Le travail et l'organisation des Bureaux Municipaux de Proximité ont connu, au cours de cette année, d'importants changements:

- L'évènement qui a eu le plus de répercussions sur l'organisation du service a été la mise en place des passeports biométriques à compter du 16 juin. Cette nouvelle procédure a nécessité un important travail en amont: installation des dispositifs de recueil des demandes, travaux d'aménagement et de connexion, formation des agents, actions de communication, réunions de concertation avec l'ANTS et la Préfecture...

- La fermeture des permanences Nord et Est avec regroupement de leur activité sur d'autres bureaux équipés pour recevoir les demandes de passeport.

- Le développement de l'accueil sur rendez-vous rendu obligatoire pour certaines démarches (passeports et naturalisations)

- La mise en place d'un nouvel organigramme avec la création de la cellule "Coordination Générale" .

- La poursuite de la mission d'accompagnement du cabinet BRUNHES.

- Le passage de l'ancienne carte grise au nouveau Système d'Immatriculation des Véhicules (SIV).

- L'accueil, la formation et l'intégration de deux groupes d'agents reclassés, soit au total 16 agents.

- L'organisation de deux séminaires: l'un pour l'ensemble du personnel en février et le second pour les chefs de bureau en décembre.

Pour faire face à toutes ces nouveautés, les agents ont dû faire preuve d'une grande capacité d'adaptation et de réaction permettant ainsi d'assurer la poursuite d'un service public de proximité de qualité.

Nicole LECOGNE
Chef du Service Démarches Administratives

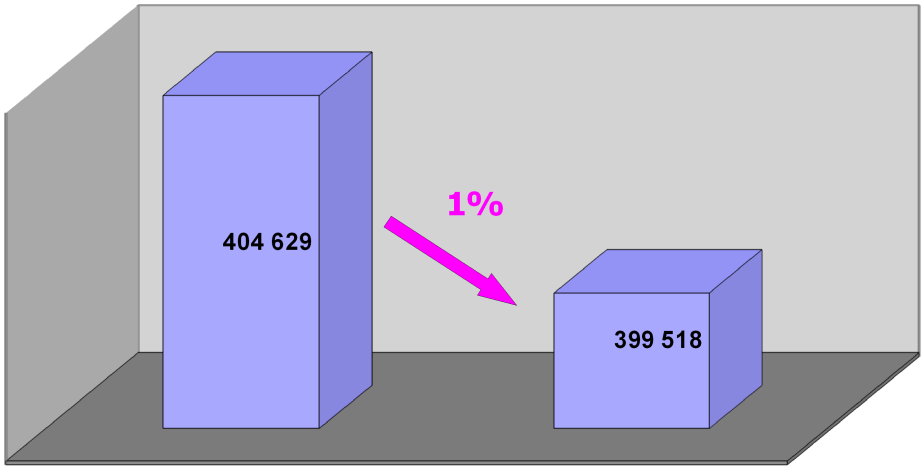
SERVICE REGLEMENTATION

1) CHARGE DE TRAVAIL

L'analyse statistique indique pour l'année 2009 une charge de travail sensiblement identique à celle de 2008 avec une diminution de l'activité des BMdP de 1 % seulement.

Toutefois, si les indicateurs font état d'un nombre de dossiers traités légèrement inférieur à celui de l'année précédente, la nature même des tâches effectuées a connu des transformations radicales, notamment avec le déploiement des passeports biométriques à compter du 16 juin 2009 et le démarrage du nouveau système d'immatriculation des véhicules.

Il est à noter que la charge de travail inhérente aux Permanences ne peut être considérée individuellement pour chaque bureau compte-tenu de la fermeture de certaines d'entre elles le 16 juin 2009. En revanche on peut constater que, l'activité globale des Permanences anciennement dénommées «Est et Nord» s'est maintenue pour cette année 2009 avec une légère augmentation de 2 %. Le travail de celles qui ont fermé s'est de toute évidence reporté sur les bureaux de la Valentine et de Saint Joseph qui disposent d'une ouverture au public quotidienne depuis le 16 juin 2009.



TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008

TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2009

STATISTIQUES ACTIVITES 2009

ANNUEL 2009

nombre de jours : 250

•Bureaux ouverts de 8h30 à 16h30 sans interruption

Opérations en nombres

ARR.	BMdP	Effectif	Effectif réel	ETP	ACTES D'ETAT CIVIL			LE PHARE										NATURALISATIONS			
					Actes & Extraits	Actes pluri lingues	Actes par courrier	C.N.I	Pass	Dem. Conj.	Pass bio	Permis de conduire	Cartes Grises	Retour Pref	Dem. Allégée CNI, PASS et CNI-PASS	Dem. Allégée PC	Dem. Allégée CG	Pièces à fournir	Dépôt dossier	Retour dossier	Remise décision
CALCUL ADMINISTRES					1	1	0	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1
1	CANEBIERE	6	6	6	6 931	3	3	3 440	732	638	960	419	847	613	94	9	19	760	189	51	0
2	LA MAJOR	4	3	2,8	3 177	12	98	2 063	332	367	619	308	656	375	62	7	7	516	178	36	0
2	MAZENOD	6	6	6	7 580	4	86	1 783	1 648	594	882	214	359	1 169	69	4	3	1 368	271	43	1 085
3	BELLE DE MAI	5	4	3,5	10 589	6	44	3 268	356	565	750	375	880	709	148	13	17	852	344	49	0
4	CHARTREUX	5	4	4,8	6 851	17	0	3 139	387	428	647	518	1 419	632	65	12	21	648	286	48	0
4	SEBASTOPOL	6	6	5,8	6 639	7	0	4 792	738	591	1 126	586	1 974	582	142	11	33	368	200	34	0
6	LODI	3	3	3	4 007	42	29	2 015	427	332	625	273	613	394	50	2	7	551	138	28	0
6	VAUBAN	2	2	2	3 257	13	0	1 277	308	234	486	206	534	235	35	6	7	14	7	3	0
7	SAINT GEORGES	5	5	4,9	5 242	67	90	2 588	418	344	695	428	1 261	527	59	8	13	53	30	23	0
8	BONNEVEINE	6	6	5,6	7 836	10	5	4 754	1 012	618	1 328	779	2 946	866	144	16	61	44	16	4	0
8	PRADO	6	6	5,7	9 713	35	2	4 092	961	647	1 396	627	1 501	500	108	9	28	90	63	15	0
9	MAISON BLANCHE	6	6	5,8	6 568	12	36	4 426	748	540	1 173	643	2 205	582	97	16	18	118	61	16	0
9	MAZARGUES	3	3	2	3 963	20	0	1 606	265	226	361	308	1 141	319	31	10	17	86	35	6	0
10	PONT-DE-VIVAUX	5	5	4,8	6 417	35	0	2 855	406	362	591	409	1 409	516	73	7	18	563	163	46	0
11	ST MARCEL	5	5	4,9	6 875	11	161	3 360	414	437	672	477	1 746	594	63	5	23	90	37	8	0
12	ST-JULIEN	6	6	5,6	8 935	6	20	4 891	820	578	1 118	801	3 180	657	120	16	57	59	33	11	0
13	LA ROSE	7	7	6,5	12 505	21	0	5 023	719	609	1 078	610	2 394	977	133	12	27	298	182	80	0
14	MERLAN	6	6	6	11 187	2	0	4 285	626	756	913	594	1 529	952	114	6	17	494	193	38	0
15	SAINT ANTOINE	5	5	4,8	10 356	26	67	2 559	374	360	472	398	1 498	799	58	7	27	121	107	22	0
15	CABUCELLE	6	6	5,7	7 807	2	355	2 994	367	483	461	445	1 285	631	80	9	13	1 003	137	42	0
16	ST HENRI	4	4	4	7 932	68	329	2 158	218	289	460	447	1 508	377	45	9	10	446	80	31	0
TOTAL BMdP		*107*	*104*	*100*	154 367	419	1 325	67 368	12 276	9 998	16 813	9 865	30 885	13 006	1 790	194	443	8 542	2 750	634	1 085
8 bureaux de permanence					0	0	0														
11	LA VALENTINE***	4	4	3,6	2 425	0	0	1 354	180	114	440	199	901	183	30	5	25	1	3	2	0
12	ST BARNABE**				393	0	0	246	51	63	0	26	96	30	1	0	5	7	2	1	0
12	MONTOLIVET**				209	0	0	113	19	7	0	12	47	19	1	0	2	1	0	1	0
13	LES OLIVES**				488	0	0	205	57	25	1	37	101	33	1	0	1	0	1	0	0
14	LE CANET**	2	2	2	120	0	0	51	8	21	0	5	6	9	1	0	0	12	9	0	0
14	SAINT-JOSEPH***				1 647	4	0	1 052	54	89	413	151	644	229	24	5	15	253	84	9	0
13	CHÂTEAU GOMBERT**				305	0	0	189	64	56	0	28	99	21	3	0	3	1	0	0	0
13	ST JUST**				69	0	0	32	10	16	0	5	13	3	0	0	0	3	1	0	0
TOTAL Permanences Est et Nord		6	6	5,6	5 656	4	0	*3 242*	*443*	*391*	*854*	*463*	*1 907*	*527*	*61*	*10*	*51*	*278*	*100*	*13*	*0*
RENFORTS			30	26,9																	
TOTAL GLOBAL		*113*	*140*	*132,7*	*160 023*	*423*	*1 325*	*70 610*	*12 719*	*10 389*	*17 667*	*10 328*	*32 792*	*13 533*	*1 851*	*204*	*494*	*8 820*	*2 850*	*647*	*1 085*

** permanences ouvertes jusqu'au 16 juin

*** à partir du 16 juin permanences ouvertes toute la semaine

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

ARR.	BMdP	LEGALISATIONS DE SIGNATURES ET ATTESTATIONS						ACTIVITES DIVERSES							LISTES	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2009	TOTAL DOSSIERS TRAITES 2009	Administrés estimés	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008	TOTAL DOSSIERS TRAITES 2008	Moyenne journalière
		Légal. Signat	Concubinage	Divers *	Côte et paraphe	Piège	Stock /récolte de vins	Livret	Cantine Scolaire	Certif. Héréd.	ASPA	Permis de chasser	Chiens dangereux	AST							
		1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1,5	1						
1	CANEBIERE	1 484	174	1 171	0	0	0	165	0	11	56	3	5	205	373	19 356	17 609	34 569	19 604	18 897	77
2	LA MAJOR	597	74	763	4	0	0	46	0	25	32	2	8	75	257	10 698	9 590	19 951	11 941	11 428	43
2	MAZENOD	461	35	260	5	0	0	178	0	3	9	1	4	53	38	18 211	16 039	30 567	19 788	18 294	73
3	BELLE DE MAI	616	130	302	0	0	0	460	0	23	26	2	6	165	289	20 987	19 298	34 864	21 288	20 355	84
4	CHARTREUX	778	218	804	0	0	0	219	0	23	6	10	7	210	463	17 860	16 431	32 061	17 641	16 971	71
4	SEBASTOPOL	580	64	739	0	0	0	174	0	9	6	1	8	362	697	20 467	18 535	41 239	21 324	20 520	82
6	LODI	327	123	520	0	0	0	109	0	14	12	2	7	155	286	11 094	9 982	20 330	10 721	10 327	44
6	VAUBAN	476	272	637	0	0	0	65	0	3	0	2	2	107	207	8 399	7 621	14 895	7 897	7 660	34
7	SAINT GEORGES	960	223	726	1	0	0	193	0	28	7	8	10	149	309	14 467	13 135	26 802	14 559	13 998	58
8	BONNEVEINE	920	111	1 032	0	1	0	236	0	40	1	6	14	413	633	23 854	21 427	48 348	22 552	21 631	95
8	PRADO	1 217	112	1 114	4	0	0	188	0	15	5	6	7	286	504	23 253	21 189	42 724	22 455	21 786	93
9	MAISON BLANCHE	603	90	868	0	0	0	220	0	23	9	3	8	287	386	19 765	17 854	40 342	18 982	18 200	79
9	MAZARGUES	340	83	495	0	0	0	88	0	26	6	0	1	101	134	9 677	8 924	18 063	9 748	9 381	39
10	PONT-DE-VIVAUX	826	61	941	0	0	0	206	0	11	7	6	6	237	400	16 581	15 320	29 622	16 276	15 695	66
11	ST MARCEL	1 486	36	1 806	5	0	2	212	0	24	10	4	8	359	215	19 151	17 775	34 353	18 697	18 085	77
12	ST-JULIEN	1 069	159	905	1	0	0	214	0	27	6	11	6	483	480	24 675	22 684	48 809	23 067	22 233	99
13	LA ROSE	567	87	542	0	0	17	403	0	21	19	6	10	289	387	27 029	24 709	49 675	27 681	26 600	108
14	MERLAN	1 869	84	190	0	0	0	324	0	19	7	9	6	294	243	24 765	22 711	43 784	25 666	24 573	99
15	SAINT ANTOINE	626	81	673	4	0	0	214	0	11	14	15	11	290	141	19 346	17 946	31 916	19 627	18 824	77
15	CABUCELLE	902	75	244	1	0	0	155	0	7	24	6	11	152	111	17 817	16 566	30 561	21 546	20 696	71
16	ST HENRI	351	53	736	0	11	0	148	0	17	3	5	1	134	207	16 089	15 141	26 617	17 726	17 294	64
	TOTAL BMdP	17 055	2 345	15 468	25	12	19	4 217	0	380	265	108	146	4 806	6 760	383 366	350 486	700 085	388 786	373 448	1 533
8 bureaux de permanence																					0
11	LA VALENTINE***	188	42	72	0	0	0	48	0	4	0	0	1	224	239	6 691	5 995	13 468	5 287	5 128	27
12	ST BARNABE**	37	9	36	0	0	0	15	0	3	1	0	0	22	20	1 076	1 027	2 098	2 391	2 308	4
12	MONTOLIVET**	15	0	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	14	6	492	457	912	815	790	2
13	LES OLIVES**	43	7	24	0	0	0	19	0	0	0	1	0	23	18	1 098	1 049	2 004	2 084	1 957	4
14	LE CANET**	5	0	3	0	0	0	9	0	0	0	0	0	1	0	274	250	462	849	816	1
14	SAINT-JOSEPH***	284	98	161	0	0	0	46	0	30	12	2	0	48	196	5 564	4 855	0	2 229	2 137	22
13	CHÂTEAU GOMBERT**	35	4	25	0	0	0	13	0	3	0	0	0	16	3	881	841	1 794	1 720	1 659	4
13	ST JUST**	3	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4	0	178	162	325	518	495	1
	TOTAL Permanences Est et Nord	*610*	*160*	*331*	*0*	*0*	*0*	*160*	*0*	*40*	*13*	*3*	*1*	*352*	*482*	16 152	14 636	31 847	15 843	15 290	65
	RENFORTS																				0
	TOTAL GLOBAL	*17 665*	*2 505*	*15 799*	*25*	*12*	*19*	*4 377*	*0*	*420*	*278*	*111*	*147*	*5 158*	*7 242*	399 518	*365 122*	731 932	*404 629*	*388 738*	1 598

CHARGE DE TRAVAIL: COMPARATIF 2009/2008

ARR	BMdP	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2009	COMPARATIF 2009 PAR RAPPORT A 2008 EN %
1	CANEBIERE	19 604	19 355	-1
2	LA MAJOR	11 941	10 696	-10
2	MAZENOD	19 788	18 209	-8
3	BELLE DE MAI	21 288	20 984	-1
4	CHARTREUX	17 641	17 856	1
4	SEBASTOPOL	21 324	20 463	-4
6	LODI	10 721	11 088	3
6	VAUBAN	7 897	8 393	6
7	SAINT GEORGES	14 559	14 460	-1
8	BONNEVEINE	22 552	23 846	6
8	PRADO	22 455	23 245	4
9	MAISON BLANCHE	18 982	19 756	4
9	MAZARGUES	9 748	9 668	-1
10	PONT-DE-VIVAUX	16 276	16 571	2
11	ST MARCEL	18 697	19 140	2
12	ST-JULIEN	23 067	24 663	7
13	LA ROSE	27 681	27 016	-2
14	MERLAN	25 666	24 751	-4
15	SAINT ANTOINE	19 627	19 331	-2
15	CABUCELLE	21 546	17 802	-17
16	ST HENRI	17 726	16 073	-9
TOTAL BMdP		**388 786**	**383 366**	-1

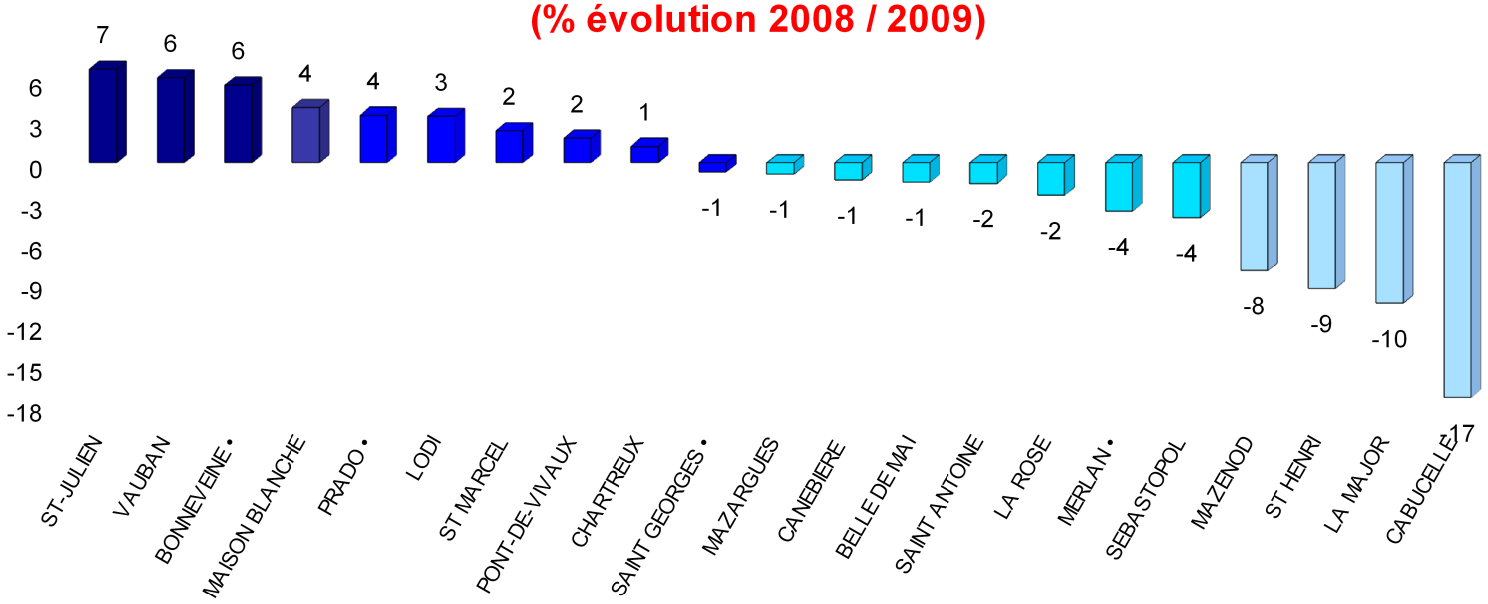
ARR	PERMANENCES	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2008	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2009	COMPARATIF 2009 PAR RAPPORT A 2008 EN %
11	LA VALENTINE**	5 287	6680	26
12	ST BARNABE*	2 391	1064	-55
12	MONTOLIVET*	815	480	-41
13	LES OLIVES*	2 034	1085	-47
14	LE CANET*	849	260	-69
14	SAINT-JOSEPH**	2 229	5550	149
13	CHÂTEAU GOMBERT*	1 720	868	-50
13	ST JUST*	518	165	-68
TOTAL Permanences		**15 843**	16152	2

TOTAL GLOBAL	**404 629**	**399 518**	-1

* permanences ouvertes jusqu'au 16 juin

** à partir du 16 juin permanences ouvertes toute la semaine

REPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL PAR BMdP *
(% évolution 2008 / 2009)



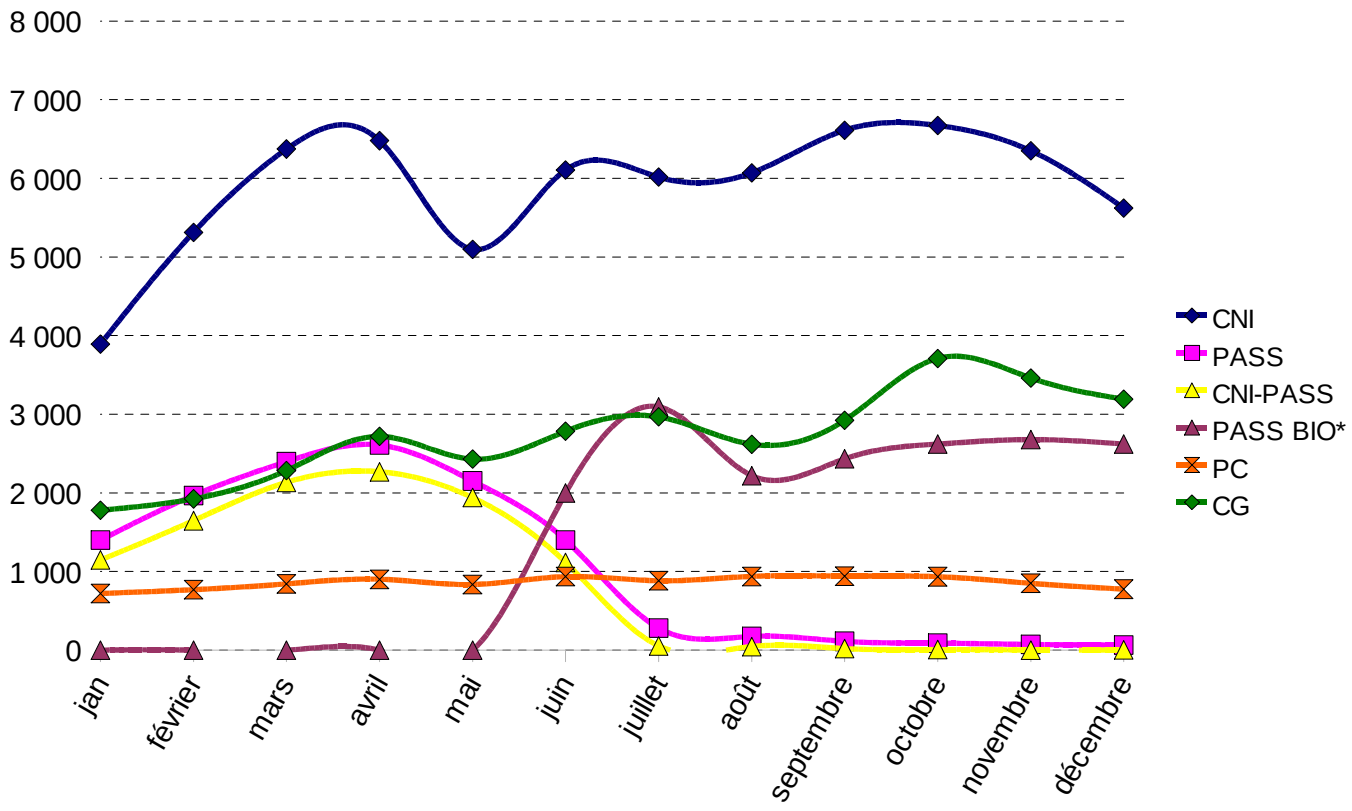
** Les permanences ne sont pas prises en compte dans le classement.*

2) COURBES PAR TYPE DE DOSSIERS

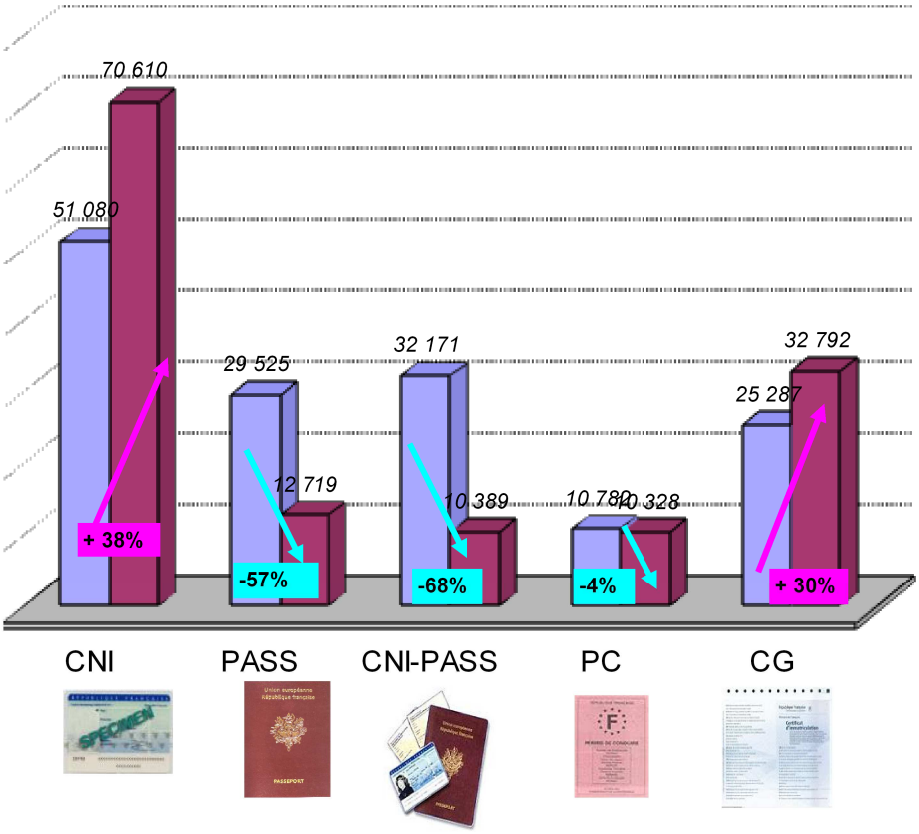
2009: EVOLUTION MENSUELLE CNI, PASS, CNI/PASS, PC et CG

	jan	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
CNI	3 893	5 314	6 373	6 479	5 096	6 108	6 016	6 070	**6 613**	**6 673**	6 352	5 623	70 610
PASS	1 399	1 967	2 397	**2 609**	2 152	1 400	281	175	112	89	72	66	12 719
CNI-PASS	1 147	1 647	2 135	**2 269**	1 941	1 117	54	47	20	9	1	2	10 389
PASS BIO*	0	0	0	0	0	1 998	**3 095**	2 220	2 434	2 621	2 678	2 621	17 667
PC	721	769	843	902	835	935	883	**938**	**942**	934	850	776	10 328
CG	1 779	1 924	2 285	2 718	2 429	2 784	2 966	2 619	2 924	3 711	**3 461**	**3 192**	32 792
TOTAL													***154 505***

**** PASS BIO depuis le 16 juin 2009***

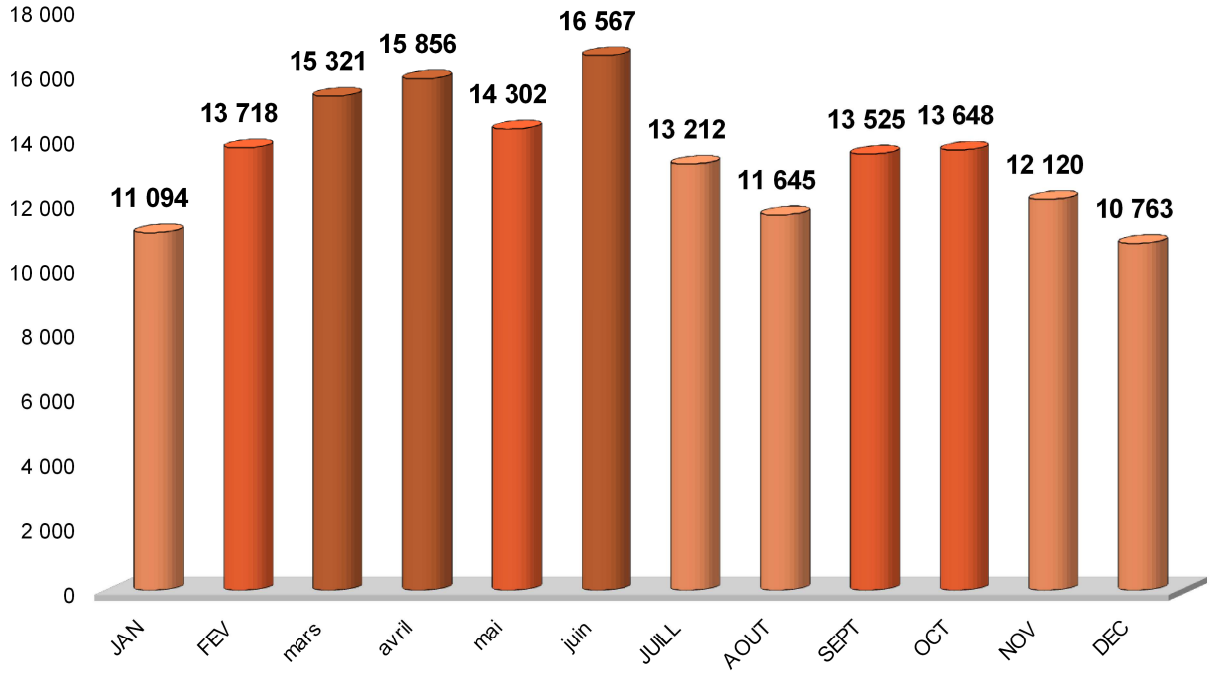


COMPARATIF DES TITRES 2008 / 2009

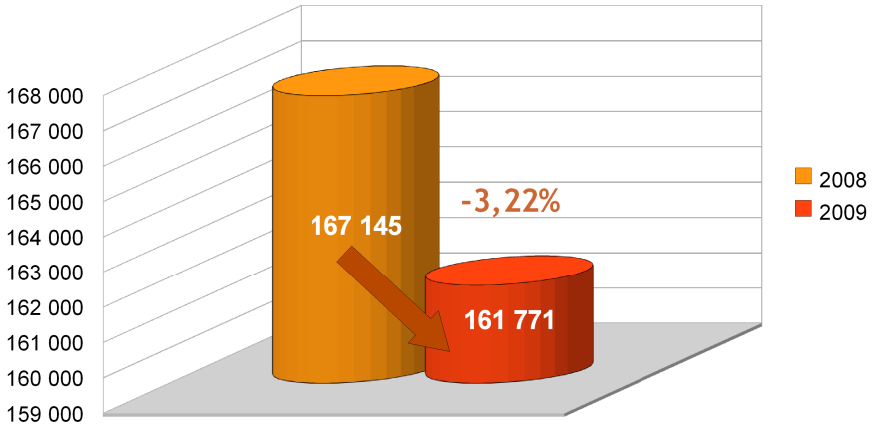


2009: EVOLUTION MENSUELLE ACTES et EXTRAITS
(plurilingues inclus)

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
ACTES & EXTRAITS	11 094	13 718	15 321	15 856	14 302	16 567	13 212	11 645	13 525	13 648	12 120	10 763	161 771

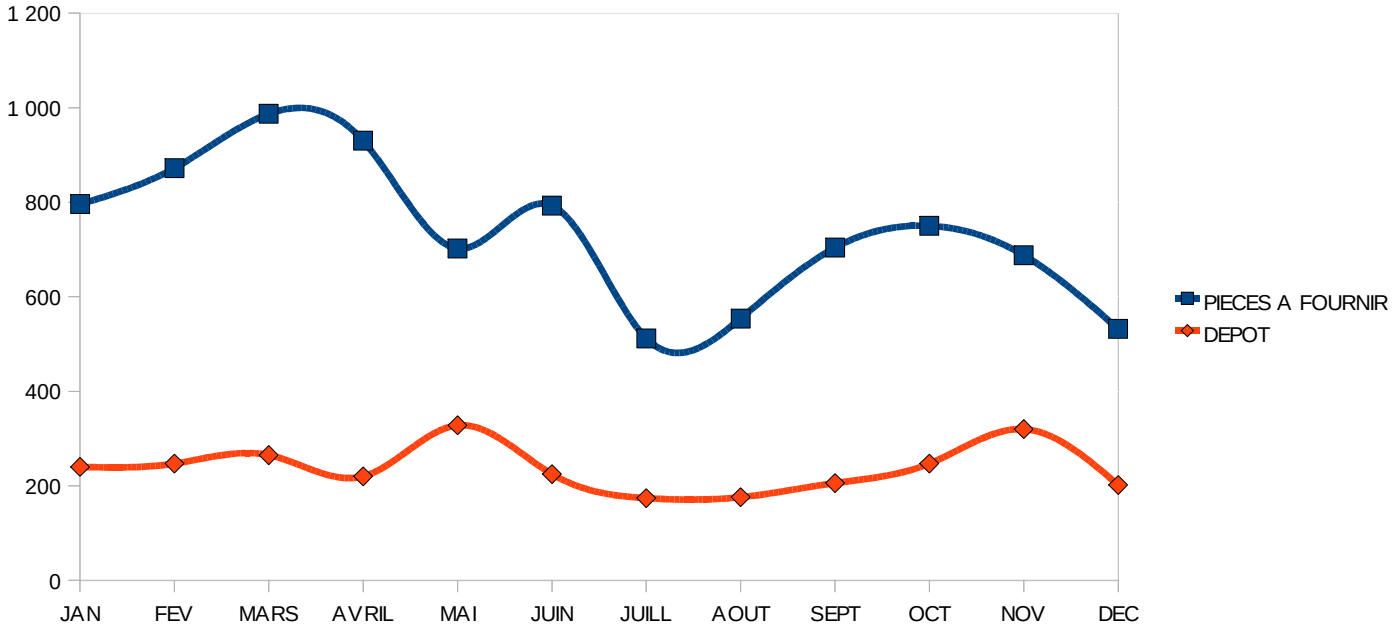


ACTES: COMPARATIF 2008/2009

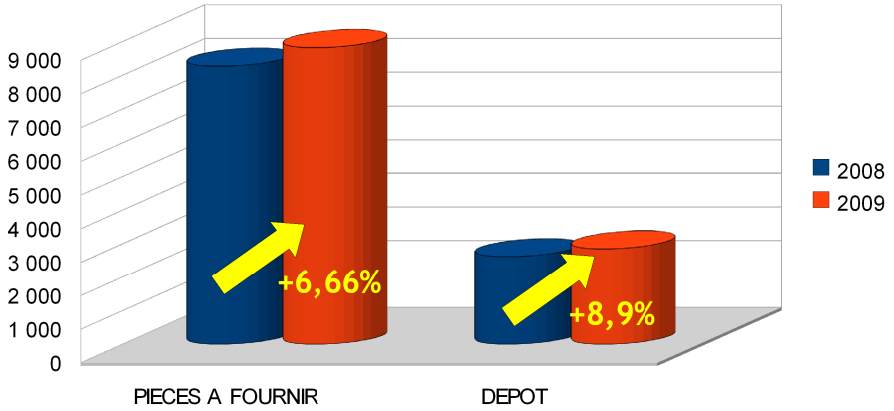


2009: EVOLUTION MENSUELLE NATURALISATIONS:
Pièces à fournir et dépôts de dossiers

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
PIECES A FOURNIR	796	872	987	930	702	793	512	554	704	750	688	532	8 820
DEPOT	240	247	265	220	328	225	174	176	206	247	320	202	2 850



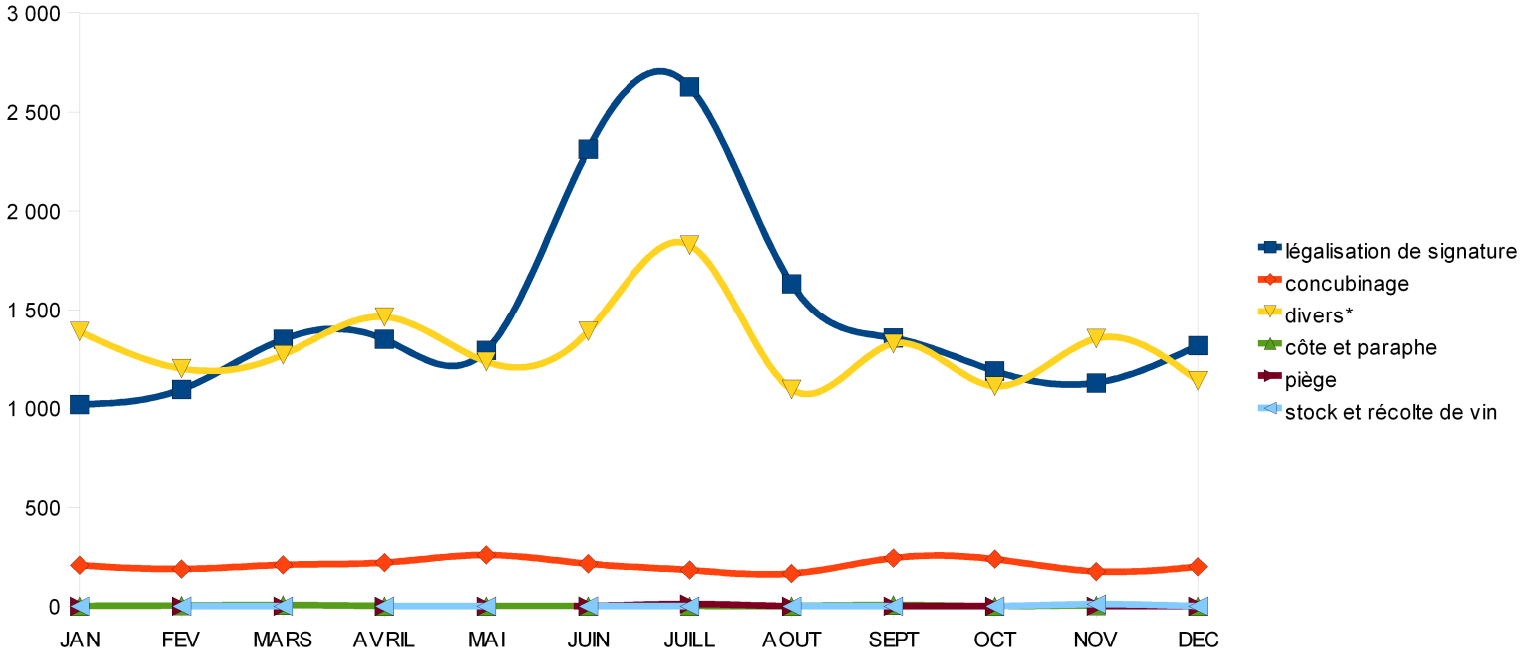
NATURALISATIONS: COMPARATIF 2008/2009



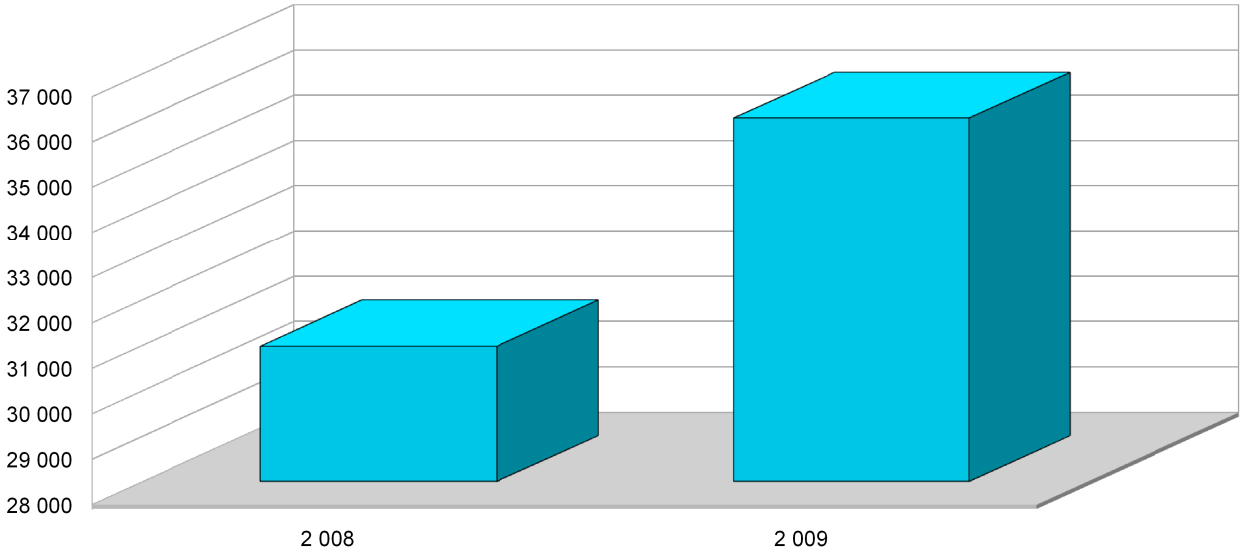
2009: EVOLUTION MENSUELLE LEGALISATIONS DE SIGNATURE ET ATTESTATIONS:

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL 2009	TOTAL 2008	EVOLUTION (en %)
légalisation de signature	1 019	1 095	1 349	1 349	1 293	2 313	2 627	1 631	1 356	1 188	1 128	1 317			
concubinage	207	188	209	221	259	215	183	165	244	238	176	200			
divers*	1 388	1 200	1 270	1 463	1 235	1 390	1 828	1 095	1 327	1 111	1 353	1 139	36 016	30 975	16,27%
côte et paraphe	1	3	6	1	1	1	1	1	6	0	4	0			
piège	0	0	0	0	0	1	11	0	0	0	0	0			
stock et récolte de vin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0			

Divers inclus: Copies conformes, Individualité, Vie, Non-divorce,Non-séparation de corps, Non-remariage, Célibat, Résidence,Imprimés européens, Visite aux tombes, Aide humanitaire



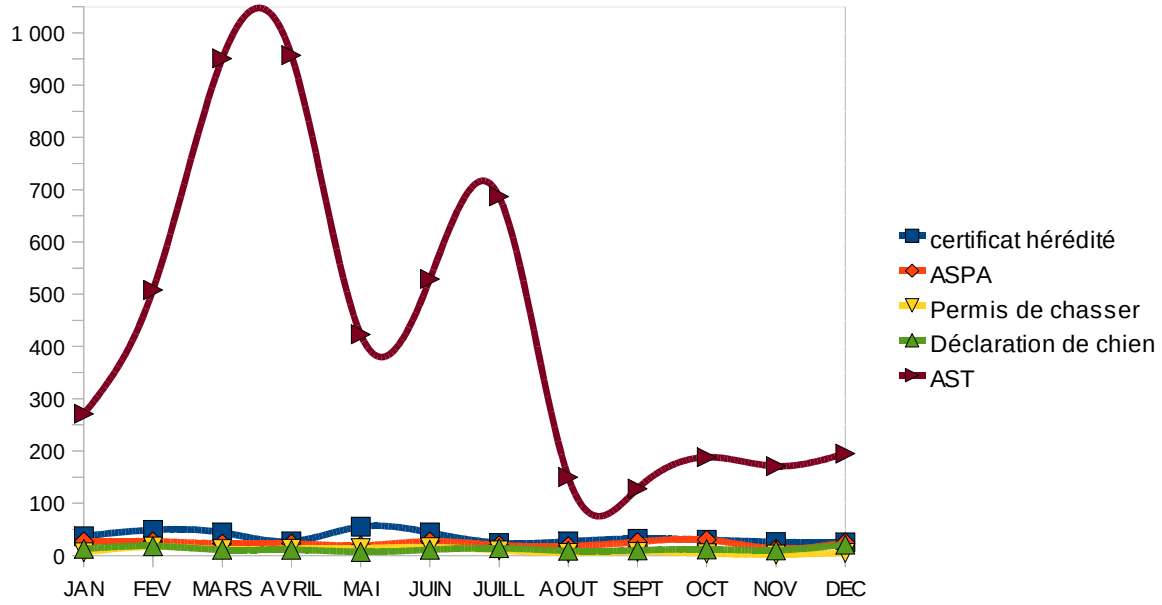
COMPARATIF 2008/2009 LEGALISATIONS DE SIGNATURES ET ATTESTATIONS



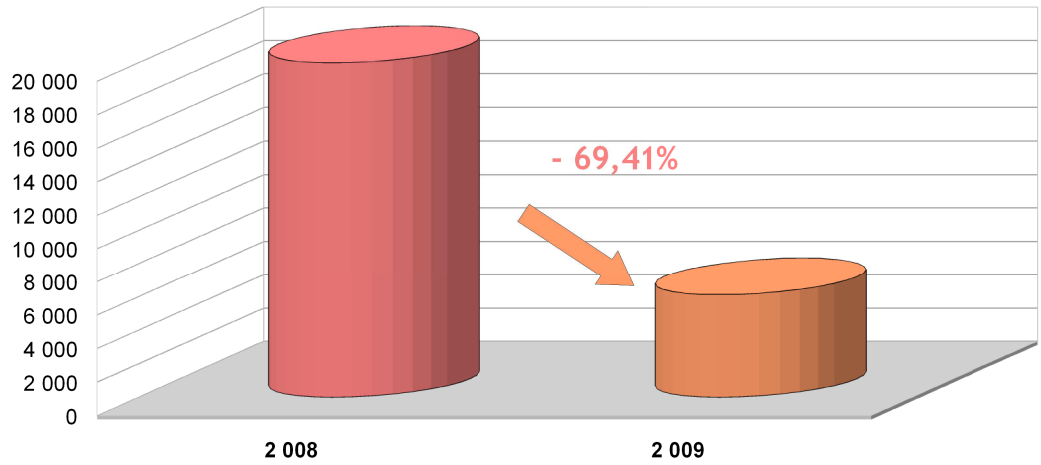
2009: EVOLUTION MENSUELLE DES ACTIVITES DIVERSES DES BMdP

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL 2009	TOTAL 2008	EVOLUTION (en %)
certificat hérédité	37	49	44	27	55	44	24	27	32	30	26	25			
ASPA	27	27	23	23	19	27	20	18	26	30	13	25			
Permis de chasser	6	17	12	13	14	16	10	5	7	4	2	5	6 114	19 989	-69,41%
Déclaration de chien	13	18	11	11	7	11	14	9	10	12	10	21			
AST	271	508	951	957	423	529	687	150	128	188	171	195			

Les dossiers cantines ne sont pas pris en compte dans le calcul des activités diverses de 2009 car les BmdP ont servis d'intermédiaire pour transmettre les demandes.



ACTIVITES DIVERSES DES BMdP: COMPARATIF 2008/2010



3) CNI – PASSEPORTS
PASSEPORTS BIOMETRIQUES

a)Dossiers traités (CNI, Passeports, CNI/PASS, passeports biométriques)

L'activité liée aux CNI a connu une forte progression en 2009 avec une augmentation de 38% par rapport à l'année précédente soit 70 610 dossiers traités contre 51 080 en 2008.

L'activité relative aux passeports et aux demandes conjointes (CNI/Passeports) a, en revanche chuté avec respectivement une baisse de 57% pour les passeports et 68% pour les demandes simultanées.

Cela s'explique notamment par la mise en œuvre du passeport biométrique, le 16 juin 2009, les administrés, en effet, ne souhaitant pas effectuer leurs démarches avant le déploiement afin de bénéficier du nouveau modèle.

Ainsi, on peut constater un pic de l'activité relative aux passeports au mois de juillet 2009 avec une stabilisation du mois d'août au mois de décembre.

b) Dossiers annulés:

Les dossiers annulés correspondent à des demandes qui n'ont pu être finalisées, à l'initiative de l'intéressé, pour des raisons personnelles (attente d'un acte, déménagement, titre retrouvé etc.).

Le nombre de dossiers annulés s'élève, pour l'année 2009, à 3 528, ce qui représente seulement 3,17 % de la totalité des demandes, correspondant à 111 385 dossiers traités.

Ces chiffres ont pour intérêt de démontrer, qu'en conséquence, 96,83 % des demandes déposées ont pu aboutir, ce qui est très satisfaisant.

Le nombre des titres annulés par bureau est globalement proportionnel au nombre de dossiers réceptionnés.

Le faible taux de dossiers annulés concernant les permanences s'explique, en outre, par leur fermeture en milieu d'année.

En revanche, le taux plus élevé du bureau de Mazenod se justifie par le nombre important de demandes de passeports d'urgence qui ne peuvent aboutir et font l'objet d'un retour Préfecture non satisfait par l'administré, celui-ci préférant annuler son dossier pour des raisons qui lui sont propres.

c) Dossiers clôturés d'office:

Ces dossiers correspondent aux retours Préfecture non honorés par les administrés après 2 relances. Ils s'élèvent pour l'année 2009 à un nombre de 521 soit 0,4 %, ce qui est résiduel.

Ainsi, sur 111 385 demandes de titres traités, dans le cadre des CNI et passeports 110 864 demandes de titres officielles ont pu aboutir et ainsi générer un titre.

BMdP	CNI	PASS	CNI-PASS	PASS BIO	ANNULES	CLOTURES
Total demandes de titres officielles	70 610	12 719	10 389	17 667	3 528	521

d) Retour Préfecture:

Les «retours Préfecture» correspondent à des dossiers non validés par la Préfecture, pour lesquels cette dernière demande des compléments d'information.

Ceux-ci ont progressé de 13 % en 2009 par rapport à 2008 avec 13 533 «retours» en lieu et place de 11 970 de l'année précédente.

Ceci peut s'expliquer par plusieurs facteurs. Tout d'abord le déploiement des passeports biométriques a nécessité la mise en place de dispositifs de recueil, possédant une technologie nouvelle et qui a éxigé un effort d'adaptation de l'ensemble des agents des BMdP. La période de démarrage a connu de nombreux ajustements entre les BMdP, la Préfecture et l'Agence Nationale des Titres Sécurisés, en charge de l'implantation.

Un autre événement peut également expliquer l'augmentation des «retours Préfecture». Il s'agit de la mise en œuvre du nouveau système d'Immatriculation des véhicules, en Préfecture, intervenu courant 2009.

Les dysfonctionnement inhérents au nouveau système informatique ainsi que la complexité des dossiers ont impacté de façon probante ce secteur d'activité.

Afin de faire face à ces difficultés, les Services Préfectoraux et la Direction des BMdP ont travaillé en étroite collaboration. Les Responsables du Services des Certificats d'Immatriculation ont accepté de participer à une séance de travail avec l'Atelier Procédure afin de faire part des évolutions réglementaires et d'apporter les réponses les mieux adaptées aux besoins des BMdP.

Des formations destinées aux agents des BMdP et dispensées par les services Préfectoraux sont envisagées dès que la situation se sera améliorée.

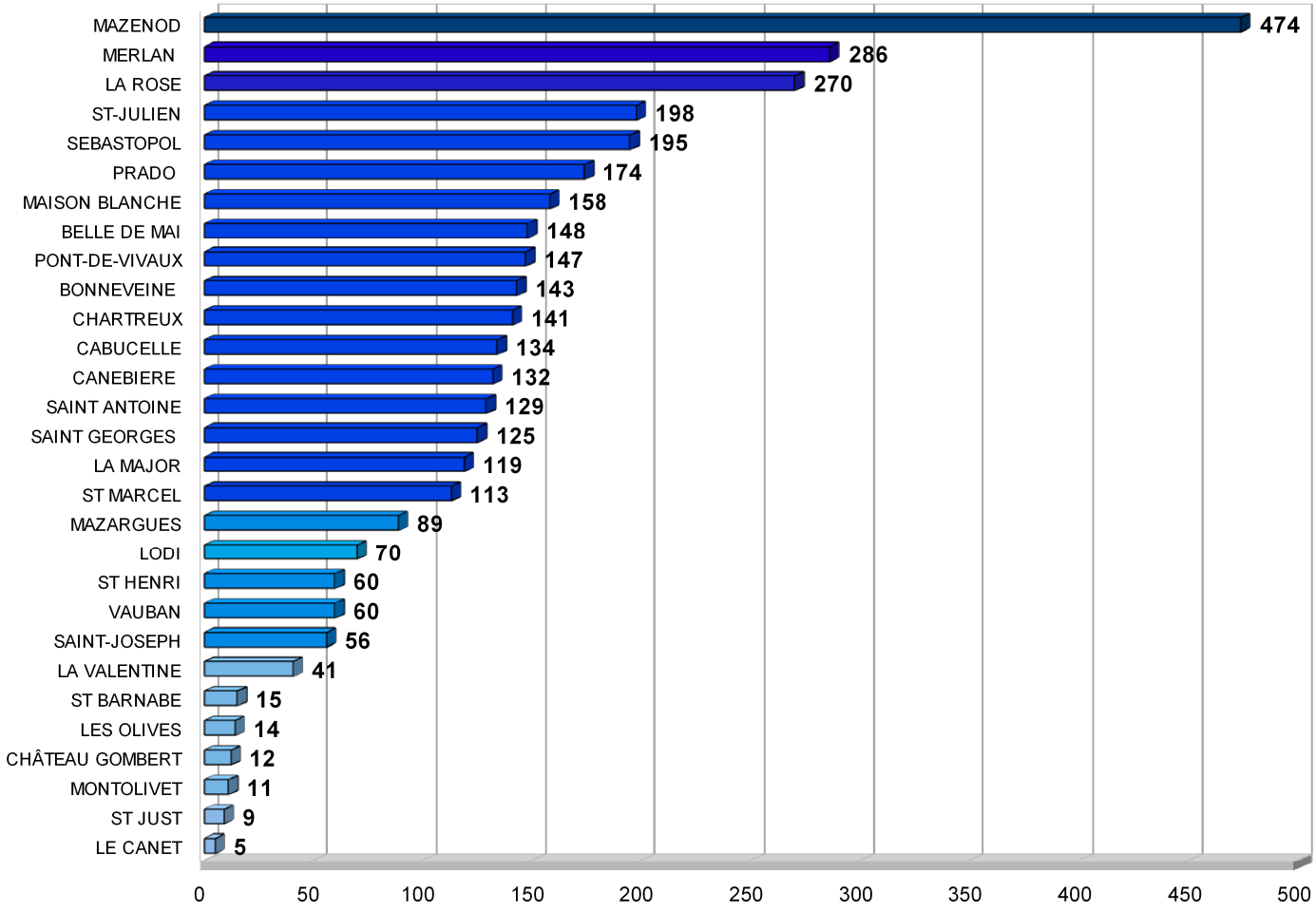
CNI et PASSEPORTS: DOSSIERS TRAITES PAR BMdP ET PAR MOIS

ARR	BMdP	CNI 2008	CNI 2009	PASS 2008	PASS 2009	PASS BIO 2009	TOTAL PASS (avec pass bio) 2009	CNI/PASS 2008	CNI/PASS 2009
1	CANEBIERE	2 569	3 440	1 425	732	960	1 692	1 812	638
2	LA MAJOR	1 472	2 063	749	332	619	951	1 103	367
2	MAZENOD	1 159	1 783	2 248	1 648	882	2 530	1 693	594
3	BELLE DE MAI	2 031	3 268	989	356	750	1 106	1 817	565
4	CHARTREUX	2 378	3 139	981	387	647	1 034	1 262	428
4	SEBASTOPOL	3 629	4 792	1 900	738	1 126	1 864	1 667	591
6	LODI	1 362	2 015	880	427	625	1 052	1 001	332
6	VAUBAN	1 000	1 277	667	308	486	794	711	234
7	SAINT GEORGES	1 968	2 588	1 128	418	695	1 113	1 198	344
8	BONNEVEINE	3 186	4 754	2 489	1 012	1 328	2 340	2 075	618
8	PRADO	2 994	4 092	2 203	961	1 396	2 357	1 849	647
9	MAISON BLANCHE	3 315	4 426	2 011	748	1 173	1 921	1 776	540
9	MAZARGUES	1 253	1 606	674	265	361	626	717	226
10	PONT-DE-VIVAUX	2 098	2 855	969	406	591	997	1 164	362
11	ST MARCEL	2 714	3 360	1 203	414	672	1 086	1 332	437
12	ST-JULIEN	3 232	4 891	2 005	820	1 118	1 938	1 850	578
13	LA ROSE	3 254	5 023	1 785	719	1 078	1 797	2 078	609
14	MERLAN	3 452	4 285	1 629	626	913	1 539	2 253	756
15	SAINT ANTOINE	1 925	2 559	811	374	472	846	1 105	360
15	CABUCELLE	2 073	2 994	1 059	367	461	828	1 671	483
16	ST HENRI	1 675	2 158	615	218	460	678	1 030	289
TOTAL BMdP		***48 739***	***67 368***	***28 420***	***12 276***	***16 813***	***29 089***	***31 164***	***9 998***
11	LA VALENTINE**	791	1 354	545	180	440	620	362	114
12	ST BARNABE*	417	246	182	51	0	51	179	63
12	MONTOLIVET*	153	113	36	19	0	19	34	7
13	LES OLIVES*	281	205	92	57	1	58	94	25
14	LE CANET*	72	51	33	8	0	8	40	21
14	SAINT-JOSEPH**	254	1 052	91	54	413	467	171	89
13	CHÂTEAU GOMBERT*	287	189	102	64	0	64	90	56
13	ST JUST*	86	32	24	10	0	10	37	16
TOTAL		***51 080***	***70 610***	***29 525***	***12 719***	***17 667***	***30 386***	***32 171***	***10 389***

CNI et PASSEPORTS DOSSIERS TRAITES EN 2009:
ANALYSE DES ANNULATIONS ET CLÔTURES DE DOSSIERS

		DOSSIERS TRAITES							ANNULATIONS		DOSS CLOTURES	
ARR	BMdP	CNI	PASS	CNI/PASS	PASS BIO	total demandes de titres 2009	total demandes de titres 2008	Evolution en %	*total annulations*	*% des annulations*	*total doss clotures*	*% des doss cloturés*
1	CANEBIERE	3 440	732	638	960	5770	7618	-24,26%	132	2,29%	40	0,1%
2	LA MAJOR	2 063	332	367	619	3381	4427	-23,63%	119	3,52%	17	0,2%
2	MAZENOD	1 783	1 648	594	882	4907	6793	-27,76%	474	9,66%	79	1,1%
3	BELLE DE MAI	3 268	356	565	750	4939	6654	-25,77%	148	3,00%	40	0,8%
4	CHARTREUX	3 139	387	428	647	4601	5883	-21,79%	141	3,06%	32	0,3%
4	SEBASTOPOL	4 792	738	591	1 126	7247	8863	-18,23%	195	2,69%	26	0,2%
6	LODI	2 015	427	332	625	3399	4244	-19,91%	70	2,06%	3	0,2%
6	VAUBAN	1 277	308	234	486	2305	3089	-25,38%	60	2,60%	0	0,1%
7	SAINT GEORGES	2 588	418	344	695	4045	5492	-26,35%	125	3,09%	0	0,2%
8	BONNEVEINE	4 754	1 012	618	1 328	7712	9825	-21,51%	143	1,85%	31	0%
8	PRADO	4 092	961	647	1 396	7096	8895	-20,22%	174	2,45%	3	0%
9	MAISON BLANCHE	4 426	748	540	1 173	6887	8878	-22,43%	158	2,29%	13	0%
9	MAZARGUES	1 606	265	226	361	2458	3361	-26,87%	89	3,62%	3	0%
10	PONT-DE-VIVAUX	2 855	406	362	591	4214	5395	-21,89%	147	3,49%	24	0,3%
11	ST MARCEL	3 360	414	437	672	4883	6581	-25,80%	113	2,31%	30	0,1%
12	ST-JULIEN	4 891	820	578	1 118	7407	8937	-17,12%	198	2,67%	12	0%
13	LA ROSE	5 023	719	609	1 078	7429	9195	-19,21%	270	3,63%	21	0%
14	MERLAN	4 285	626	756	913	6580	9587	-31,37%	286	4,35%	41	0,3%
15	SAINT ANTOINE	2 559	374	360	472	3765	4946	-23,88%	129	3,43%	52	0,5%
15	CABUCELLE	2 994	367	483	461	4305	6474	-33,50%	134	3,11%	35	0,3%
16	ST HENRI	2 158	218	289	460	3125	4350	-28,16%	60	1,92%	6	0%
	TOTAL BMdP	***67 368***	***12 276***	***9 998***	***16 813***	*106 455*	*139 487*	***-23,68%***	***3365***	***3,16%***	***508***	***0,4%***
11	LA VALENTINE**	1 354	180	114	440	2088	2060	1,36%	41	1,96%	3	0%
12	ST BARNABE*	246	51	63	0	360	957	-62,38%	15	4,17%	0	0%
12	MONTOLIVET*	113	19	7	0	139	257	-45,91%	11	7,91%	0	0%
13	LES OLIVES*	205	57	25	1	288	561	-48,66%	14	4,86%	0	0%
14	LE CANET*	51	8	21	0	80	185	-56,76%	5	6,25%	3	0%
14	SAINT-JOSEPH**	1 052	54	89	413	1608	687	134,06%	56	3,48%	7	0%
13	CHÂTEAU GOMBERT*	189	64	56	0	309	569	-45,69%	12	3,88%	0	0%
13	ST JUST*	32	10	16	0	58	184	-68,48%	9	15,52%	0	0%
	TOTAL	***70 610***	***12 719***	***10 389***	***17 667***	*111 385*	*144 947*	***-23,15%***	***3528***	***3,17%***	***521***	***0,4%***

REPARTITION DES TITRES ANNULES PAR BMdP 2009



4) CERTIFICATS D'IMMATRICULATION ET PERMIS DE CONDUIRE

L'activité liée aux certificats d'Immatriculation a connu une nette progression en 2009.

Le nombre de certificats d'Immatriculation représente 21 % de la totalité des titres.

Celle des permis de conduire a , en revanche, été légèrement inférieure par rapport à l'année précédente. 7 % de la totalité des titres délivrés par les BMdP correspondent aux Permis de Conduire.

a) Certificats d'Immatriculation

L'année 2009 a connu également des bouleversements dans ce domaine avec le déploiement du nouveau système d'Immatriculation des véhicules qui s'est déroulé en 2 phases. La 1ère phase concernant les véhicules neufs a débuté le 15 avril 2009. La 2ème, relative notamment aux véhicules d'occasion, est intervenue le 15 octobre 2009 et a impacté considérablement l'activité des BMdP.

Outre les modifications du format des plaques, ce nouveau système permet un traitement sécurisé des titres et un acheminement par voie postale directement au domicile du demandeur.

L'année 2009 a connu une hausse importante de l'activité inhérente aux Certificats d'Immatriculation avec 32 792 demandes finalisées soit 30 % d'augmentation par rapport à 2008. Cette augmentation s'explique par une diminution des horaires d'ouverture au public des services préfectoraux concernés.

b) Permis de conduire :

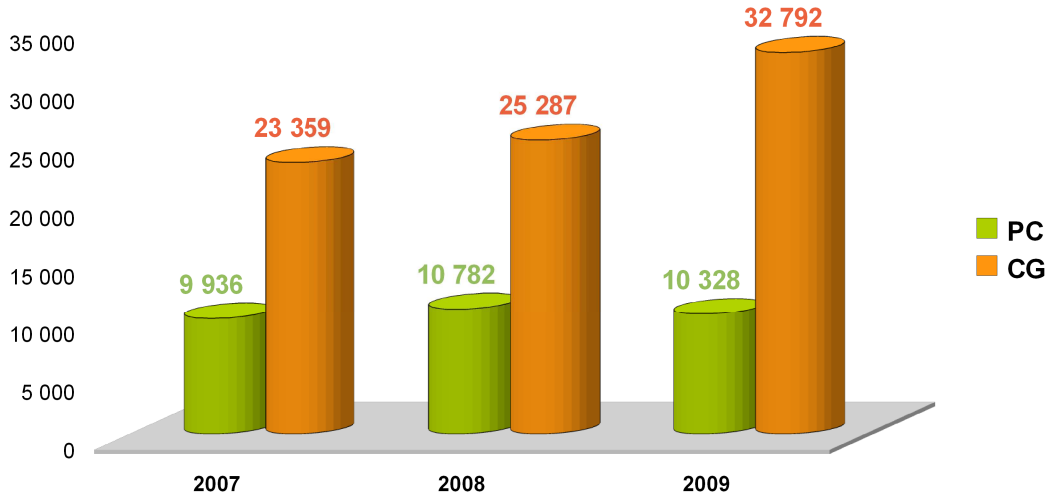
Les demandes de permis de conduire apparaissent en légère baisse, en 2009, avec 10 328 dossiers en lieu et place des 10 782 soit - 4 % par rapport à l'année précédente.

Grâce à un travail, en étroite collaboration, entre le Service Réglementation de la Direction des Bureaux Municipaux de Proximité et le Service des Permis de Conduire de la Préfecture, les relations relatives aux réclamations se sont considérablement améliorées cette année.

Celles-ci sont prises en compte et traitées dans un délai raisonnable de 15 jours.

BILAN EVOLUTION DES PC ET CG 2007 A 2009

	PC	CG
2007	9 936	23 359
2008	10 782	25 287
2009	10 328	32 792



5) LA FREQUENTATION DES BMdP EN FONCTION DU DOMICILE

ACTIVITE LE PHARE: REPARTITION PAR ARRONDISSEMENT

ARR	BMdP	1er ARR	2ème ARR	3ème ARR	4ème ARR	6ème ARR	7ème ARR	8ème ARR	9ème ARR	10ème ARR	11ème ARR	12ème ARR	13ème ARR	14ème ARR	15ème ARR	16ème ARR	Hors Marseille
1	CANEBIERE	4 892	122	263	193	225	269	78	42	50	64	101	143	105	67	20	51
2	LA MAJOR	107	2 218	1 118	64	64	73	46	58	40	27	37	115	120	96	18	29
2	MAZENOD	417	1 231	747	162	239	163	265	207	137	158	182	365	402	408	89	65
3	BELLE DE MAI	62	32	4 388	97	13	11	11	17	17	14	27	106	1 066	106	11	21
4	CHARTREUX	112	8	67	4 407	26	16	25	14	38	35	310	1 108	105	26	5	25
4	SEBASTOPOL	164	17	59	3 302	100	26	41	68	125	134	281	134	47	29	6	29
6	LODI	120	22	29	37	2 591	37	72	24	180	26	30	44	16	17	3	26
6	VAUBAN	40	5	8	4	2 197	403	201	32	11	12	17	11	7	9	2	10
7	SAINT GEORGES	61	16	16	21	132	5 116	86	32	26	18	20	32	15	15	4	17
8	BONNEVEINE	25	11	12	31	72	176	7 344	3 078	113	86	52	73	30	24	7	34
8	PRADO	44	11	35	58	1 124	192	6 175	603	273	92	100	119	29	9	6	34
9	MAISON BLANCHE	9	4	11	37	33	19	127	5 542	3 331	239	81	51	14	11	3	36
9	MAZARGUES	10	4	6	12	20	26	221	3 410	62	18	12	16	2	3	2	10
10	PONT-DE-VIVAUX	13	7	6	33	25	17	45	423	4 538	557	104	44	23	12	5	21
11	ST MARCEL	11	0	3	26	13	3	22	28	154	6 347	277	54	17	20	4	26
12	ST-JULIEN	12	3	13	133	13	18	43	16	59	1 256	8 894	609	48	20	6	19
13	LA ROSE	25	8	33	50	14	5	9	12	6	43	105	9 388	426	57	14	44
14	MERLAN	18	13	94	64	24	10	14	5	25	18	50	2 062	5 690	424	21	22
15	SAINT ANTOINE	7	12	19	12	1	9	1	4	6	8	6	41	118	5 103	144	70
15	CABUCELLE	15	98	86	28	10	17	14	21	17	18	25	98	560	4 720	171	18
16	ST HENRI	13	25	26	16	7	16	20	25	7	15	21	40	72	1 018	3 646	34
11	LA VALENTINE**	4	7	3	8	3	4	15	11	19	2 387	332	273	6	7	16	35
12	ST BARNABE*				6				1	2	37	409	8	2	15		
12	MONTOLIVET*			1	1				1		10	171	12	2			
13	LES OLIVES*					3				3	11	14	388	6	4		
14	LE CANET*							3					6	84	3		
14	SAINT-JOSEPH**	10	9	7	14	3	1	3	4	5	6	14	545	1 258	450	2	14
13	CHÂTEAU GOMBERT*	1			2	2						7	399	20	1		
13	ST JUST*				2					10		3	67	5	2		
	TOTAL	6 192	3 883	7 050	8 820	6 954	6 627	14 881	13 678	9 254	11 636	11 682	16 351	10 295	12 676	4 205	690
	% des administrés qui fréquentent leur arrondissement	79,01%	88,82%	62,24%	87,40%	68,85%	77,20%	90,85%	65,45%	49,04%	75,06%	77,60%	62,64%	67,49%	77,49%	86,71%	

6) ALLÔ MAIRIE

Un partenariat réussi avec les services d'Allô Mairie permet un accueil téléphonique personnalisé des administrés dans le cadre de leurs démarches administratives liées aux BMdP.

En effet, Allô Mairie a traité pour l'année 2009, 35 153 appels pour le compte des BMdP.

34 932 «fiches d'informations» ont pu être traitées directement par les opérateurs grâce à des fiches de procédures partagées entre nos 2 services et régulièrement mises à jour par le service Réglementation.

221 appels nécessitant une analyse réglementaire plus pointue ont également été transférés vers «l'accueil expert» du Service Réglementation concernant des demandes d'information sur les démarches diverses telles que les CNI et passeports pour 19 d'entre elles, les autorisations de sortie du territoire, au nombre de 35 ou encore les passeports biométriques s'élevant à 51 appels réceptionnés par le Service Réglementation.

Le dispositif de prise de rendez-vous préalable, géré par Allô Mairie depuis 2007 et généralisé à l'ensemble des BMdP en 2008 a été rendu obligatoire pour les passeports biométriques depuis leur mise en place, le 16 juin 2009.

Ainsi, pour l'année 2009, 25 501 rendez-vous ont été enregistrés par les services d'Allô Mairie pour le compte des BMdP. 19 547 ont été dédiés aux seuls passeports biométriques, ce qui représente 76 % de la totalité des rendez-vous pour l'ensemble des démarches.

Nombre de fiches "démarches administratives (DBMdP)" par libellé du 01/01/2009 au 31/12/2009

Nomenclature	Nb fiches
Allocation de solidarité aux personnes âgées - Renseignements	6
Autorisation de sortie du territoire - Renseignements	295
Carte grise - Renseignements	2 006
Carte Nationale d'Identité - Renseignements	3 368
Carte Nationale d'Identité / Passeport - Renseignements	3 659
Certificat d'hérédité - Renseignements	376
Certification conforme - Renseignements	76
Chiens dangereux - Renseignements	30
Concubinage - Renseignements	93
Démarches administratives à domicile - Renseignements	46
Info - Démarches administratives - Suivi carte grise - permis de conduire	1 824
Info - Démarches administratives - Suivi CNI - Passeport	16 079
Info - Démarches administratives - Suivi permis de conduire	41
Info - Démarches administratives - Termites	11
Info - Démarches administratives - Thèmes divers	2 509
Légalisation de signature - Renseignements	145
Naturalisation - Renseignements	329
Passeport biométrique - Renseignements	3 599
Permis de chasser - Renseignements	9
Permis de conduire - Renseignements	385
Restauration scolaire - Réduction de tarif	46
Sous-total Allô Mairie (fiches d'information)	**34 932**
Autorisation de sortie du territoire - Accueil Expert	35
Carte grise - Accueil Expert	19
Carte Nationale d'Identité - Accueil Expert	15
Carte Nationale d'Identité / Passeport - Accueil Expert	69
Certification conforme - Accueil Expert	13
Concubinage - Accueil Expert	8
Demande de renseignements - Divers	6
Passeport biométrique - Accueil Expert	51
Plainte - Sur le service rendu	5
Sous-total Direction des bureaux municipaux de proximité	**221**
Total	***35 153***

Statistiques sur les rendez-vous dans les Bureaux Municipaux de Proximité
Période du 01/01/2009 au 31/12/2009

Total pour la période du 01/01/2009 au 31/12/2009

	Carte Nationale d'Identité	Certificat d'hérédité	CNI / Passeport	Naturalisation	Passeport biométrique	Total
BMdP Belle de Mai (3e)	45	17	8	594	971	**1 634**
BMdP Bonneveine (8e)	49	22	12	26	1 358	**1 467**
BMdP Cabucelle (15e)	14	11	2	240	635	**901**
BMdP Canebière (1er)	65	6	9	380	1 349	**1 808**
BMdP Canet (Le) (14e)	0	0	0	11	0	**11**
BMdP Chartreux (4e)	49	27	2	223	762	**1 063**
BMdP Lodi (6e)	35	12	15	296	818	**1 175**
BMdP Maison Blanche (9e)	36	32	8	98	1 118	**1 292**
BMdP Major (La) (2e)	18	13	1	288	659	**979**
BMdP Mazargues (8e)	15	10	6	61	340	**432**
BMdP Mazenod (2e)	23	2	3	330	583	**940**
BMdP Merlan (Le) (14e)	70	34	6	291	1 043	**1 444**
BMdP Montolivet (12e)	0	1	0	1	0	**2**
BMdP Olives (Les) (13e)	0	0	1	1	0	**2**
BMdP Pont de Vivaux (10e)	32	23	15	280	618	**968**
BMdP Prado (8e)	46	22	14	120	1 563	**1 765**
BMdP Rose (La) (13e)	117	40	37	324	1 353	**1 871**
BMdP Saint Antoine (15e)	11	15	1	208	666	**901**
BMdP Saint Barnabé (12e)	0	0	1	2	0	**3**
BMdP Saint Georges (7e)	43	11	26	53	872	**1 005**
BMdP Saint Henri (16e)	21	4	1	102	340	**468**
BMdP Saint Joseph (14e)	20	11	7	95	380	**513**
BMdP Saint Julien (12e)	57	23	4	40	1 170	**1 294**
BMdP Saint Just (13e)	0	0	0	1	0	**1**
BMdP Saint Marcel (11e)	45	23	2	71	701	**842**
BMdP Sébastopol (4e)	36	25	13	310	1 335	**1 718**
BMdP Valentine (La) (11e)	25	4	3	6	384	**422**
BMdP Vauban (6e)	11	5	16	25	529	**586**
Total	**878**	**391**	**213**	**4 473**	**19 547**	**25 501**

Ces statistiques sont calculées sur les rendez-vous valides (qui n'ont pas été annulés).
Les rendez-vous s'entendent pour :
- un rendez-vous de 15 minutes pour les Cartes Nationales d'Identité ;
- un rendez-vous de 30 minutes pour les certificats d'hérédité, naturalisations (= 2 créneaux de 15 minutes par personne sur les fiches Allô Mairie) et passeports biométriques.

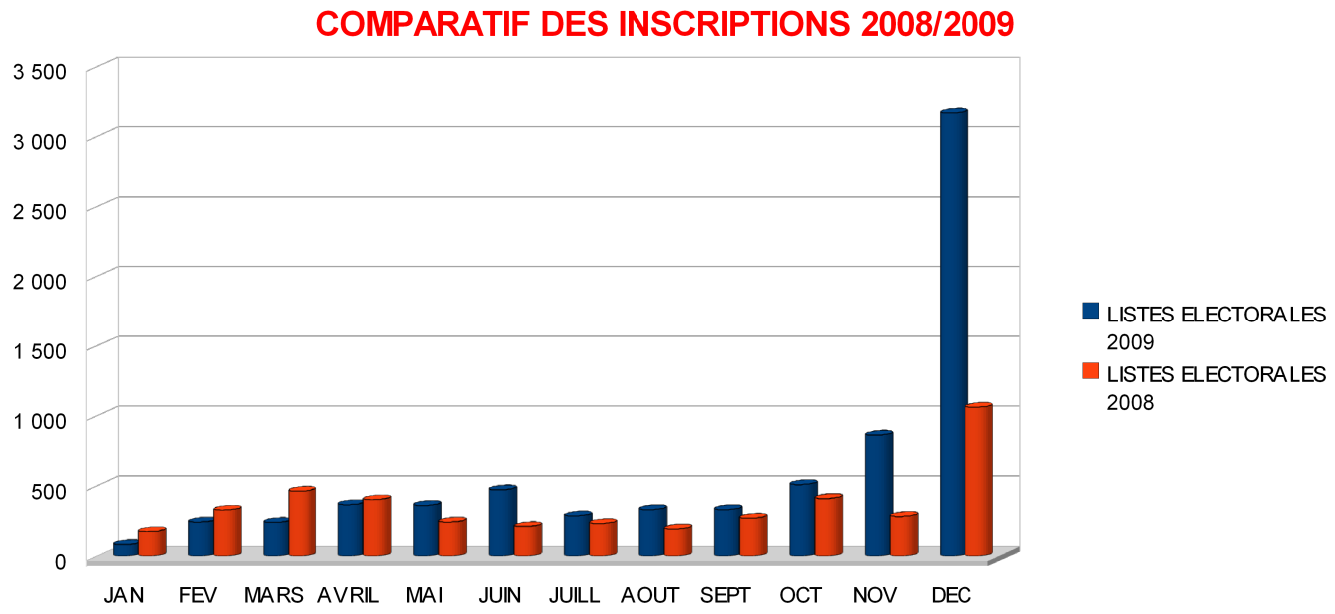
7) LISTES ELECTORALES

Avec 7 242 inscriptions ou rectifications (changement de noms, adresse etc...) sur les listes électorales, l'année 2009 a connu une augmentation de 70 % de l'activité liée à ce secteur d'activité.

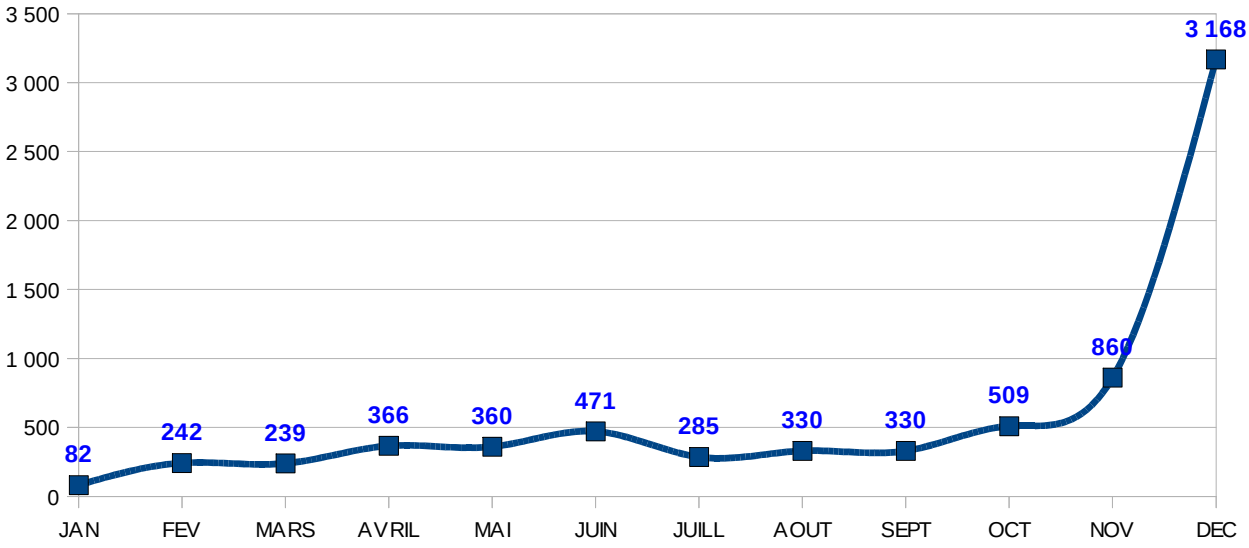
Une hausse dans ce domaine s'explique généralement lorsque l'année suivante connaît des élections, ce qui a été le cas en 2010 avec les Elections Régionales.

Comme les années précédentes, on constate un pic d'activité au mois de décembre qui représente 43 % de l'activité annuelle.

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL	
LISTES ELECTORALES 2009	82	242	239	366	360	471	285	330	330	509	860	3 168	***7 242***	***70% de hausse***
LISTES ELECTORALES 2008	174	327	462	401	242	209	231	192	269	409	282	1 059	***4 257***	



EVOLUTION DES INSCRIPTIONS MENSUELLES 2009

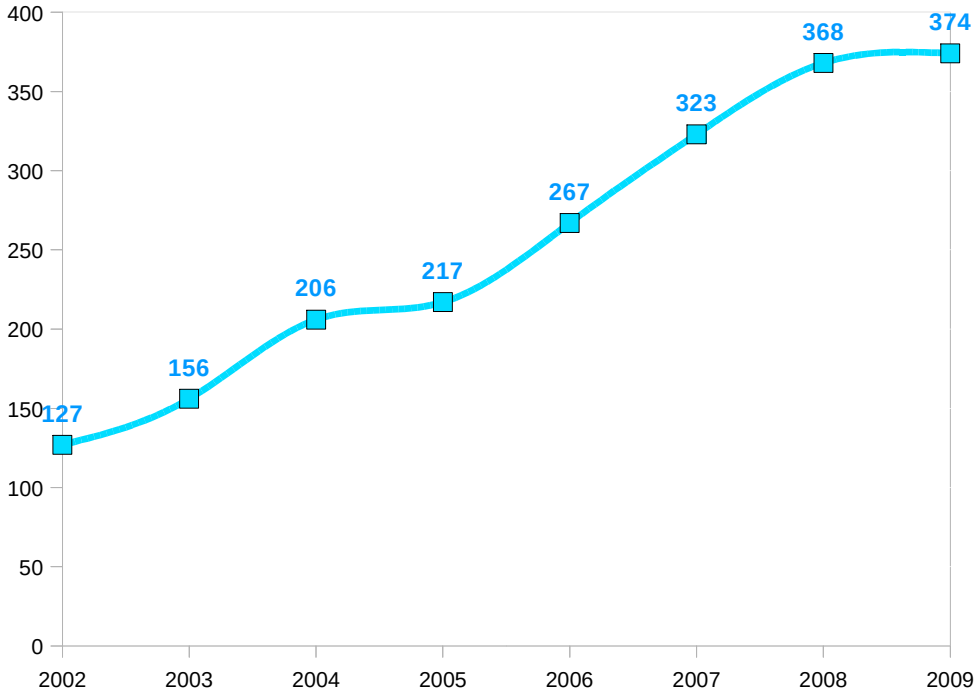


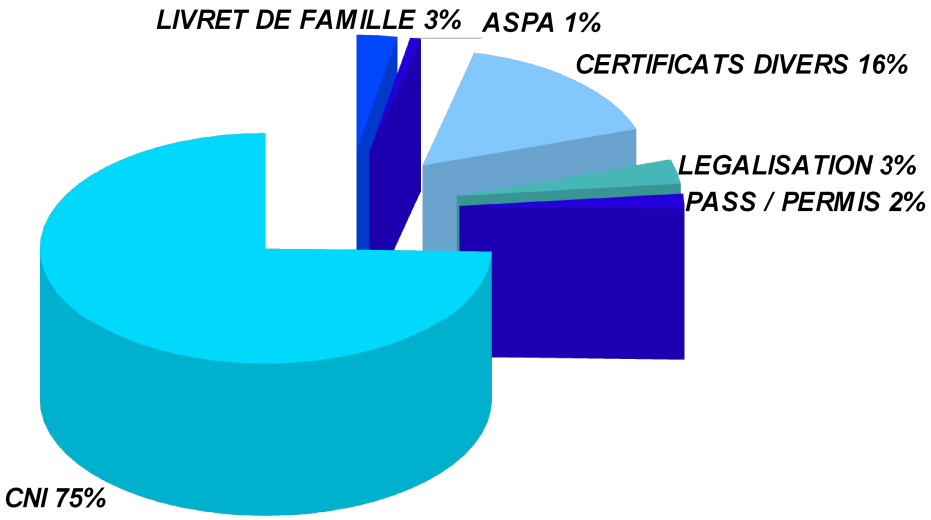
8) LES DEMARCHES A DOMICILE

DEMARCHES A DOMICILE 2009:
STATISTIQUES PAR MOTIF DE DEMARCHES (opérations)

2009	CNI	PASS / PERMIS	LEGALISATION	CERTIFICATS DIVERS	CERTIFICAT HEREDITE	ASPA	LIVRET DE FAMILLE	AUTORISATION DE SORTIE DE TERRITOIRE	TOTAL
janvier	30	0	0	5	0	0	1	0	36
février	23	0	1	9	0	0	1	0	34
mars	39	1	3	4	0	0	2	0	49
avril	27	4	2	5	0	0	1	0	39
mai	28	1	0	5	0	0	1	0	35
juin	31	2	3	7	0	1	3	0	47
juillet	9	0	0	12	0	0	2	0	23
août	2	0	0	1	0	0	0	0	3
septembre	14	0	0	2	0	0	0	0	16
octobre	26	0	0	4	0	0	0	0	30
novembre	26	0	2	5	0	1	0	0	34
décembre	30	0	2	3	0	1	0	0	36
TOTAL 2009	285	8	13	62	0	3	11	0	382

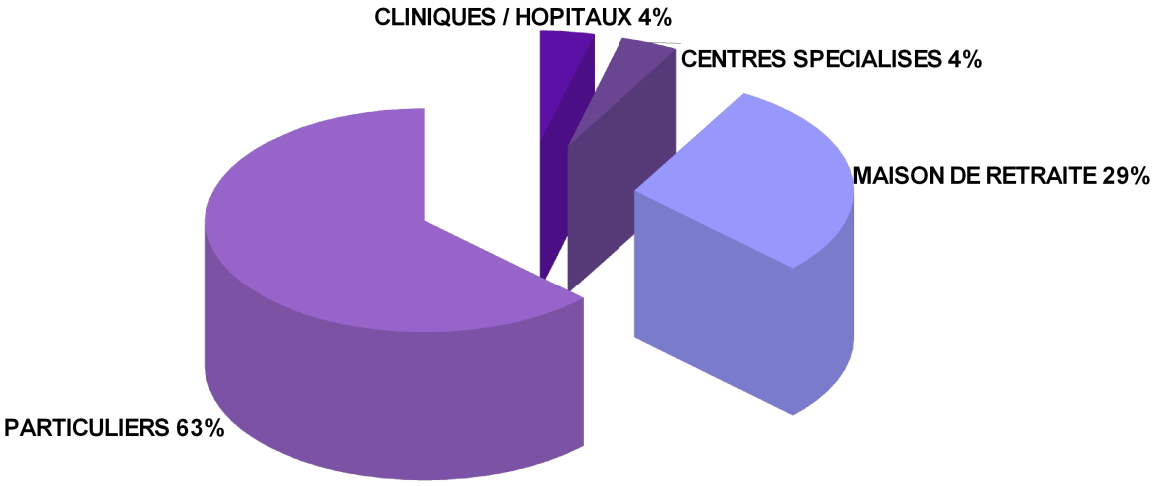
EVOLUTION DES DEMARCHES A DOMICILE 2002 A 2009





2009	PARTICULIERS	MAISON DE RETRAITE	CENTRES SPECIALISES	CLINIQUES / HOPITAUX	TOTAL
janvier	20	15	0	1	36
février	23	10	1	0	34
mars	26	13	8	1	48
avril	33	3	2	0	38
mai	22	7	3	2	34
juin	28	18	1	0	47
juillet	18	3	0	2	23
août	1	2	0	0	3
septembre	12	4	0	2	18
octobre	19	5	0	5	29
novembre	17	10	0	1	28
décembre	16	18	1	1	36
TOTAL 2009	235	108	16	15	374

DEMARCHES A DOMICILE 2009:
STATISTIQUES PAR DEPLACEMENTS



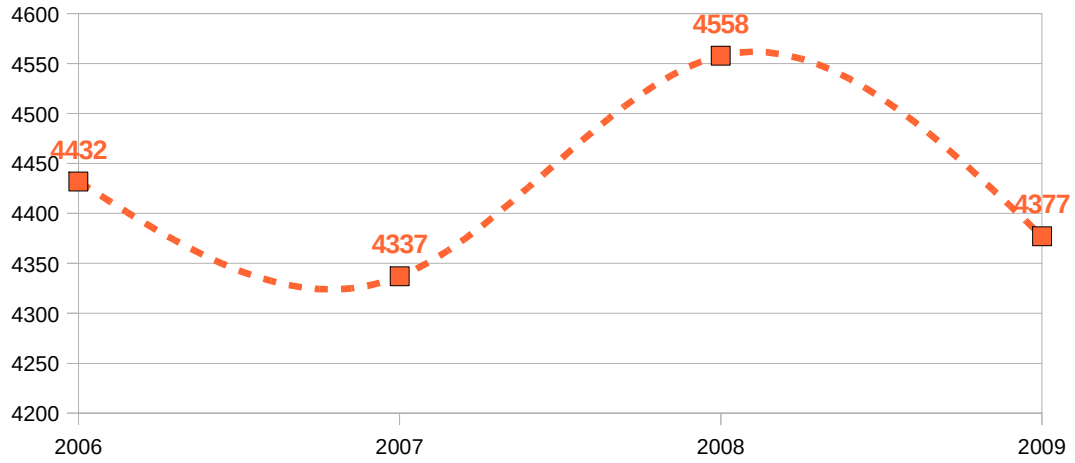
9) LIVRETS DE FAMILLE

L'activité liée aux Livrets de Familles, pour 2009, est relativement stable par rapport à l'année 2008 avec 4 377 demandes de duplicata, premières demandes ou mises à jour.

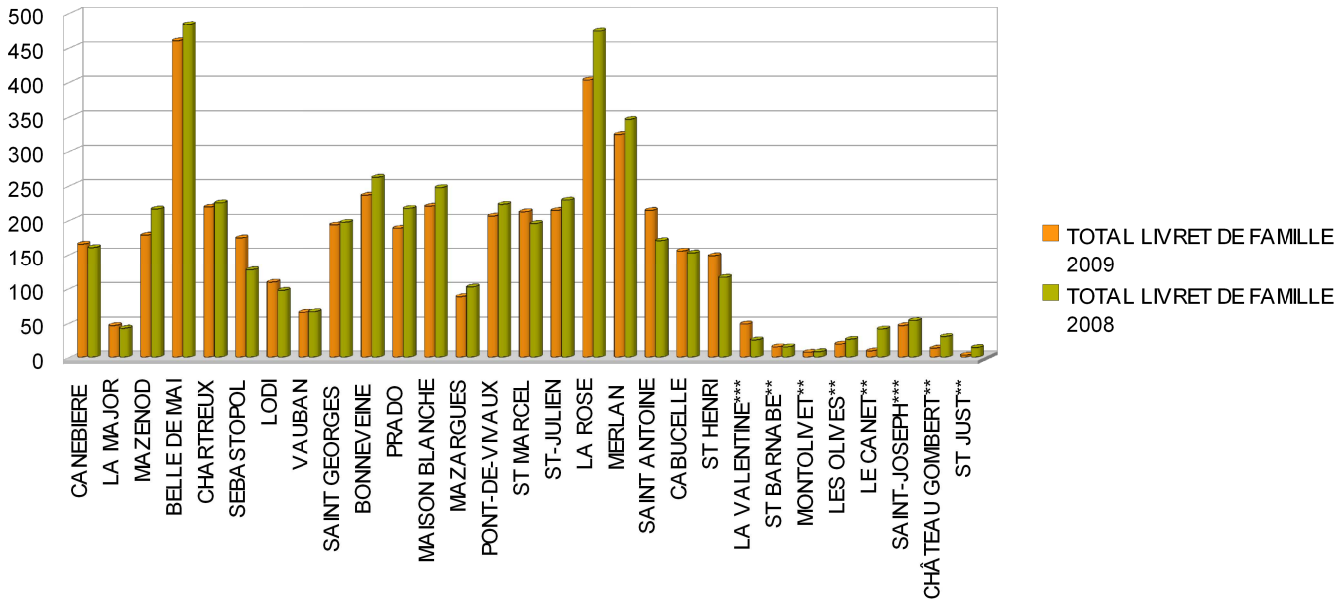
Un travail en étroite collaboration avec le service de l'Etat Civil Central a permis d'optimiser la gestion des Livrets de Famille qui nécessite un travail précis de contrôle et de transmission auprès des différents interlocuteurs concernés (Etat Civil Central, Mairies extérieures, Mairies de Secteurs...)

		TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2009	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2008	COMPARATIF 2009 PAR RAPPORT 2008
1	CANEBIERE	165	160	3,13%
2	LA MAJOR	46	42	9,52%
2	MAZENOD	178	216	-17,59%
3	BELLE DE MAI	460	483	-4,76%
4	CHARTREUX	219	225	-2,67%
4	SEBASTOPOL	174	127	37,01%
6	LODI	109	97	12,37%
6	VAUBAN	65	66	-1,52%
7	SAINT GEORGES	193	197	-2,03%
8	BONNEVEINE	236	262	-9,92%
8	PRADO	188	217	-13,36%
9	MAISON BLANCHE	220	247	-10,93%
9	MAZARGUES	88	102	-13,73%
10	PONT-DE-VIVAUX	206	223	-7,62%
11	ST MARCEL	212	195	8,72%
12	ST-JULIEN	214	229	-6,55%
13	LA ROSE	403	474	-14,98%
14	MERLAN	324	346	-6,36%
15	SAINT ANTOINE	214	170	25,88%
15	CABUCELLE	155	152	1,97%
16	ST HENRI	148	116	27,59%
TOTAL BMdP		*4 217*	*4 346*	*-2,97%*
11	LA VALENTINE***	48	25	92,00%
12	ST BARNABE**	15	15	0,00%
12	MONTOLIVET**	7	8	-12,50%
13	LES OLIVES**	19	26	-26,92%
14	LE CANET**	9	41	-78,05%
14	SAINT-JOSEPH***	46	53	-13,21%
13	CHÂTEAU GOMBERT**	13	30	-56,67%
13	ST JUST**	3	14	-78,57%
TOTAL Permanences Est et Nord		*160*	*212*	*-24,53%*
TOTAL GLOBAL		*4 377*	*4 558*	*-3,97%*

EVOLUTION LIVRETS DE FAMILLE DE 2006 A 2009



LIVRET DE FAMILLE COMPARATIF PAR BMdP 2008/2009



10) NATURALISATIONS

On dénombre pour l'année 2009, 2 849 dossiers de naturalisation réceptionnés dans les BMdP, soit 232 dossiers de plus qu'en 2008.

Sur ce nombre de dossiers transmis en Préfecture, 746 ont fait l'objet d'un retour de la part de cette dernière pour complément d'information, ce qui représente 26 % de la totalité des demandes.

Différents motifs peuvent justifier d'un retour par le Service des Naturalisations de la Préfecture. Ils concernent notamment les actes d'Etat-Civil, les légalisations et apostilles, les casiers judiciaires etc.

Le tableau relatif aux motifs de retours Préfecture ci-joint fait état de 191 retours «divers» en lieu et place des 52 de l'année dernière, ce qui constitue un accroissement important de ce type de retour.

Cette rubrique inclut les «sursoir» relatifs à la période de stage de 5 ans permettant le dépôt d'une demande de Naturalisation. Les agents ont pour consigne de réceptionner toutes les demandes, la Préfecture étant seule habilitée à valider des délais écourtés ou supprimés.

		Pièces à fournir	Dépôt dossier	Retour dossier	Remise décision	retours	dossiers pris	% retours
1	CANEBIERE	760	189	51	0	70	189	37
2	LA MAJOR	516	178	36	0	45	178	25
2	MAZENOD	1368	271	43	1085	69	271	25
3	BELLE DE MAI	852	344	49	0	50	334	15
4	CHARTREUX	648	286	48	0	55	286	19
4	SEBASTOPOL	368	200	34	0	42	200	21
6	LODI	551	138	28	0	24	138	17
6	VAUBAN	14	7	3	0	5	7	71
7	SAINT GEORGES	53	30	23	0	20	30	67
8	BONNEVEINE	44	16	4	0	7	15	47
8	PRADO	90	63	15	0	27	63	43
9	MAISON BLANCHE	118	61	16	0	19	61	31
9	MAZARGUES	86	35	6	0	7	35	20
10	PONT-DE-VIVAUX	563	163	46	0	46	163	28
11	ST MARCEL	90	37	8	0	16	37	43
12	ST-JULIEN	59	33	11	0	15	33	45
13	LA ROSE	298	182	80	0	71	182	39
14	MERLAN	494	193	38	0	60	193	31
15	SAINT ANTOINE	121	107	22	0	31	107	29
15	CABUCELLE	1003	137	42	0	29	137	21
16	ST HENRI	446	80	31	0	12	80	15
11	LA VALENTINE***	1	3	2	0	1	4	25
12	ST BARNABE**	7	2	1	0	1	2	50
12	MONTOLIVET**	1	0	1	0	0	0	0
13	LES OLIVES**	0	1	0	0	0	1	0
14	LE CANET**	12	9	0	0	3	9	33
14	SAINT-JOSEPH***	253	84	9	0	21	83	25
13	CHÂTEAU GOMBERT**	1	0	0	0	0	0	0
13	ST JUST**	3	1	0	0	0	1	0
TOTAL GLOBAL		*8820*	*2850*	*647*	*1085*	*746*	*2839*	*26*

11) SERVICE RÉGLEMENTATION

Le Service Réglementation se voit confier des missions diverses telles que, par exemple, le contrôle de dossiers (certificats d'hérédité, Permis de détention de chiens dangereux etc), le traitement des retours, la gestion des livrets de famille, le traitement des appels dédiés à l'Accueil expert en provenance d'Allô Mairie, la Veille Juridique, les domiciles, la gestion des certificats d'immatriculation des personnes sans domicile fixe dont la commune de rattachement est Marseille, les formations en Etat Civil et Naturalisation...

a) Réception de dossiers:

Parmi ses différentes tâches, le Service Réglementation effectue également un accueil des administrés dans le cadre de leurs démarches liées notamment aux CNI et Passeport. Pour l'année 2009, toutes démarches liées au logiciel «Le Phare» confondues, le Service Réglementation a réceptionné 708 demandes, en lieu et place des 524 de l'année précédente dont 562 passeports soit une augmentation de 25 % par rapport à 2008 pour les seuls passeports.

b) Les Domiciles:

Les démarches à domicile constituent un autre volet des missions dévolues au Service Réglementation.

Ce service, au profit des personnes âgées ou à mobilité réduite connaît une régulière augmentation depuis 2002, date de sa création.

En 2009, cette activité a encore progressé avec 382 déplacements contre 368 l'année précédente.

Les déplacements à domicile ont permis l'établissement, en 2009, de 285 CNI, 8 passeports/permis, 13 légalisations de signature, 62 certificats divers dont la partie la plus importante revient aux certificats de vie, 3 dossiers d'Allocation Spéciale aux personnes âgées, et 11 livrets de famille.

Il convient de souligner, que même si les demandes de déplacements sont déposées très souvent par la famille de l'intéressé ou un représentant légal dans un BMdP, ce n'est pas toujours le cas, ce qui signifie que pour une même démarche, 2 déplacements sont nécessaires. S'en suivent également le traitement de la demande, l'enregistrement informatique et la transmission du dossier en Préfecture pour les CNI par exemple. Cette activité toutefois n'est pas impactée statistiquement au Service Réglementation puisque l'enregistrement informatique sur le Phare est effectué par les Bureaux.

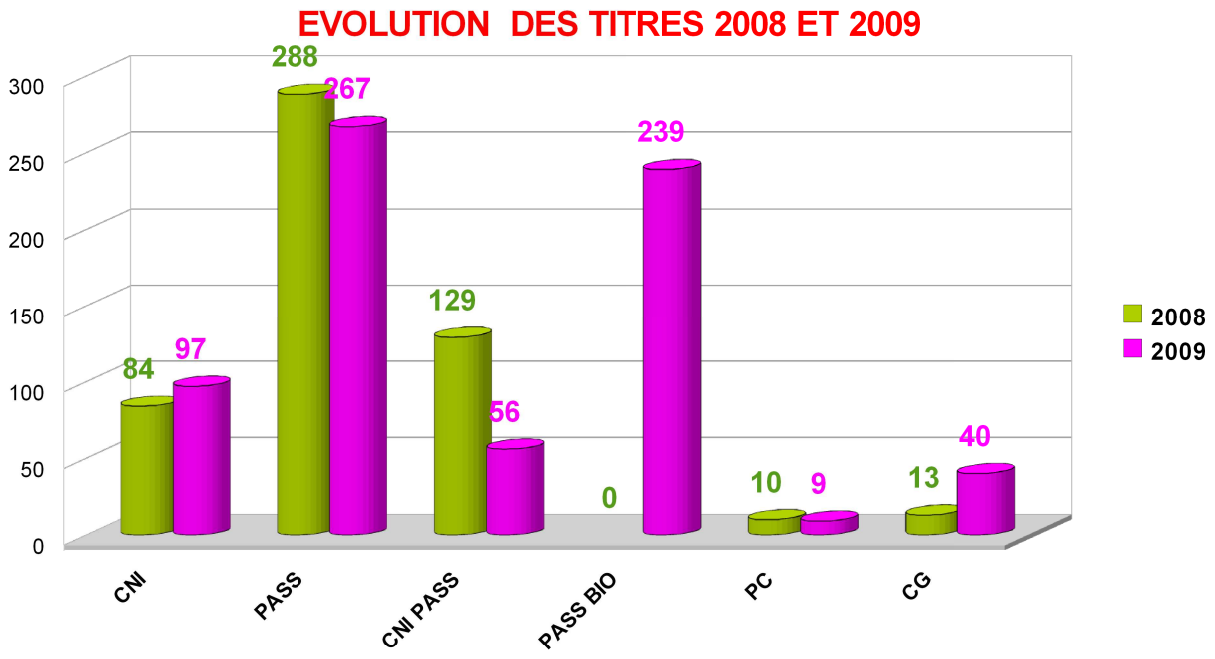
Il advient que pour un seul déplacement, deux démarches soient réalisées, ce qui explique la différence entre le tableau des démarches au nombre de 382 et celui concernant les lieux avec 374 déplacements.

Il est à préciser que les démarches émanent principalement des particuliers avec 235 «domiciles» effectués, mais également des institutions avec un nombre s'élevant à 108 pour les maisons de retraite, 16 pour les centres spécialisés tels que les hôpitaux psychiatriques et 15 relatifs aux visites dans les cliniques et hôpitaux.

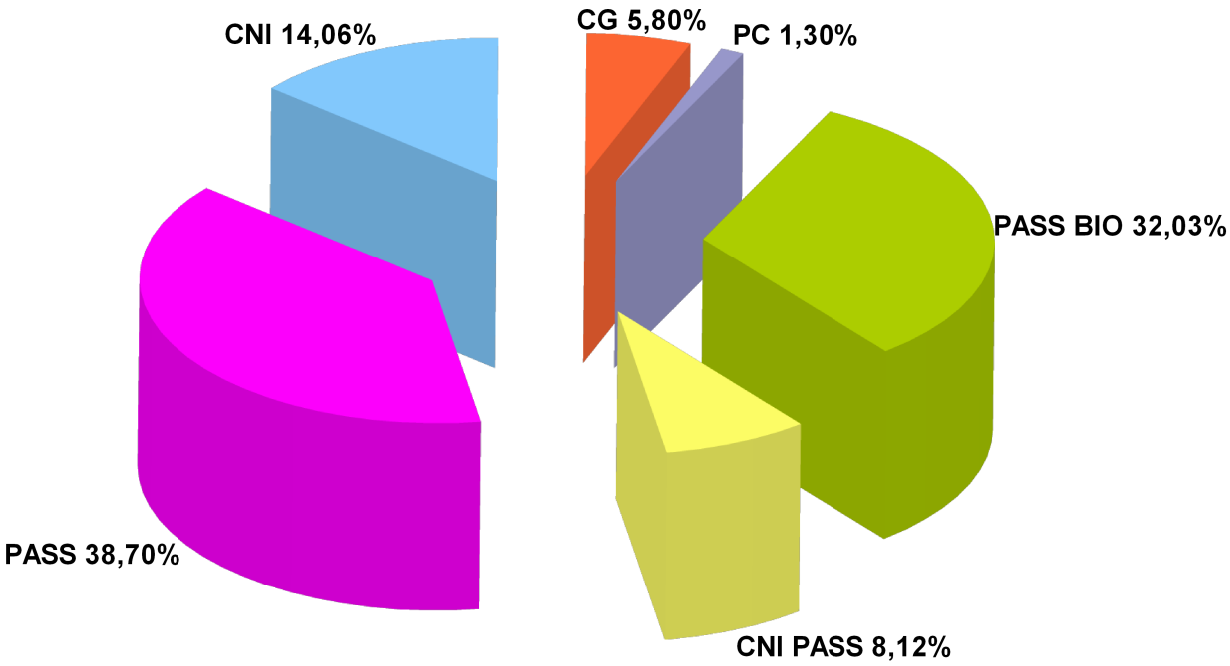
Les démarches à domiciles constituent ainsi une réponse concrète à la demande d'un public fragilisé qui ne peut se déplacer au sein d'un BMdP.

	CNI	PASS	CNI PASS	PASS BIO	PC	CG	TOTAL
2008	84	288	129	0	10	13	*524*
2009	97	267	56	239	9	40	*708*

2009	CNI	PASS	CNI PASS	PASS BIO	PC	CG	TOTAL
JAN	3	34	4	0	2	0	43
FEV	7	22	5	0	0	5	39
MARS	8	41	14	0	1	1	65
AVRIL	11	28	16	0	0	2	57
MAI	4	34	9	0	1	1	49
JUIN	9	47	8	0	0	4	68
JUILL	7	17	0	72	1	8	105
AOUT	3	18	0	30	0	6	57
SEPT	10	5	0	44	2	5	66
OCT	9	7	0	39	0	0	55
NOV	4	5	0	14	1	5	29
DEC	22	9	0	22	1	3	57
TOTAL	*97*	*267*	*56*	*221*	*9*	*40*	*690*



SERVICE REGLEMENTATION: REPARTITION DES DOSSIERS 2009



B) Le projet de réorganisation des remises de décret :

PLAN MIEUX VIVRE ENSEMBLE
PRESENTATION DU PROJET DE REMISE DES DECRETS DE NATURALISATION
VENDREDI 18/12/2009 HOTEL DE VILLE

I° INTRODUCTION:

Initialement délégation de l'Etat, l'instruction des dossiers de naturalisation est devenue une mission importante dans notre commune.
La Direction des Bureaux Municipaux de Proximité est pleinement associée à cette démarche depuis de nombreuses années. En effet, c'est dans les 23 BMdP que sont reçus les ressortissants étrangers qui sollicitent leur demande de naturalisation.

3800 décrets sont remis chaque année sur les Bouches du Rhône dont 2800 sur Marseille.
La Préfecture de Marseille convoque, dans ses salons d'honneur, pour une remise officielle, environ 80 personnes par mois sur une période de dix mois.
Le reste des décrets est remis par la Ville de Marseille.
La Préfecture n'envisage pas d'augmenter le nombre de remises mensuelles.

L'organisation actuelle de remise de ces décrets par la Direction des Bureaux Municipaux de Proximité ne permet plus d'assurer un accueil de qualité pour les récipiendaires. En effet, celle-ci est effectuée par groupes de 10 personnes, sur convocation, au BMdP de Mazenod dans une salle de 15 m².
A raison de 40 décrets par semaines, le nombre de remises effectuées approche aujourd'hui le chiffre de 160 par mois.
Les locaux sont exigus et les administrés regrettent souvent de n'avoir pu être convoqués dans les salons d'honneur de la Préfecture.

Ce projet de ré organisation des remises de décrets de naturalisation permettrait de donner une dimension plus solennelle à cet événement. La Ville de Marseille serait, aux yeux de ces nouveaux citoyens français, pleinement associée à la finalité de leur démarche.
De plus, il rendrait l'équité du service public auquel tout citoyen de quelque origine qu'il soit a droit , quel que soit son lieu de résidence ou sa catégorie sociale.

Il convient alors de préciser plusieurs points afin de permettre la réussite de cette cérémonie.

2° ORGANISATION:

La gestion de la procédure s'effectuerait en Direction des BMdP .

Une centaine de récipiendaires seraient convoqués, la présence d'environ 150 personnes (en incluant les accompagnants)serait envisagée.
Les cérémonies d'une durée de 2 heures seraient programmées sur l'année. Elles prendraient un caractère mensuel, à l'exception peut être des mois de Juillet et Août .
Monsieur Sperling souhaiterait qu'elles aient lieu en Mairie si possible dans la salle du Conseil Municipal. La salle Bailly de Suffren ne permet en effet pas l'accueil assis d'un nombre aussi important d'administrés.
Déroulement des manifestations:

1) Accueil:

- Accueil des récipiendaires par 3 agents des BMdP, 1 coordonnateur (il serait intéressant de faire participer agents et responsables de bureaux à cette cérémonie pour les impliquer pleinement à ces événements).
- Émargement.
- Récupération des titres de séjour avec apposition du tampon «naturalisé» sur la copie du titre.
- Signature sur la copie papier du tableau Excel (remise de décret).

2) Projection d'un film:

Il précise en quoi consiste l'intégration d'un nouveau citoyen dans la République en présentant les droits et les devoirs du citoyen Français (10mn). Il associe la Ville de Marseille à cette démarche citoyenne en proposant l'ensemble des démarches qui seront réalisables dans les BMdP: demandes de CNI , passeports, inscriptions sur les listes électorales...

3) Arrivée puis discours de l'élu/ remise individuelle des livrets:

Appel au micro de chaque récipiendaire par le cadre référent qui transmet le décret à l'élu.
Ordre Alphabétique des personnes présentes uniquement.

La réception d'éventuels retardataires serait réalisée par les trois autres agents ; ces personnes seraient appelées en fin de remise.

Avec chaque livret d'accueil il sera remis aux récipiendaires une pochette au logo «Ville de Marseille, Direction des BMdP, Plan Mieux Vivre Ensemble».Celle-ci contiendra la liste des pièces à fournir pour effectuer des demandes de titre d'identité ainsi que les explications sur les différentes démarches proposées aux administrés par les BMdP.

Photo éventuelle.

Pause rafraîchissement éventuelle.

3° CONCLUSION:

Pour obtenir le respect des règles de vie dans l'espace public de la part des usagers, il est indispensable de leur offrir un service de qualité.
L'apprentissage de la citoyenneté commence dès l'enfance et se poursuit tout au long de la vie d'un adulte. La remise du décret de naturalisation est alors une étape importante dans la vie d'un citoyen.
C'est le moment où il doit prendre conscience de ses devoirs envers la Nation qui l'accueille mais également de ses droits.

Ce projet de remise de décrets de naturalisation permettrait de mettre en valeur la qualité du service public offert par la Ville de Marseille à ses nouveaux citoyens Français.
En effet, il pallie l'inéquité de traitement que l'on constate actuellement dans la remise des livrets d'accueil . Il permet de plus, de simplifier et mieux orienter les administrés dans leurs démarches en leur permettant de découvrir l'ensemble des missions proposées par les Bureaux Municipaux de Proximité.
En valorisant l'apprentissage de la citoyenneté, la démocratie de proximité, et l'itinéraire citoyen, ce projet semble ainsi correspondre aux objectifs fixés par le Plan Mieux vivre ensemble et pourrait être mis en place, après validation, dès le printemps 2010.