sur les retours imputables, on distinguera l'erreur matérielle (oubli de l'agent par exemple) dont les cas sont plutôt rares, de l'erreur involontaire qui concerne des dossiers complets que l'agent a instruit correctement mais la Préfecture a souhaité un complément d'information tel que la production d'un certificat de nationalité.

En conclusion, on constate que la part des retours dits « imputables » ne correspond qu'à 3,1 % de la totalité des dossiers.

CNI et PASSEPORTS : DOSSIERS TRAITES PAR BMdP ET PAR MOIS

		CNI 2008	CNI 2007	PASS 2008	PASS 2007	CNI-PASS 2008	CNI-PASS 2007
1	CANEBIERE	2 569	2 204	1 425	1 704	1 812	1 867
2	LA MAJOR	1 472	1 269	749	849	1 103	939
2	MAZENOD	1 159	961	2 248	3 531	1 693	1 694
3	BELLE DE MAI	2 031	1 860	989	1 093	1 817	1 709
4	CHARTREUX	2 378	2 139	981	1 034	1 262	1 111
4	SEBASTOPOL	3 629	2 859	1 900	1 845	1 667	1 782
6	LODI	1 362	1 142	880	883	1 001	792
6	VAUBAN	1 000	824	667	659	711	812
7	SAINT GEORGES •	1 968	1 718	1 128	1 064	1 198	1 201
8	BONNEVEINE •	3 186	2 842	2 489	2 719	2 075	1 839
8	PRADO •	2 994	2 667	2 203	2 280	1 849	2 052
9	MAIS ON BLANCHE	3 315	2 671	2 011	1 768	1 776	1 778
9	MAZARGUES	1 253	1 010	674	735	717	609
10	PONT-DE-VIVAUX	2 098	1 831	969	1 037	1 164	1 150
11	S T MARCEL	2 714	2 367	1 203	1 226	1 332	1 174
12	S T-JULIEN	3 232	2 000	2 005	1 432	1 850	1 267
13	LA ROSE	3 254	2 916	1 785	2 011	2 078	2 216
14	MERLAN •	3 452	3 208	1 629	1 733	2 253	2 157
15	S AINT ANTOINE	1 925	1 998	811	1 002	1 105	993
15	CABUCELLE	2 073	1 759	1 059	994	1 671	1 754
16	S T HENRI	1 675	1 277	615	640	1 030	905
	TOTAL BMdP	48 739	41 522	28 420	30 239	31 164	29 801
11	LA VALENTINE	791	528	545	412	362	355
12	ST BARNABE	417	804	182	547	179	401
12	MONTOLIVET	153	448	36	273	34	194
13	LES OLIVES	281	305	92	124	94	118
14	LE CANET	72	92	33	40	40	48
14	S AINT-JOS EPH	254	77	91	29	171	43
13	CHÂTEAU GOMBERT	287	97	102	42	90	44
13	STJUST	86	39	24	17	37	20
	TOTAL PERMANENCES	2 341	2 390	1 105	1 484	1 007	1 223
TOTA	AL BMdP + PERMANENCES	51 080	43 912	29 525	31 723	32 171	31 024



CNI et PASSEPORTS DOSSIERS TRAITES EN 2008 : ANALYSE DES ANNULATIONS et CLÔTURES DE DOSSIERS

			DOSSIEF	RS TRAI	TES	ANNUL	ATIONS		SIERS TURES
		CNI	PASS	CNI- PASS	TOTAL DEM ANDE DE TITRES	TOTAL ANNUL ATIONS	Pourcent age des annulatio ns	TOTAL	Pourcen tage
1	CANEBIERE	2 569	1 425	1 812	7 618	83	1,1%	11	0,1%
2	LA MAJOR	1 472	749	1 103	4 427	49	1,1%	11	0,2%
2	MAZENOD	1 159	2 248	1 693	6 793	407	6%	76	1,1%
3	BELLE DE MAI	2 031	989	1 817	6 654	134	2%	55	0,8%
4	CHARTREUX	2 378	981	1 262	5 883	65	1,1%	17	0,3%
4	S EBAS TOPOL	3 629	1 900	1 667	8 863	150	1,7%	21	0,2%
6	LODI	1 362	880	1 001	4 244	34	0,8%	7	0,2%
6	VAUBAN	1 000	667	711	3 089	34	1,1%	2	0,1%
7	S AINT GEORGES •	1 968	1 128	1 198	5 492	61	1,1%	9	0,2%
8	BONNEVEINE •	3 186	2 489	2 075	9 825	74	0,8%	0	0%
8	PRADO •	2 994	2 203	1 849	8 895	139	1,6%	0	0%
9	MAIS ON BLANCHE	3 315	2 011	1 776	8 878	96	1,1%	4	0%
9	MAZARGUES	1 253	674	717	3 361	42	1,2%	0	0%
10	PONT-DE-VIVAUX	2 098	969	1 164	5 395	61	1,1%	14	0,3%
11	ST MARCEL	2 714	1 203	1 332	6 581	59	0,9%	5	0,1%
12	ST-JULIEN	3 232	2 005	1 850	8 937	79	0,9%	1	0%
13	LA ROSE	3 254	1 785	2 078	9 195	128	1,4%	2	0%
14	MERLAN •	3 452	1 629	2 253	9 587	130	1,4%	25	0,3%
15	S AINT ANTOINE	1 925	811	1 105	4 946	76	1,5%	25	0,5%
15	CABUCELLE	2 073	1 059	1 671	6 474	71	1,1%	17	0,3%
16	ST HENRI	1 675	615	1 030	4 350	21	0,5%	0	0%
	TOTAL BMdP	48 739	28 420	31 164	139 487	1 993	1,4%	302	0,2%
11		701	E 1 E	262	2.060	26	1 20/	0	0.07
11	LA VALENTINE	791	545	362	2 060	26	1,3%	0	0%
12	ST BARNABE	417	182	179	957	27	2,8%	0	0%
12	MONTOLIVET	153	36	34	257	5	1,9%	0	0%
13	LES OLIVES	281	92	94	561	1	0,2%	0	0%
14	LE CANET	72	33	40	185	14	7,6%	0	0%
14	SAINT-JOSEPH	254	91	171	687	9	1,3%	0	0%
13	CHÂTEAU GOMBERT	287	102	90	569	12	2,1%	0	0%
13	ST JUST	86	24	37	184	2	1,1%	0	0%
101	TAL PERMANENCES	2 341	1 105	1 007	5 460	96	1,8%	0	0%
TO	TAL BMdP + PERM.	51 080	29 525	32 171	144 947	2 089	1,4%	302	0,2%

CNI et PASSEPORTS DOSSIERS TRAITES EN 2008 :

ANALYSE DES RETOURS DE DOSSIERS

		D			TYPO	OLOGIE	DES R	ETOURS	3		Ŋ	nou	S	hors			
		CNI	PASS	CNI-PASS	TOTAL DEMANDE DE TITRES	ETAT CIVIL	CAPACITE	AUTRES	NATIONALITE	IRRECEVABLES THE	TOTAL Retours	TOTAL Retours non imputables	TOTAL Retours imputables	Pourcentage des Retours (global)	Pourcentage des Retours non imputables	Pourcentage des Retours imputables	Pourcentage des Retours (hors non-imputables)
1	CANEBIERE	2 569	1 425	1 812	7 618	52	20	160	104	77	413	181	232	5,4%	43,8%	56,2%	3%
2	LA MAJOR	1 472	749	1 103	4 427	54	8	117	81	46	306	127	179	6,9%	41,5%	58,5%	4%
2	MAZENOD	1 159	2 248	1 693	6 793	232	21	286	135	603	1 277	738	539	18,8%	57,8%	42,2%	7,9%
3	BELLE DE MAI	2 031	989	1 817	6 654	124	35	158	97	66	480	163	317	7,2%	34%	66%	4,8%
4	CHARTREUX	2 378	981	1 262	5 883	53	13	132	99	32	329	131	198	5,6%	39,8%	60,2%	3,4%
4	SEBASTOPOL	3 629	1 900	1 667	8 863	45	16	157	119	40	377	159	218	4,3%	42,2%	57,8%	2,5%
6	LODI	1 362	880	1 001	4 244	33	10	79	57	29	208	86	122	4,9%	41,3%	58,7%	2,9%
6	VAUBAN	1 000	667	711	3 089	14	5	39	26	10	94	36	58	3%	38,3%	61,7%	1,9%
7	S AINT GEORGES •	1 968	1 128	1 198	5 492	34	15	110	71	31	261	102	159	4,8%	39,1%	60,9%	2,9%
8	BONNEVEINE • PRADO •	3 186 2 994	2 489	2 075	9 825 8 895	27	17 17	148 123	147 79	47 71	403	194 150	209 167	4,1% 3,6%	48,1% 47,3%	51,9% 52,7%	2,1%
9	MAIS ON BLANCHE	3 315	2 011	1 776	8 878	48	15	116	112	44	335	156	179	3,8%	46,6%	53,4%	2%
9	MAZARGUES	1 253	674	717	3 361	31	11	66	36	22	166	58	108	4,9%	34,9%	65,1%	3,2%
10	PONT-DE-VIVAUX	2 098	969	1 164	5 395	35	17	98	53	33	236	86	150	4,9%	36,4%	63,6%	2,8%
11	ST MARCEL	2 714	1 203	1 332	6 581	26	13	81	104	41	265	145	120	4,4 %	54,7%	45,3%	1,8%
12	ST-JULIEN	3 232	2 005	1 850	8 937	42	13	99	115	45	314	160	154	3,5%	51%	49%	1,7%
13	LA ROSE	3 254	1 785	2 078	9 195	96	28	177	154	49	504	203	301	5,5%	40,3%	59,7%	3,3%
14	MERLAN •	3 452	1 629	2 253	9 587	110	39	241	159	64	613	223	390	6,4%	36,4%	63,6%	4,1%
15	S AINT ANTOINE	1 925	811	1 105	4 946	55	19	165	132	33	404	165	239	8,2%	40,8%	59,2%	4,8%
15	CABUCELLE	2 073	1 059	1 671	6 474	76	30	175	96	44	421	140	281	6,5%	33,3%	66,7%	4,3%
16	ST HENRI	1 675	615	1 030	4 350	14	14	66	38	24	156	62	94	3,6%	39,7%	60,3%	2,2%
	TOTAL BMdP	48 739	28 420	31 164	139 487	1 245	376	2 793	2 014	1 451	7 879	3 465	4 414	5,6%	44%	56%	3,2%
																	,
11	LA VALENTINE	791	545	362	2 060	5	3	24	14	10	56	24	32	2,7%	42,9%	57,1%	1,6%
12	ST BARNABE	417	182	179	957	2	1	11	7	4	25	11	14	2,6%	44%	56%	1,5%
12	MONTOLIVET	153	36	34	257	0	0	4	2	2	8	4	4	3,1%	50%	50%	1,6%
13	LES OLIVES	281	92	94	561	6	1	5	6	1	19	7	12	3,4%	36,8%	63,2%	2,1%
14	LE CANET	72	33	40	185	12	0	3	7	3	25	10	15	13,5%	40%	60%	8,1%
14	S AINT-JOS EPH	254	91	171	687	9	1	15	18	4	47	22	25	6,8%	46,8%	53,2%	3,6%
13	CHÂTEAU GOMBERT	287	102	90	569	5	0	7	5	2	19	7	12	3,3%	36,8%	63,2%	2,1%
13	STJUST	86	24	37	184	1	5	4	4	3	17	7	10	9,2%	41,2%	58,8%	5,4%
TOT	TAL PERMANENCES	2 341	1 105	1 007	5 460	40	11	73	63	29	216	92	124	4%	42,6%	57,4%	2,3%
TO	TAL BMdP + PERM.	51 080	29 525	32 171	144 947	1 285	387	2 866	2 077	1 480	8 095	3 557	4 538	5,6%	43,9%	56,1%	3,1%

4/ CARTES GRISES ET PERMIS DE CONDUIRE

L'activité liée aux cartes grises et permis de conduire est en nette progression en 2008.

a) CARTES GRISES:

On constate une hausse de l'activité liée aux cartes grises de 7,62 % avec 25 287 dossiers traités par rapport à 2007.

La réglementation y afférent va connaître une évolution courant 2009 avec la mise en place du nouveau système d'immatriculation des véhicules.

Outre des changements relatifs au format des plaques d'immatriculation, ce système permet une meilleure sécurisation des données et facilitera les démarches des administrés notamment avec l'acheminement des titres pas voie postale directement au domicile du demandeur.

b) PERMIS DE CONDUIRE :

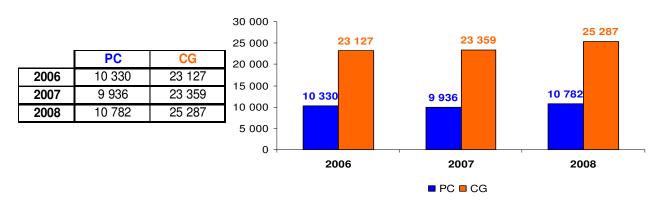
On constate également une augmentation en 2008 du nombre de dossiers relatifs aux permis de conduire avec 10 782 demandes soit 7,85 % de plus qu'en 2007.

Le total général des réclamations auprès de la Préfecture concernant les permis de conduire reste résiduel puisqu'il ne représente que 0,53 % de la totalité des dossiers.

Toutefois, le constat réalisé l'année précédente sur les difficultés rencontrées pour les satisfaire perdure puisqu'il faut compter environ 1 mois d'attente pour aboutir à la finalisation du dossier litigieux.

Des réunions de travail régulières avec la Préfecture visent à une amélioration des relations interservice (Ville de Marseille / Préfecture).

BILAN EVOLUTION DES PC ET CG DE 2006 à 2008



BILAN RECLAMATIONS PERMIS DE CONDUIRE

		PERMIS DE	RECLAMATION	RELANCES +	POURCENTAG E
		CONDUIRE	S	de 2 réclamations	RECLAMATION S
1	CANEBIERE	327	0	0	0
2	LA MAJOR	292	5	1	1,71
2	MAZENOD	182	6	1	3,30
3	BELLE DE MAI	371	11	4	2,96
4	CHARTREUX	491	0	0	0,00
4	SEBASTOPOL	600	1	0	0,17
6	LODI	253	4	0	1,58
6	VAUBAN	221	2	0	0,90
7	SAINT GEORGES •	471	0	0	0
8	BONNEVEINE •	753	5	1	0,66
8	PRADO •	565	16	3	2,83
9	MAIS ON BLANCHE	632	3	1	0,47
9	MAZARGUES	301	6	1	1,99
10	PONT-DE-VIVAUX	407	3	1	0,74
11	ST MARCEL	427	7	0	1,64
12	ST-JULIEN	516	5	2	0,97
13	LA ROSE	637	1	0	0,16
14	MERLAN •	598	14	7	2,34
15	S AINT ANTOINE	446	13	1	2,91
15	CABUCELLE	426	4	0	0,94
16	ST HENRI	473	5	2	1,06
	TOTAL BMdP	9 389	111	25	1,18
8 bure	aux de permanence				
11	LA VALENTINE	117	2	0	1,71
12	ST BARNABE	184	0	0	0
12	MONTOLIVET	106	5	1	4,72
13	LES OLIVES	65	0	0	0
14	LE CANET	21	0	0	0
14	ST JOSEPH	15	0	0	0
13	CHÂTEAU GOMBERT	30	0	0	0
13	STJUST	9	0	0	0
TOTA	L Permanences Est et Nord	547	7	1	1,28
	TOTAL GLOBAL	9 936	118	<i>26</i>	1,19

Il y en moyenne 1 mois d'attente pour ces réclamations.

5/ LA FREQUENTATION DES BMdP EN FONCTION DU DOMICILE

Solidement ancrés dans le paysage marseillais, les BMdP contribuent à faciliter l'accès des usagers au service public dans le cadre de leurs missions.

L'analyse statistique de l'activité liée au logiciel « Le Phare », sensiblement identique à celle de 2007, permet de constater que les administrés ont tendance à se rendre de façon préférentielle au BMdP le plus proche, géographiquement, de leur domicile, malgré l'absence de compétence territoriale.

De plus, l'activité liée aux permanences, plus excentrées, vient conforter ce constat avec un pic de 94 % environ d'administrés domiciliés dans l'arrondissement pour Les Olives et Château-Gombert. Seul le bureau de Mazenod, comme l'année précédente échappe à cette analyse avec un pourcentage de fréquentation de 25 % seulement de personnes domiciliées dans l'arrondissement.

ACTIVITE « LE PHARE »

REPARTITION PAR ARRONDISSEMENT

	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e	10e	11e	12e	13e	14e	15e	16e	TOTAL	1	2	3
CANEBIERE	4789	122	250	181	192	215	249	35	34	54	67	84	146	108	68	10	6 604	72,52	3,79	76,30
LA MAJOR	156	2196	997	48	31	63	54	44	41	22	18	25	96	83	77	10	3 961	55,44	25,17	80,61
MAZENOD	361	1384	766	187	145	246	176	262	188	123	123	184	361	386	489	67	5 448	25,40	14,06	39,46
BELLE DE MAI	43	32	4093	123	18	10	6	10	16	4	17	17	125	1060	62	11	5 647	72,48	18,77	91,25
CHARTREUX	82	9	46	4114	84	28	15	25	17	23	33	232	1217	90	30	6	6 051	67,99	20,11	88,10
SEBASTOPOL	123	19	42	3053	4679	108	32	39	50	157	93	236	160	36	26	2	8 855	52,84	34,48	87,32
LODI	61	9	14	31	852	2404	24	65	30	153	36	31	23	11	14	7	3 765	63,85	22,63	86,48
VAUBAN	29	2	6	21	22	2209	357	149	26	26	11	13	16	4	8	2	2 901	76,15	12,31	88,45
SAINT GEORGES	56	14	23	29	36	183	5021	77	50	22	28	11	35	26	11	6	5 628	89,21	3,25	92,47
BONNEVEINE	29	11	25	41	49	77	153	6860	2814	110	65	39	70	18	20	5	10 386	66,05	27,09	93,14
PRADO	33	21	23	49	129	1091	194	5815	534	241	78	100	62	28	15	9	8 422	69,05	12,95	82,00
MAISON BLANCHE	9	3	8	21	36	29	19	127	5355	3294	198	55	52	12	18	5	9 241	57,95	35,65	93,59
MAZARGUES	11	6	2	12	13	16	10	244	3453	43	18	7	19	6	7	4	3 871	89,20	6,30	95,51
PONT DE VIVAUX	9	5	6	16	52	27	6	51	365	4320	573	77	44	7	8	1	5 567	77,60	10,29	87,89
SAINT MARCEL	6	10	5	14	12	8	7	17	12	196	6388	273	37	18	14	1	7 018	91,02	3,89	94,91
LA VALENTINE	4	1	0	7	0	2	3	3	5	35	2000	203	113	7	4	1	2 388	83,75	8,50	92,25
SAINT JULIEN	14	1	17	112	26	14	23	27	12	73	1154	7982	553	32	16	5	10 061	79,34	11,47	90,81
SAINT BARNABE	0	2	0	25	5	1	2	1	3	6	77	864	29	3	2	0	1 020	84,71	7,55	92,25
MONTOLIVET	3	0	0	5	1	0	0	1	0	3	2	291	19	1	2	0	328	88,72	0,61	89,33
LA ROSE	12	4	32	50	26	13	4	16	17	13	33	93	8715	382	55	7	9 472	92,01	4,03	96,04
LES OLIVES	0	2	0	1	0	0	1	0	1	2	6	24	680	3	1	1	722	94,18	0,42	94,60
CHÂTEAU GOMBERT	3	1	2	5	0	0	0	0	0	1	1	2	660	24	1	1	701	94,15	3,42	97,57
SAINT JUST	0	0	0	3	1	0	0	0	1	1	2	7	159	12	0	0	186	85,48	1,61	87,10
SAINT JOSEPH	4	1	10	4	0	1	0	2	2	1	4	8	146	444	147	2	776	57,22	18,94	76,16
LE CANET	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3	1	4	156	1	2	171	91,23	2,34	93,57
LE MERLAN	21	17	101	70	23	10	10	13	14	17	21	57	2181	6075	439	17	9 086	66,86	24,00	90,87
CABUCELLE	24	101	98	19	6	11	14	14	6	18	16	19	110	508	5032	205	6 201	81,15	8,19	89,34
SAINT ANTOINE	6	3	24	12	3	10	7	9	5	7	14	7	52	103	5034	129	5 425	92,79	2,38	95,17
SAINT HENRI	10	23	23	9	9	9	5	15	12	12	6	20	36	78	902	3853	5 022	76,72	17,96	94,68

TOTAL	5 899	3 999	6 614	8 262	6 451	6 785	6 392	13 921	13 064	8 977	11 085	10 962	15 920	9 721	12 503	4 369	144 9
4	81,18	89,52	61,88	49,79	72,53	67,99	78,55	91,05	67,42	48,12	75,67	83,35	64,16	68,67	80,51	88,19	

^{1/} pourcentage des administrés domiciliés dans l'arrondissement

^{2/} pourcentage des administrés domiciliés dans l'arrondissement limitrophe

^{3/} total 1 et :

^{4 /} pourcentage des administrés fréquentant le BMDP de leur arrondissement

COMPARATIF 2008 / 2007 : ACTIVITE « LE PHARE » REPARTITION PAR ARRONDISSEMENT

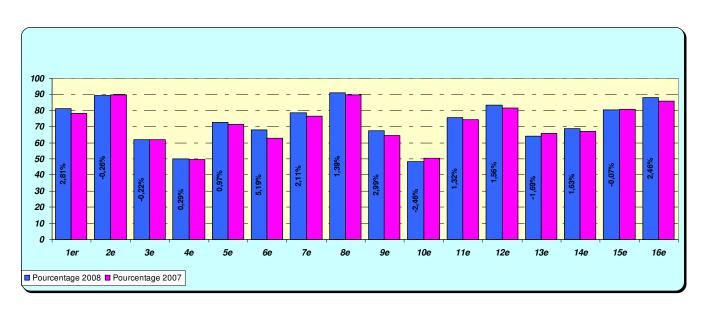
TOTAL ACTIVITE DES BMdP EN FONCTION DU DOMICILE DE L'ADMINISTRE

ARRONDISSEMENT	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e	10e	11e	12e	13e	14e	15e	16e	TOTAL
TOTAL 2008	5 899	3 999	6614	8 262	6 451	6 785	6 392	13 921	13 064	8 977	11 085	10 962	15 920	9 721	12 503	4 369	144 924
TOTAL 2007	5 663	3 553	6 396	7 489	6 072	6 365	5 999	13 058	11 854	8 127	9 744	10 012	14 463	8 923	11 761	3 756	133 235

POURCENTAGE DES ADMINISTRES FREQUENTANT LE BMdP DE LEUR ARRONDISSEMENT

POURCENTAGE 2008	81,18	89,52	61,88	49,79	72,53	67,99	78,55	91,05	67,42	48,12	75,67	83,35	64,16	68,67	80,51	88,19
POURCENTAGE 2007	78,37	89,78	62,10	49,50	71,56	62,80	76,45	89,66	64,43	50,58	74,35	81,79	65,84	67,04	80,58	85,73
EVOLUTION (en %)	2,81	-0,26	-0,22	0,29	0,97	5,19	2,11	1,39	2,99	-2,46	1,32	1,56	-1,69	1,63	-0,07	2,46

COMPARATIF 2008 / 2007



6/ ALLÔ MAIRIE

Le travail effectué en étroite collaboration avec le service d'Allô Mairie a cette année encore été productif.

En effet, le nombre de fiches enregistrées par les opérateurs d'Allô Mairie concernant le domaine de compétences des BMdP s'élève à 22 241 en 2008, soit 11 % de plus qu'en 2007.

Le dispositif de la prise des rendez-vous mis en place en 2007 a été étendu à l'ensemble des bureaux fin 2008.

Ainsi, 2 110 administrés ont pu bénéficier d'un rendez-vous dans un bureau municipal de proximité.

Enfin, 401 appels ont été transférés vers l'accueil expert du service Réglementation afin d'apporter une réponse de qualité aux administrés.

STATISTIQUES 2008 SUR LE NOMBRE DE FICHES ENREGISTRES PAR LES OPERATEURS D'ALLÔ MAIRIE CONCERNANT LE DOMAINE DE COMPETENCES DES BMdP

Renseignements sur les démarches administratives sur la base de la communication de la	d'un dossier d'infor	mation mis à
jour en partenariat avec le service réglementation de la DBMdP :		
Allocation de solidarité aux personnes âgées	6	
Carte grise	564	
CNI / Passeport	4 415	
Certificat d'hérédité Certification conforme	210 49	
Chiens dangereux	23	
Concubinage	56	
Démarches administratives à domicile	14	00.044
Suivi Carte grise / Permis de conduire	1 505	22 241
Suivi CNI / Passeport	13 213	
Légalisation de signature	65	
Naturalisation	176	
Permis de chasser	5	
Permis de conduire Restauration scolaire	146	
Autres thèmes	17	
Prise de Rendez-vous physiques avec les BMdP (RDV physiques)		
Canebière Mazenod	24	
La Major	11	
Belle de Mai	58	
Chartreux	28	
Sébastopol	463	
Vauban	1	
Lodi	528	
St Georges	2	
Prado	2	
Bonneveine	1 4	
Mazargues Maison Blanche	4 5	
Pont de Vivaux	493	
Valentine	0	2 110
St Marcel	4	
St Julien	2	
St Barnabé	1	
Montolivet	1	
Le Olives	0	
Château Gombert St Just	0	
La Rose	352	
Le Merlan	9	
Le Canet	2	
Cabucelle	33	
St Antoine	18	
St Joseph	7	
St Henri	26	
Prise de Rendez-vous téléphonique avec le service de la régleme		oert):
Autorisation de sortie du territoire	109	401
Carte grise	28	
CNI / Passeport	194	
Certificat d'hérédité	5	
Certification conforme Concubinage	111	
Démarches administratives à domicile	34	
Permis de conduire	2	
Permis de conduire	7	
	 ' 	
Divers		

7/ LISTES ELECTORALES

L'année 2008 a connu une baisse de -172,61 % avec un total annuel de 4 257 inscriptions sur les listes électorales (ou modifications y afférant).

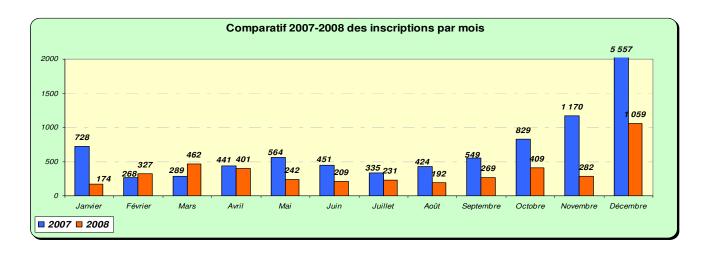
Ce phénomène est dû, tout particulièrement, aux inscriptions massives en 2006, en vue des Présidentielles et Législatives de 2007 et en 2007, en prévision des Municipales de 2008.

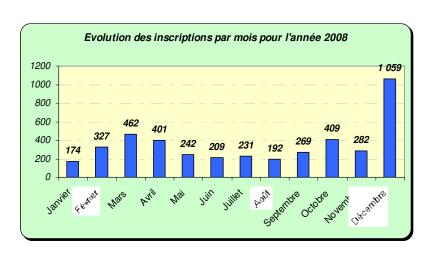
Comme chaque année, le rythme s'est accéléré en fin d'année avec un pic en décembre représentant 24,87 % de l'activité annuelle liée aux listes électorales.

Afin de gérer au mieux la clôture des inscriptions, un dispositif spécial a, à nouveau, été mis en place avec des horaires élargis sur l'ensemble des bureaux et la Direction en fin d'année.

STATISTIQUES ELECTIONS

INSCRIPTIONS LISTES ELECTORALES	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Tot. Janv. À Nov.	TOTAL ANNUEL
TOTAL 2008	174	327	462	401	242	209	231	192	269	409	282	1 059	3 198	4 257
TOTAL 2007	728	268	289	441	564	451	335	424	549	829	1 170	5 557	6 048	11 605





8/ LES DEMARCHES A DOMICILE

Les démarches à domicile s'avèrent être un service de plus en plus prisé par les administrés à mobilité réduite ou les personnes âgées.

2008 a connu une nouvelle augmentation avec 368 déplacements soit 12,23 % de plus qu'en 2007.

Les démarches à domicile les plus courantes concernent principalement les CNI avec 260 titres établis, les certificats divers s'élevant à 61 et les légalisations au nombre de 29 pour 2008.

Les certificats divers concernent en particulier les certificats de vie destinés aux caisses de retraite à l'étranger dont dépend l'administré en vue du paiement de sa pension. Ils revêtent donc un caractère d'urgence pour l'intéressé et demandent une réactivité accrue.

Il est à préciser que ce service d'accompagnement particulier de l'usager dans le cadre de ses démarches administratives est accompli par 2 agents du service Réglementation qui effectuent environ 60 km par journée de déplacement, à raison en moyenne, de 2 journées par semaine.

A cela, s'ajoutent la gestion de la prise des rendez-vous en fonction du document demandé, de l'urgence (notamment dans le cadre des certificats de vie ou des légalisations) ainsi que du secteur et que la saisie informatique de la totalité des dossiers.

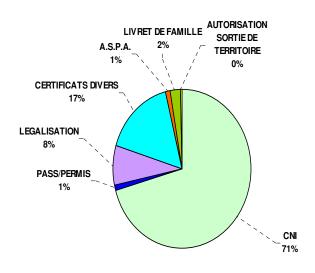
La demande émane soit de particuliers pour 230 démarches, mais également de plus en plus d'institutions spécialisées telles que :

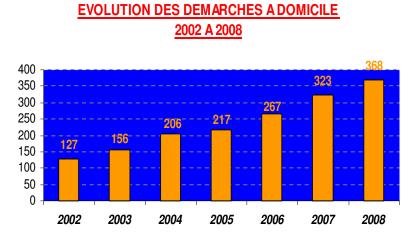
- maisons de retraites pour 45 demandes,
- centres spécialisés pour 64,
- cliniques et hôpitaux pour 29.

DEMARCHES A DOMICILE 2008:

STATISTIQUES PAR MOTIF DE DEMARCHES (opérations)

	CNI	PASS/PERMIS	LEGALISATION	CERTIFICATS DIVERS	A.S.P.A.	LIVRET DE FAMILLE	AUTORISATION SORTIE DE TERRITOIRE	ТОТАГ
JANVIER	23	1	4	7	0	0	1	36
FEVRIER	30	1	3	2	0	0	0	36
MARS	24	0	1	7	0	3	0	35
AVRIL	17	0	1	1	1	0	0	20
MAI	26	1	4	4	1	1	0	37
JUIN	24	0	1	8	0	2	0	35
JUILLET	11	0	0	6	0	0	0	17
AOUT	9	0	2	1	0	0	0	12
SEPTEMBRE	23	0	2	7	1	0	0	33
OCTOBRE	25	0	8	7	0	2	0	42
NOVEMBRE	15	0	1	3	0	0	0	19
DECEMBRE	33	1	2	8	1	1	0	46
TOTAL 2008	260	4	29	61	4	9	1	368





DEMARCHES A DOMICILE 2008:

STATISTIQUES PAR DEPLACEMENTS

	PARTICULIERS	MAISONS DE RETRAITE	CENTRES	CLINIQUES HOPITAUX	TOTAL
JANVIER	24	4	3	5	36
FEVRIER	18	3	10	5	36
MARS	15	7	11	2	35
AVRIL	12	2	6	0	20
MAI	30	1	5	1	37
JUIN	24	3	6	2	35
JUILLET	9	4	2	2	17
AOUT	7	1	3	1	12
SEPTEMBRE	17	11	1	4	33
OCTOBRE	29	7	3	3	42
NOVEMBRE	17	0	1	1	19
DECEMBRE	28	2	13	3	46
TOTAL	230	45	64	29	368

REPARTITION 2008



■ PARTICULIERS ■ MAISONS DE RETRAITE □ CENTRES SPECIALISES □ CLINIQUES/HOPITAUX

9/ LIVRETS DE FAMILLE

Alors que 2007 avait connu une baisse des demandes inhérentes aux livrets de famille, l'année 2008 a vu une nette augmentation de ces dernières avec un nombre total de 4 558 demandes soit un accroissement de 4,85 %.

Une étude est actuellement menée au niveau de la DGSP, dans le cadre de la délivrance et de la mise à jour des livrets de famille. Un projet d'informatisation des services concernés et partenaires : Etat Civil, Mairies de Secteur et BMdP se donne comme objectif d'optimiser la gestion et le suivi des demandes.

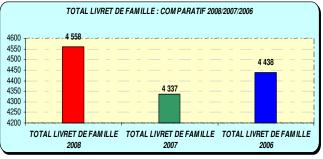
Par ailleurs, la réglementation relative aux livrets de famille a connu une évolution depuis août 2008 puisque les parents qui le souhaitent, pourront demander l'ouverture d'un livret de famille dans le cadre d'un acte d'enfant sans vie alors qu'auparavant cette démarche n'était possible que si le livret de famille existait déjà.

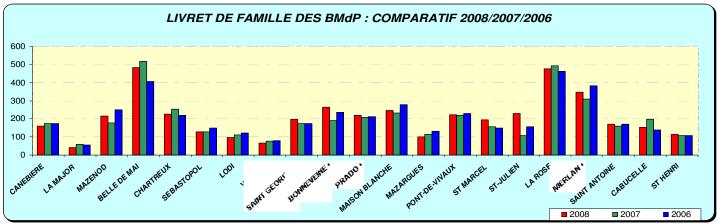
LIVRETS DE FAMILLE: COMPARATIF 2006 à 2008

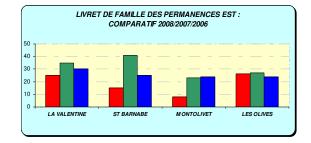
ARR.	ВМІР	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2008	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2007	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2006	COMPARATIF 2008 par rapport à 2007	COMPARATIF 2008 par rapport à 2006
	BMdP					
1	CANEBIERE	160	172	175	-12	-15
2	LA MAJOR	42	60	56	-18	-14
2	MAZENOD	216	178	249	38	-33
3	BELLE DE MAI	483	516	405	-33	78
4	CHARTREUX	225	254	220	-29	5
4	SEBASTOPOL	127	128	150	-1	-23
6	LODI	97	112	120	-15	-23
6	VAUBAN	66	77	79	-11	-13
7	SAINT GEORGES •	197	173	175	24	22
8	BONNEVEINE •	262	191	235	71	27
8	PRADO •	217	209	212	8	5
9	MAIS ON BLANCHE	247	234	276	13	-29
9	MAZARGUES	102	114	131	-12	-29
10	PONT-DE-VIVAUX	223	220	230	3	-7
11	ST MARCEL	195	155	148	40	47
12	ST-JULIEN	229	106	157	123	72
13	LA ROSE	474	494	461	-20	13
14	MERLAN •	346	307	381	39	-35
15	S AINT ANTOINE	170	161	171	9	-1
15	CABUCELLE	152	196	138	-44	14
16	ST HENRI	116	106	109	10	7
	TOTAL BMdP	4 346	4 163	4 278	183	68

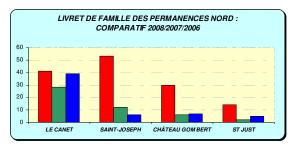
ARR.	PERMANENCES	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2008	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2007	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2006	COMPARATIF 2008 par rapport à 2007	COMPARATIF 2008 par rapport à 2006
8 bı	ureaux de permanence					
11	LA VALENTINE	25	35	30	-10	-5
12	ST BARNABE	15	41	25	-26	-10
12	MONTOLIVET	8	23	24	-15	-16
13	LES OLIVES	26	27	24	-1	2
14	LE CANET	41	28	39	13	2
14	S AINT-JOS EPH	53	12	6	41	47
13	CHÂTEAU GOMBERT	30	6	7	24	23
13	ST JUST	14	2	5	12	9
TOTAL	L Permanences Est et Nord	212	174	160	38	52

TOTAL BMdP + PERMANENCES	4 558	4 337	4 438	221	120	
--------------------------	-------	-------	-------	-----	-----	--









10/ NATURALISATIONS

En 2008, 2 617 dossiers de Naturalisation ont été déposés dans les BMdP.

Il est à préciser que la prise des dossiers de Naturalisation auparavant dédiée à une dizaine de bureaux, a été étendue à l'ensemble des sites depuis le 1^{er} décembre 2008. cette nouvelle organisation, ainsi que l'absence de territorialité, permet aux administrés de se rendre sur le bureau de proximité de leur choix sans restriction par rapport à leur arrondissement de résidence.

L'acquisition de la Nationalité Française par naturalisation s'opère par décret. Elle est soumise à la décision discrétionnaire de l'administration. Les délais d'obtention sont relativement longs. Il arrive parfois qu'un dossier fasse l'objet d'un retour au BMdP par le service des naturalisations de la Préfecture. Pour l'année 2008, 442 retours ont été comptabilisés et traités en Direction puis retransmis aux bureaux pour suite à donner.

Les bureaux ont, de leur côté, traités 447 retours, ce qui signifie que les administrés ont satisfait à la demande de pièces complémentaires de la Préfecture, qui peut avoir été réclamée l'année précédente.

En conclusion, on constate que le pourcentage des retours s'élève à 17 %, ce qui reste minime si on considère la complexité des dossiers.

La typologie des retours (cf. tableau ci-joint) laisse apparaître que les motifs les plus courants concernent les actes d'état civil, les casiers judiciaires ainsi que les demandes de renseignements divers. Il est à préciser que l'administration préfectorale reste seule juge de l'opportunité des justificatifs fournis ou à fournir.

SERVICE REGLEMENTATION

BMdP NATURALISATIONS:

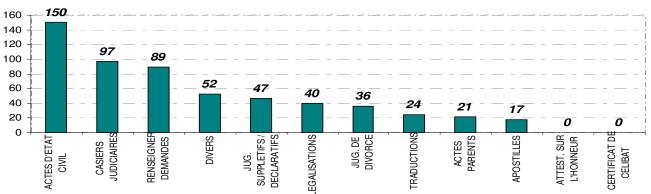
		TOTAL AN	NNEE 2008	
	Pièces à fournir	Dépôt	Retour Dossiers	Décision
CANEBIERE *	32	8	1	0
LA MAJOR	732	128	22	0
MAZENOD	796	327	57	614
BELLE DE MAI	1176	344	72	0
CHARTREUX	924	246	44	0
SEBASTOPOL	529	244	42	0
LODI	725	209	24	0
VAUBAN *	1	1	1	0
SAINT GEORGES *	0	2	0	0
BONNEVEINE *	5	2	0	0
PRADO *	3	0	0	0
MAISON BLANCHE *	6	3	0	0
MAZARGUES *	5	1	0	0
PONT DE VIVAUX	922	401	49	0
SAINT MARCEL *	4	2	0	0
SAINT JULIEN *	3	0	0	0
LA ROSE	678	297	67	0
LE MERLAN *	30	6	0	0
SAINT ANTOINE *	2	2	0	0
CABUCELLE	1182	337	61	0
SAINT HENRI	513	54	7	0
LA VALENTINE *	0	0	0	0
SAINT BARNABE *	0	0	0	0
MONTOLIVET *	0	0	0	0
LES OLIVES *	0	0	0	0
LE CANET *	1	1	0	0
SAINT JOSEPH *	0	2	0	0
CHÂTEAU GOMBERT *	0	0	0	0
SAINT JUST *	0	0	0	0
TOTAL	8 269	2 617	447	614

^{*} Depuis le 1er décembre 2008

SERVICE REGLEMENTATION

NATURALISATIONS: TYPOLOGIE DES RETOURS PREFECTURE

		TOTAL AN	NEE 2008	
	Dépôt	Retours Préfecture (Direction)	Pourcentage des Retours	Dossiers retours traités (BMdP)
CANEBIERE	8	1	12,5%	1
LA MAJOR	128	16	12,5%	22
MAZENOD	327	58	17,7%	57
BELLE DE MAI	344	74	21,5%	72
CHARTREUX	246	54	22%	44
SEBASTOPOL	244	47	19,3%	42
LODI	209	17	8,1%	24
VAUBAN	1	1	100%	1
SAINT GEORGES	2	0	0%	0
BONNEVEINE	2	0	0%	0
PRADO	0	0	0%	0
MAISON BLANCHE	3	0	0%	0
MAZARGUES	1	0	0%	0
PONT DE VIVAUX	401	49	12,2%	49
SAINT MARCEL	2	0	0%	0
SAINT JULIEN	0	0	0%	0
LA ROSE	297	46	15,5%	67
LE MERLAN	6	0	0%	0
SAINT ANTOINE	2	0	0%	0
CABUCELLE	337	69	20,5%	61
SAINT HENRI	54	10	18,5%	7
LA VALENTINE	0	0	0%	0
SAINT BARNABE	0	0	0%	О
MONTOLIVET	0	0	0%	0
LES OLIVES	0	0	0%	0
LE CANET	1	0	0%	0
SAINT JOSEPH	2	0	0%	0
CHÂTEAU GOMBERT	0	0	0%	0
SAINT JUST	0	0	0%	0
TOTAL	2 617	442	17%	447



TYPOLOGIE DES RETOURS CONCERNANT LES DEMANDES DE NATURALISATION				
MOTIFS	TOTAL			
ACTES D'ETAT CIVIL	150			
CASIERS JUDICIAIRES	97			
RENSEIGNER DEMANDES	89			
DIVERS	52			
JUGEMENTS SUPPLETIFS / DECLARATIFS	47			
LEGALISATIONS	40			
JUGEMENTS DE DIVORCE	36			
TRADUCTIONS	24			
ACTES PARENTS	21			
APOSTILLES	17			
ATTESTATIONS SUR L'HONNEUR	0			
CERTIFICAT DE CELIBAT	0			
TOTALS RETOURS	573			

NB : Il peut y avoir plusieurs motifs pour un même Retour Préfecture



La Gestion des Ressources Humaines (GRH) est un ensemble de fonctions et de pratiques ayant pour objectif de mobiliser et de développer les ressources du personnel pour une plus grande efficacité et productivité.

Le service Ressources Humaines de la Direction des Bureaux Municipaux de Proximité a pour responsabilités :

- l'administration du personnel (suivi des dossiers, congés,...)
- la tenue détaillée de l'absentéisme tout confondu de l'ensemble du personnel
- l'organisation journalière des bureaux (absences, renforcements)
- la Formation (détection des besoins, élaboration des plans de formation, mise en œuvre des actions de formation, évaluation des résultats)
- les relations sociales et syndicales
- la motivation et l'implication du personnel

* motivation positive : félicitations ; primes ; promotion

* motivation négative : réprimandes ; sanctions

Ces deux motivations ont chacune leur efficacité. La sanction peut être démotivante mais elle fait appel au principe de responsabilité et d'exemplarité. Elle renvoie ainsi l'individu au groupe. Une absence de sanction justifiée peut être ressentie comme un déséquilibre entre celui que se dévoue et celui qui ne fait rien.

La gestion des ressources humaines se doit d'intégrer dans sa pratique administrative la notion de groupe ou d'équipe.



1/EFFECTIFS AU 31/12/2008

a) AGENTS EN DIRECTION = $23 \rightarrow 24$ à compter du 1er/11/2008

• En Direction :

Directeur : 1
Secrétaires : 2

Service Réglementation :

Attaché :

Agents réglementation : 5,5*

■ Service Communication et Logistique :

Attaché: 1
Agents (logistique): 2
Intranet / communication: 1
Statistiques: 1
Appariteurs/chauffeurs: 1,5*

Service Ressources Humaines :

Attaché: 1

Agents: 2 → 3 à compter du 1er/11/2008

Coordonnateurs: 4

Agents de catégories B chargés de coordonner les actions de la Direction sur le terrain en secteur déterminé, regroupant 4 bureaux chacun

^{*} Un agent partage son travail sur deux services : la réglementation où il intervient en complément sur certains dossiers, et la Logistique où il officie en qualité d'appariteur/chauffeur lorsque les besoins surviennent. Cette organisation innovante fonctionne parfaitement et apporte aussi une certaine fluidité au quotidien.

b) LES BUREAUX MUNICIPAUX DE PROXIMITE

29 Bureaux sont dispersés sur l'ensemble du territoire.

Chaque bureau est composé d'un **Chef de Bureau**, d'un **Adjoint**, et **d'agents fixes**.

L'effectif varie en fonction de l'importance de l'activité produite, de ce fait le nombre d'agents est de 2 (pour les permanences nord et le bureau de Vauban) à 7 (bureau de la Rose).

Un contingent d'agents de renfort existe, dont les missions sont identiques à celles des agents de guichet, mais ils ne sont pas affectés sur un bureau déterminé, ils se déplacent en fonction des besoins. Compte tenu de nos obligations de maintenir un effectif minimum sur les bureaux pour permettre à chacun de travailler dans des conditions convenables , aucun périmètre privilégié ne peut être assuré Toutefois, le service du personnel essaie dans la mesure de ses possibilités de favoriser des affectations proches du domicile des agents, ou faciles d'accès en transports en commun.

c) VACATAIRES

Comme chaque année, la DBMdP se dote de vacataires pour la période de Juillet/ Août.

Leur mission essentielle réside dans du classement, du renseignement, une aide administrative, précieuse pour ces mois où les congés annuels des agents territoriaux sont importants.

10 Vacataires en Juillet et 10 en Août ont pu aidé divers bureaux municipaux de proximité.

Leur travail a permis d'apporter une aide importante sur l'ensemble des bureaux, de permettre aussi de pouvoir accorder certains congés sur cette période.

2/ DISPOSITIF RECLASSES

Pour la quatrième année consécutive, la Direction des Bureaux Municipaux de Proximité (DBMdP) en collaboration avec deux services de la Direction du Développement des Ressources Humaines (le service gestion des ressources et compétences et le service formation) a mis en place un dispositif pour des agents en rupture de pratique professionnelle, en attente de reclassement.

Ce dispositif permet un accompagnement sur une période définie durant laquelle l'agent bénéficie d'une formation adaptée ainsi qu'une dynamique de groupe facilitant l'intégration.

Une réunion préparatoire s'est déroulée en Avril pour rencontrer les agents concernés.

Le responsable du Personnel de la DBMdP accompagné de deux agents issus de la promotion précédente, a présenté le dispositif (formation adaptée, suivi des agents, possibilité de désistement,) ainsi que les avantages et inconvénients du poste :

- Avantages : intérêt des missions, possibilité d'évolution, primes,

- Inconvénients : statut d'agent de renfort, public parfois difficile

Les agents accompagnant la Direction ont témoigné de leur expérience, ont répondu aux questions, mais surtout ont rassuré les nouvelles postulantes.

A l'issue de la réunion, 13 agents ont décidé de constituer le nouveau groupe.

Durant deux mois (Mai – Juin) diverses formations se sont déroulées :

□ Au Service Formation
Initiation Windows
Environnement des Collectivités – Droits et Obligations des Fonctionnaires
Accueil

□ En Direction
Initiation Etat Civil
Initiation aux divers logiciels + e.média et Intranet

□ Dans les Bureaux

Observations le premier mois dans un bureau Mise en situation le deuxième mois.

A l'issue de cette période de formation, le 21 Juillet, une réunion en présence de Monsieur GARCIA, Directeur Général des Services à la Population, et de Madame CAPEL, psychologue du travail a permis de déterminer les agents pouvant être intégrés.

Le bilan s'effectue de la façon suivante :

- 12 avis favorable
- 1 refus d'un agent.

Ce dispositif depuis quatre années de vie, représente une bonne réussite. Les agents intégrés donnent actuellement entière satisfaction. Beaucoup ont été fixés sur des bureaux apportant ainsi un nouvel élan au sein des équipes.

3/ MOUVEMENTS

a) MOUVEMENTS EN DIRECTION

■ Effectif au 31 Décembre 2008 : 24 agents

Cette année est marquée par le renouvellement important des cadres de la Direction :

- Directeur
- Responsable de la Logistique
- Responsable des Ressources Humaines

b) MOUVEMENTS DANS LES BUREAUX

Effectif en Janvier 2008 : 131 agentsEffectif en Décembre 2008 : 139 agents

* <u>Départs</u> : 13

Retraite: 3
Mutation: 7
Décès: 2
Longue Maladie: 1

* Arrivées : 19

Mutation:
Reclassement:
Recrutement Extérieur

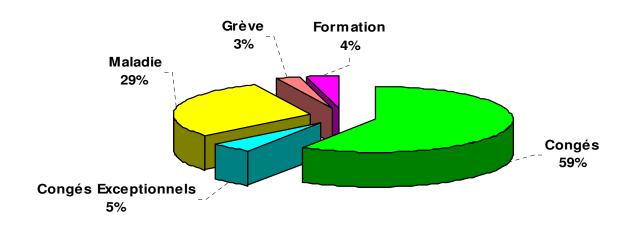


AGENTS DES BMdP: CUMUL DES ABSENCES MENSUELLES ANNEE 2008

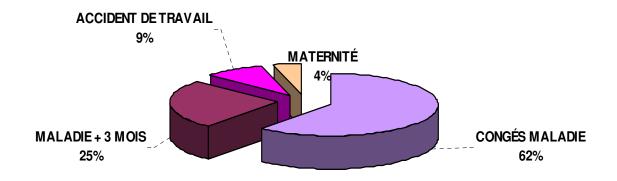
	JAN	FÉV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	TOTAL
CONGÉS ANNUELS	211	389	278,5	526,5	87	77,5	568,5	756,5	332,5	210	415,5	633,5	4 486
A.R.T.T	97	81,5	51,5	51,5	59	229,5	103,5	106,5	141	269,5	124	104,5	1 419
RECUPERATION DIVERS	15,5	20,5	32	41,5	22	24	16	6,5	25,5	22,5	22,5	25,5	274
Jours Speciaux Ville	0	58,5	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114,5
Total congés	323,5	549,5	418	619,5	168	331	688	869,5	499	502	562	763,5	6 293,5
ENFANT MALADE	50	24	23	4,5	61	41	12,5	11	24,5	33	30,5	18	333
PARENT PROCHE MALADE	5	9	5,5	2	8,5	9	5,5	1	12,5	12,5	7	8,5	86
CONGE PATERNITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTRE*	3	6	10	6	4	9	6	6	2	10	0	2	64
CONGÉ SYNDICAL	1	1	0,5	0	2	8,5	0	0	4	5	2,5	12	36,5
CONCOURS	0	0	7	0	0	8	0	0	0	0	1	0	16
Total Congés Exceptionnels	59	40	46	12,5	75,5	75,5	24	18	43	60,5	41	40,5	535,5
CONGÉS MALADIE	161	162	157	152	117	214	165	101	169	182	170	170	1 920
MALADIE + 3 MOIS	66	68	60	79	68	101	89	80	60	46	36	42	795
ACCIDENT DE TRAVAIL	0	32	39	23	0	18	53	49	24	44	10	0	292
MATERNITÉ	0	0	0	0	17	21	22	20	22	23	0	3	128
Total maladie	227	262	256	254	202	354	329	250	275	295	216	215	3 135
GREVE	60	0	0	0	93	35	0	0	0	101	0	0	289
Formation professionnelle	79,5	23,5	23,5	13,5	22,5	62,5	2,5	0	31,5	42,5	29,5	47,5	378,5
Préparation aux concours	0	4,5	10,5	7	4	10,5	0	0	0	5,5	1	0	43
Total Formation	79,5	28	34	20,5	26,5	73	2,5	0	31,5	48	30,5	47,5	421,5
TOTAL 2008	749	879,5	754	906,5	565	868,5	1 043,5	1 137,5	848,5	1006,5	849,5	1066,5	10 674,5

^{*} AUTRE correspond: décès, naissance, mariage, déménagement, fête religieuse

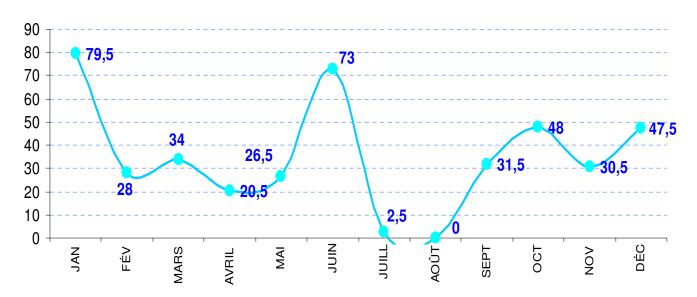
REPARTITION ABSENCES 2008



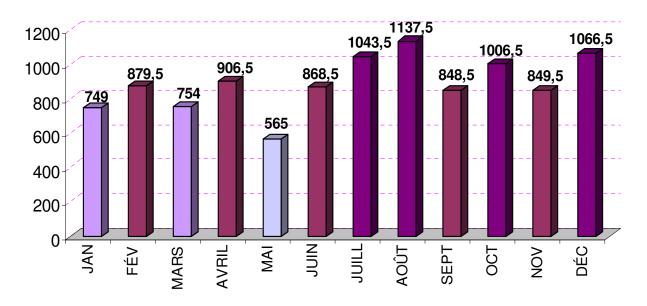
REPARTITION MALADIE 2008



EVOLUTION NOMBRE DE JOURS FORMATION 2008



REPARTITION MENSUELLE ABSENCES 2008 (en jours)

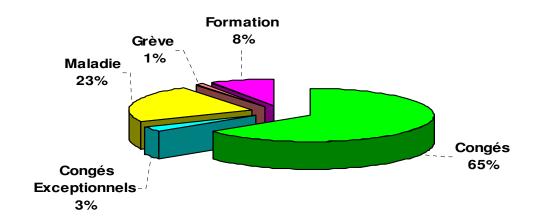


DIRECTION DES BMdP: CUMUL DES ABSENCES MENSUELLES ANNEE 2008

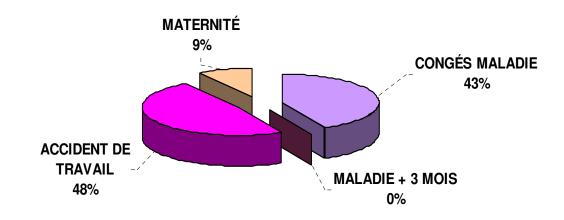
	JAN	FÉV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DÉC	TOTAL
CONGÉS ANNUELS	59,5	66,5	44,5	91,5	24,5	6	93	126,5	21,5	26,5	51,5	109	720,5
A.R.T.T	8	5	8	8	14	24,5	29,5	26	29	41	9,5	24	226,5
RECUPERATION DIVERS	1,5	4	8	12,5	3,5	3	3,5	1,5	2,5	1,5	2,5	7	51
Jours Speciaux Ville	0	16	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
Total congés	69	91,5	66,5	112	42	33,5	126	154	53	69	63,5	140	1 020
ENFANT MALADE	1	0	3	1	1	4,5	0	0,5	3	1,5	2	4	21,5
PARENT PROCHE MALADE	0	1	1	2	3	0	1,5	2	1	0	0	0	11,5
CONGE PATERNITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTRE*	0	0	0	1	0	2	0	2,5	1	1	0	0	7,5
CONGÉ SYNDICAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONCOURS	0	6,5	1,5	1	1	0	0	0	0	0	2	0	12
Total Congés Exceptionnels	1	7,5	5,5	5	5	6,5	1,5	5	5	2,5	4	4	52,5
CONGÉS MALADIE	37	21	45	9	5	9	11	3	2	11	0	1	154
MALADIE + 3 MOIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACCIDENT DE TRAVAIL	22	25	20	22	17	26	22	19	0	0	0	0	173
MATERNITÉ	22	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Total maladie	81	57	65	31	22	35	33	22	2	11	0	1	360
GREVE	3	0	0	0	7	4	0	0	0	3	0	0	17
Formation professionnelle	12	8	6,5	12	1	11,5	0	0	6,5	5	14,5	6	83
Préparation aux concours	0	0	5,5	4	7	9	1	0	7	5	7	4	49,5
Total Formation	12	8	12	16	8	20,5	1	0	13,5	10	21,5	10	132,5
TOTAL	166	164	149	164	84	99,5	161,5	181	73,5	95,5	89	155	1 582

^{*} AUTRE correspond: décès, naissance, mariage, déménagement, fête religieuse

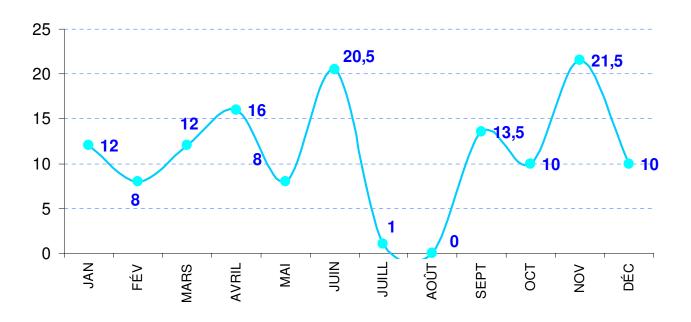
REPARTITION ABSENCES 2008



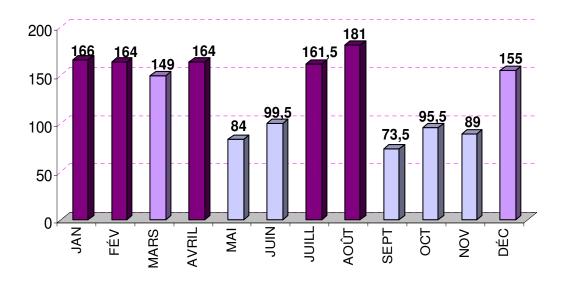
REPARTITION MALADIE 2008

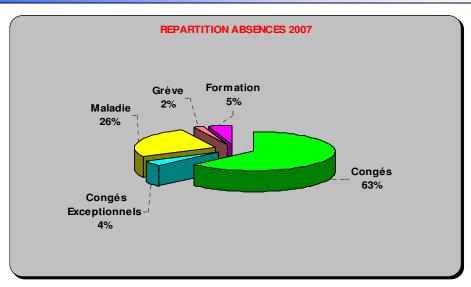


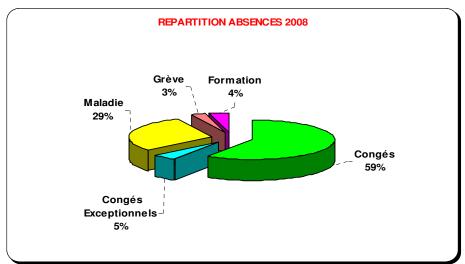
EVOLUTION NOMBRE DE JOURS FORMATION 2008

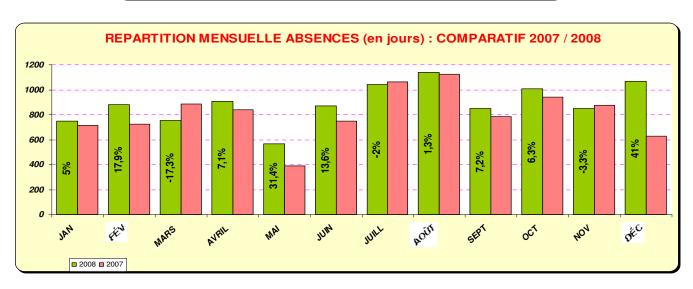


REPARTITION MENSUELLE ABSENCES 2008 (en jours)









ABSENTEISME - ANALYSE

a) AGENTS DES BMdP

A l'étude des graphiques, on peut constater, que la partie la plus importante de l'absentéisme sur l'ensemble de l'année reste les congés (Congés Annuels et ARTT).

Ceux ci sont concentrés essentiellement sur les mois de Juillet, Août et Décembre.

Les mois les plus élevés en jours de maladie sont dans l'ordre Juin, Juillet, Octobre et Septembre.

Ce qui explique en partie les pics de Juillet et Août au plus haut pour l'absentéisme.

Après une baisse sensible en 2007 (26 %), l'absentéisme pour cause de maladie augmente pour retrouver un niveau presque identique à celui de l'année 2006 (29 % en 2008 et 30 % en 2006).

Dans le détail des maladies, on peut noter une importante baisse pour 2008 de la maternité, mais en revanche une augmentation des accidents de travail et surtout des maladies de plus de 3 mois : 25 % pour 2008 contre 18 % pour 2007.

b) AGENTS DIRECTION

Pour les agents de la Direction, les Congés représentent aussi la majorité de l'absentéisme. Ces derniers répartis surtout sur les mois de Juillet, Août et Décembre.

Quant aux jours de formation, ils sont, tout comme en 2007, relativement importants avec l'arrivée des coordonnateurs souvent en Formation Initiale après la réussite au concours de Rédacteur ou inscrits dans des cycles de préparation au concours d'Attaché.



La Formation occupe une partie importante de la carrière des agents tout au long de leur vie professionnelle.

Dans la Loi du 19 février 2007 relative à la modernisation de la Fonction Publique Territoriale la formation est devenue un enjeu essentiel et certains changements à son sujet sont intervenus, à savoir :

- ➤ Il n'y a plus de formation initiale, de formation continue, il y a une formation professionnelle tout au long de la vie :
- * avec des dispositifs de formation : intégration, professionnalisation, perfectionnement,
- * avec des outils de positionnement et de reconnaissance des acquis : bilan de compétences, reconnaissance de l'expérience professionnelle (REP), validation de l'expérience (VAE)
- ➤ Il existe un droit individuel à la formation (DIF) d'une durée de 20 heures par an. L'agent devient ainsi acteur de son parcours professionnel
- ➤ Pour accompagner l'agent dans sa carrière, le livret individuel de formation retrace son parcours personnel et professionnel.

Les besoins en formation pour les agents des BMdP sont étudiés chaque année lors des évaluations individuelles, et selon l'évolution éventuelle de la réglementation.

Les journées de formation dispensées ont pour vocation d'améliorer les compétences des agents dont les missions de plus en plus complexes exigent une certaine expertise.

La formation des agents des BMdP s'effectue en collaboration avec le Service Formation et divers services extérieurs mais aussi avec l'aide des agents de la Direction et les Chefs de Bureau.

a) SERVICES EXTERIEURS

a-1) SERVICE FORMATION

- La Fraude Administrative CNI/PASS formation sur 3 jours

Janvier: 19 agents

- Etat Civil formation sur 3 jours

Janvier: 9 agents
Juin: 3 agents

- Nationalité formation sur 2 jours

Juin: 3 agents

- Certification et Légalisation formation sur 2 jours

Juin: 13 agents

- Sensibilisation à la Psychiatrie formation sur 3 jours

Octobre: 7 agents
Novembre: 8 agents

Cette formation a été suivie par des agents de la Direction qui effectuent des démarches au domicile d'usagers dans l'impossibilité de se déplacer dans un bureau de proximité. En effet, ces agents sont parfois amenés à se rendre dans des hôpitaux psychiatriques ou au domicile d'administrés présentant de graves troubles psychiatriques. Cette formation, dispensée par un médecin spécialisé, leur a donc été proposée afin de leur permettre d'exercer leur mission dans de meilleurs conditions.

a-2) LISTES ELECTORALES

2008 a enregistré un nombre important de nouvelles recrues. A l'approche de la fin de l'année, période faste en inscriptions sur les listes électorales, une formation adaptée en demi journée s'est mise en place en collaboration avec le personnel des Listes Electorales sur le mois de Décembre.

b) FORMATION RECLASSES ET NOUVEAUX ARRIVANTS

- En collaboration avec le Service Formation

- * Initiation Windows (1 jour)
 - 1 jour avec 6 agents
 - 1 jour avec 7 agents
- * Environnement des Collectivités Territoriales Droits et Obligations des Fonctionnaires (2 jours)

13 agents

* Accueil et Communication (3 jours)

13 agents

- Formation dispensée par le personnel de la Direction

* Initiation Etat Civil (1 jour)

13 agents

* Initiation au logiciel LE PHARE + E média et Intranet (1 jour)

13 agents

Cette formation a eu lieu dans les locaux et avec le matériel du Service Formation.

- Formation sur le terrain sous la tutelle d'un chef de bureau

Les agents ont observé pendant un premier mois le travail qu'effectuaient leurs collègues au guichet avec un badge spécifiant « agent en formation ». Le deuxième mois, tous les stagiaires se sont déplacés sur un bureau différent du premier et en binôme avec un agent expérimenté ont commencé à instruire les dossiers.

c) <u>FORMATION PREPARATION AUX CONCOURS</u>

- Attaché : 2 agents
- Rédacteur : 3 agents
- Adjoint Administratif : 2 agents

d) PRESENTATION DU DISPOSITIF DE RECUEIL POUR LES PASSEPORTS BIOMETRIQUES

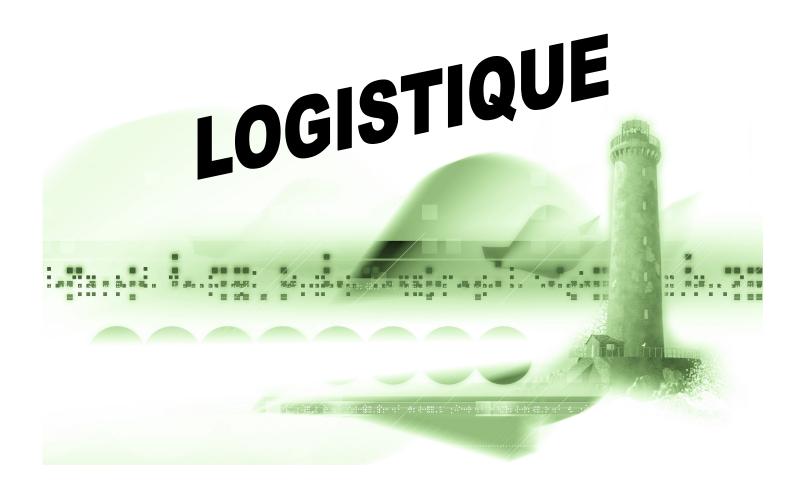
Dans la perspective de l'arrivée des passeports biométriques au premier trimestre 2009, l'ensemble des agents a pu, par petits groupes, assister dès l'automne 2008 à une démonstration dans les locaux de la direction du dispositif de recueil devant être installé dans les bureaux.

<u>e) ACCUEIL DE STAGIAIRES DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE</u> OU SUPERIEUR

Cette année la DBMdP a été de nouveau sollicitée pour accueillir des étudiants afin d'effectuer des stages pratiques :

- Une lycéenne sur le bureau du Merlan en observation du 1^{er} au 19 décembre 2008
- Un élève administrateur, reçu pour un stage d'observation dans tous les services de la DGSP et qui a été présent dans notre direction durant 4 jours, du 25 au 30 juin, pour comprendre les missions et le fonctionnement
- Une collégienne sur le bureau de Saint Antoine en observation du 16 au 25 juin 2008
- Un collégien sur le bureau de Maison Blanche en observation du 28 janvier au 1^{er} février 2008.





1/ LES AMENAGEMENTS STRUCTURELS

L'année 2007 a été riche en travaux de restructuration puisque trois nouveaux bureaux ont vu le jour et un a bénéficié d'un réaménagement complet.

Dans l'ordre des réceptions de travaux :

• LE BMdP SAINT JULIEN (ouvert au public en mars 2007)

La réhabilitation a consisté à aménager le rez-de-chaussée, seul niveau accessible au public, d'une surface d'environ 85 m².

Les travaux suivants ont été réalisés :

- ✓ réfection du sol par du parquet bois façon « pont de bateau »
- ✓ réfection des faux plafonds pour mise en valeur de l'éclairage
- ✓ redéploiement des bureaux afin d'améliorer l'accueil et l'attente du public
- ✓ renouvellement du mobilier
- ✓ mise en place d'un phare et de la signalétique, suivant la charte des BMdP.

Montant des travaux : 115 000 euros TTC

LE BMdP CHATEAU GOMBERT (ouvert au public en mai 2007)

Le BMdP occupe partiellement les locaux du Comité d'Intérêt de Quartier, sis 35 avenue de Château Gombert, dans l'ancienne école primaire.

La réhabilitation a consisté à aménager le rez-de-chaussée, seul niveau accessible au public, d'une surface d'environ 30 m².

Les travaux suivants ont été réalisés :

- ✓ réfection des murs
- ✓ réfection des faux plafonds pour mise en valeur de l'éclairage
- ✓ mise en réseau informatique
- ✓ extension électrique
- ✓ plomberie

Montant des travaux : 21 345 euros TTC

• LE BMdP SAINT JUST (ouvert au public en mai 2007)

Le BMdP occupe partiellement les locaux du Comité d'Intérêt de Quartier, sis 12 avenue des Tilleuls.

La réhabilitation a consisté à aménager le rez-de-chaussée, seul niveau accessible au public, d'une surface d'environ 80 m².

Les travaux suivants ont été réalisés :

- ✓ réfection du sol par des dalles plastiques
- ✓ réfection des faux plafonds pour mise en valeur de l'éclairage
- ✓ mise en réseau informatique
- ✓ extension électrique

Montant des travaux : 7 198 euros TTC

65

LE BMdP MAISON BLANCHE (ouvert au public en octobre 2007)

Les travaux ont consisté au réaménagement d'une ancienne habitation sise dans le parc.

Les travaux suivants ont été réalisés :

- ✓ réfection du sol par du parquet bois façon « pont de bateau »
- ✓ réfection des faux plafonds pour mise en valeur de l'éclairage
- ✓ création d'un espace de repos pour le personnel
- ✓ création de zones de réception et d'attente dimensionnées en fonction de la fréquentation
- ✓ renouvellement du mobilier
- ✓ mise en place d'un phare et de la signalétique, suivant la charte des BMdP.

Montant des travaux : 490 000 euros TTC

Concernant les autres projets individualisés, on peut également retenir :

- ✓ L'aménagement fonctionnel du BMdP Saint Joseph implanté au sein de la Mairie des 13^{ième} et 14^{ième} arrondissements depuis juin 2007.
- ✓ Le report de l'aménagement du BMdP Saint Barnabé en raison d'une opportunité de le transférer Place Caire en 2009
- ✓ La mise en études de la restructuration du BMdP Le Merlan
- ✓ L'étude concernant la nouvelle localisation du BMdP Saint Henri

Pour ce qui est des opérations à programme annuel, le budget alloué s'est élevé à 255 500 euros.

Une partie de l'enveloppe a été réservée pour financer les compléments d'opérations individualisées :

- ✓ Création des permanences Nord (Château Gombert et Saint Just à hauteur de 25 000 euros (report de l'accès handicapés sur le BMdP Mazenod)
- ✓ Finitions du BMdP Saint Julien à hauteur de 30 000 euros (report de l'aménagement du BMdP Saint Barnabé)
- ✓ Finitions du BMdP Maison Blanche à hauteur de 45 000 euros (report de l'aménagement du BMdP Montolivet)

Les crédits restants ont été principalement consacrés à :

- ✓ La finition des travaux du BMdP Canebière et l'implantation d'une caméra de vidéo-surveillance (30 000 euros)
- ✓ La poursuite de l'implantation des phares sur les BMdP Mazenod, Sébastopol, Lodi, La Rose et Le Merlan (environ 35 000 euros)
- ✓ La restructuration des guichets du BMdP Mazargues (15 000 euros)
- ✓ Divers aménagements de propreté, de sécurité ou de confort sur les BMdP Belle de Mai, Lodi, Bonneveine, Pont de Vivaux, Les Olives

Par ailleurs, trois bureaux du service Logistique de la Direction ont été mis en propreté sur des crédits provenant de l'enveloppe spécifique dédiée à l'immeuble Jean-François Leca.

2/ LES FOURNITURES ET EQUIPEMENTS

Les tableaux ci-annexés mettent en évidence les domaines pour lesquels l'effort financier a été le plus marquant. Il faut noter le budget important consacré à l'achat de papier 80 g, pour lequel un système de veille permet de repérer les variations exorbitantes de la norme.

Au niveau des équipements informatiques le renouvellement courant a concerné 40 unités centrales et l'extension s'est limité à l'apport de 6 unités complètes (PC + scanner) pour le BMdP Maison Blanche. 1 nouveau téléphone mobile a également été affecté à un coordonnateur.

ACHAT DE PAPIER A4 80g EN 2007 - REPARTITION PAR SITE

	Cartons	Coût	Qt feuilles	Indice charge de travail	Qt supposée normale	Ecart arrondi
DIRECTION ET PERMANENCES	80	1 120	200 000			
CANEBIERE	16	224	40 000	18	49 131	-10 000
LA MAJOR	21	294	52 500	13	34 345	19 000
MAZENOD	21	294	52 500	21	57 543	-6 000
BELLE DE MAI	24	336	60 000	22	58 003	2 000
CHARTREUX	30	420	75 000	16	42 765	33 000
SEBASTOPOL	25	350	62 500	20	55 097	8 000
VAUBAN	8	112	20 000	8	21 540	-2 000
LODI	15	210	37 500	9	25 374	13 000
SAINT GEORGES	10	140	25 000	15	40 182	-16 000
BONNEVEINE	27	378	67 500	23	60 602	7 000
PRADO	17	238	42 500	23	61 646	-20 000
MAISON BLANCHE	21	294	52 500	18	49 535	3 000
MAZARGUES	16	224	40 000	8	22 159	18 000
PONT DE VIVAUX	16	224	40 000	16	44 385	-5 000
SAINT MARCEL	14	196	35 000	17	46 900	-12 000
SAINT JULIEN	16	224	40 000	16	43 575	-4 000
LA ROSE	25	350	62 500	30	79 513	-18 000
LE MERLAN	27	378	67 500	25	66 944	1 000
SAINT ANTOINE	19	266	47 500	21	56 577	-10 000
CABUCELLE	26	364	65 000	23	63 169	2 000
SAINT HENRI	15	210	37 500	16	43 416	-6 000
Total	489	6 846 €	1 222 500	380		

Prix unitaire d'un carton 14 En rouge, les consommations anormales Nombre de feuilles par carton 2 500 En vert, les consommations optimales

Moyenne en fonction de l'indice d'activité (charge de travail) hors direction et permanences, soit le nombre présumé de copies pour 1 000 opérations 2 691

ACHAT DES PRINCIPAUX PRODUITS EN 2007

Impression	Montant
Papier A4 80g	6 846,00
Séminaire	825,00
Rapport d'activité	985,50
Communication externe	805,75
	9 462,25

Fournitures de bureau et informatiques	Montant
Ruban adhésif	667,26
Stylo	293,04
Ticket d'appel	682,72
Colle en bâton	91,07
Post-it Post-it	79,21
Toner Fax	669,96
Toner HP Color Direction	1 107,80
Toner EP 3000	7 013,12
Toner EP 700 Canet	252,40
Autres	8 001,39
	18 857,97

	Fournitures spécifiques CNI	Montant
Tampon		7 179,35
Empreinte		6 881,78
		14 061,13

Produits d'entretien	Montant
Essuie-tout	409,20
Rouleau WC	323,70
Jumbo WC	15,70
Autres	181,57
	930,17

COMMANDE IMPRIMERIE 2007

références	désignation	quantités annuelles	prix au mille	prix total
4086	accusé réception CNI	5 000	36,97	184,85
186	fiches identification Naturalisation	5 000	7,56	37,80
1276	demande ARTT	3 000	11,57	34,71
1277	demande congés exceptionnels	3 000	11,57	34,71
1275	demande congés annuels	3 000	11,57	34,71
267	demande de livret de famille	10 000	21,1	211,00
266	récipissé dépôt de livret de famille	10 000	10,49	104,90
418	accusé réception cantines	10 000	7,56	75,60
	enveloppes Ville de Marseille 176X250	50 000	34,5	1 725,00
	enveloppes Ville de Marseille 260X330	100 000	97,95	9 795,00
	enveloppes Ville de Marseille 114X162	270 000	15,5	4 185,00
	enveloppes à soufflet 280x365	10 000	83,7	837,00
	enveloppes blanches à fenêtre 110X220	15 000	20	300,00
	enveloppes blanches 110X220	5 000	18,6	93,00
			prix unitaire	
1344	registre livret de famille	50	26,68	1 334,00
TOTAL				18 987,28



1/ LES ACTIONS LIEES A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE

En matière de communication, l'année 2007 a été essentiellement marquée par le **Séminaire des BMdP** : sa préparation et son organisation novatrices ont mobilisé des ressources importantes tant humaines que matérielles.

Plus de 40 agents ont participé aux différents ateliers proposés en amont. Ils se sont investis avec dynamisme dans la réalisation de films, dont ils ont été à la fois les scénaristes et les acteurs, qui ont permis de mettre en lumière, souvent de façon cocasse, leur travail de réception du public et les responsabilités que cela implique.

L'idée de départ était d'ouvrir cette manifestation à l'ensemble du personnel afin qu'il puisse s'exprimer sur les difficultés de la profession et les moyens de l'améliorer au travers de thèmes porteurs de réflexion :

■ L'organisation du travail qui comprend :

- Le projet « prise de rendez-vous » : les agents des BMdP fixent des plages de disponibilité sur un agenda électronique exploité par Allô Mairie. Ce dernier propose des rendez-vous aux administrés qui le souhaitent. Ce dispositif permet un gain de temps pour les usagers qui n'ont plus à attendre et une gestion optimale des flux de fréquentation pour les agents.
- La mutualisation des moyens : après la réussite de l'expérience de la permanence du Canet, 3 autres structures ont été mises en exploitation à Château Gombert et Saint Just en partageant les moyens avec le Comité d'Intérêts de Quartier et à Saint Joseph au sein de la Mairie des 13^{ième} et 14^{ième} arrondissements.

- Les relations avec les autres administrations : il s'agit de développer un partenariat avec tous les services municipaux ou extra municipaux afin d'optimiser la qualité du service rendu aux administrés. Les partenaires sollicités à cette occasion ont été Allô Mairie, les services Préfectoraux et la Police aux Frontières au titre de la fraude documentaire.
- Le rôle des coordonnateurs : ce poste nouvellement créé doit trouver toute sa dimension et s'inscrire dans une idée de proximité et de communication permettant de faciliter le quotidien des agents ainsi que les relations entre les bureaux et la Direction.
- La gestion de l'agressivité qui constitue un point sensible du vécu des agents. Ce thème a donné lieu à une intervention de la Médecine du Travail qui s'est penchée, à l'occasion d'une enquête au sein des BMdP sur les facteurs déclencheurs d'agressivité ou de violence, sur les facteurs de stress et les solutions qui peuvent être apportées.

■ Les outils de travail à l'instar de :

- La communication orale qui s'exprime essentiellement au travers des réunions sectorielles et des réunions des chefs de bureaux.
- Le téléphone qui constitue un outil indispensable mais « nuisible » dans la mesure où il interfère bruyamment dans la relation physique avec l'usager présent au guichet. L'évolution nécessaire de cette ressource doit faire l'objet d'un atelier de réflexion au cours de l'année 2008.
- L'Intranet, qui a permis de remplacer la plupart des communications « papier », est désormais considéré comme l'élément fédérateur du management des bureaux. Il mérite d'être développé, voire d'être repensé dans la perspective d'un échange d'informations plus attractif et plus ergonomique.
- Le Phare : cette ressource informatique concentre désormais la gestion de 4 compétences, les cartes nationales d'identité, les passeports, les permis de conduire et les cartes grises. Il procure un gain de qualité important . Son évolution devrait concerner des domaines techniques (modifications de statut, pagination...) plutôt que des améliorations d'image.

- La déontologie qui s'inscrit dans un contexte particulièrement prégnant si l'on considère les rapports conflictuels, le stress, l'agressivité, la violence, la fraude documentaire, thèmes qui ont été développés tout au long du Séminaire. Trois aspects particuliers ont été présentés :
 - Le respect des collègues de travail
 - La confidentialité
- La responsabilité qui se décline au sens de la responsabilité disciplinaire, la responsabilité administrative et la responsabilité pénale du fonctionnaire.

Pour ce qui est de l'organisation pratique du Séminaire, après une introduction qui a permis de dresser un bilan qualitatif au travers de l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction interne et de celle menée auprès des usagers, la projection des différents films a servi de support aux échanges avec l'assistance, ponctués par les interventions d'agents représentants leurs ateliers, d'experts ou de partenaires tels :

- ✓ Allô Mairie
- ✓ La plate forme de services publics du Canet
- ✓ La Préfecture des Bouches du Rhône
- ✓ La Police aux Frontières
- ✓ La Médecine du Travail
- ✓ Un avocat honoraire au Barreau de Marseille

La réussite de cette manifestation regroupant la totalité des agents des BMdP a influé sur la décision de la reconduire sous la même forme en 2008.

L'exploitation de l'Intranet n'a pas connu d'évolution notable en terme d'amélioration du site. En revanche, les moyens de communication du service ont été recentrés sur cet outil de façon définitive, soit un gain appréciable de temps (information en temps réel) avec un impact budgétaire (réduction des coûts de transmission par suppression des procédures « papier »)

Les opérations de promotion, sous forme de distribution de flyers, d'apposition d'affiches ou de diffusion dans la presse ou sur Internet ont concerné l'ouverture des permanences Nord sur leurs nouveaux sites, celle du BMdP La Valentine un jour supplémentaire, ainsi que la publicité du dispositif « prise de rendez-vous ».

75

2/) L'ENQUÊTE « A L'ECOUTE DE L'USAGER 2007 »

En matière de communication externe, une troisième enquête de satisfaction a été menée auprès des usagers après celles de 2001 et 2004.

Que met-elle en évidence ?

Tout d'abord, des évolutions positives mais qui ne sont pas encore optimales ce qui se traduit par une nécessité de concentrer les efforts sur ces points :

- Il s'agit principalement de la notion de délai d'attente. Concernant l'aspect objectif, la dernière enquête montre que 93% des personnes attendent moins de 15 minutes ce qui est relativement performant. Il faut donc en conclure que l'amélioration doit concerner des facteurs subjectifs comme le temps de traitement des dossiers ou la visualisation d'un guichet vide en cas d'affluence...
- La diffusion de l'offre de service peut être améliorée. En effet, l'enquête 2007 montre que seulement 58% des personnes interrogées a connaissance des points d'entrées téléphoniques et télématiques que sont Allô Mairie et le site Internet de la Ville de Marseille. Par ailleurs, sur l'ensemble des usagers y ayant eu recours, seulement 24% ont été satisfaits des renseignements obtenus.
- La discrétion malgré les investissements consentis ces dernières années surtout au niveau des équipements
- L'aide dans les démarches, qui constitue une approche sociale de l'administré et qui ne correspond pas toujours aux préoccupations de l'instant lorsque le bureau est « surchargé »

L'enquête 2007 évalue également de façon très positive la plupart des actions engagées dans le cadre de la modernisation des BMdP.

- 87% d'opinions favorables concernant les locaux. Ce résultat est conforme à la logique compte tenu des avec tous les investissements réalisés pour moderniser le patrimoine :
- * Création des nouveaux BMdP de Lodi, Bonneveine, Canebière, Belle de Mai, Saint Georges, Pont de Vivaux
- * Restructuration des BMdP La Major, Mazenod, Vauban, Mazargues, La Valentine, Saint Julien, Le Merlan, Saint Henri
- * Aménagement des permanences qui ont remplacé le Bus Municipal Itinérant à Saint Just et à Château Gombert.
- La courtoisie et l'écoute avec 96% à 97% d'opinions favorables
- La qualité du service rendu avec 93% d'opinions favorables.