

SOMMAIRE:

EDITO	P2
CARTE BMdP	P4
REGLEMENTATION	P5
1. CHARGE DE TRAVAIL	P6
2. COURBES PAR TYPES DE DOSSIERS	P10
3. LIVRETS DE FAMILLE	P14
4. CNI – PASSEPORTS – PASSEPORTS BIOMETRIQUES	P19
5. PASSEPORTS DEPOSES PAR DES USAGERS DOMICILIES HORS MARSEILLE	P21
6. CERTIFICATS D'IMMATRICULATION ET PERMIS DE CONDUIRE	P22
7. RETOURS DE DOSSIERS CNI, PASS, CERTIFICATS D'IMMATRICULATION ET PERMIS DE CONDUIRE	P23
8. ALLÔ MAIRIE	P24
9. LISTES ELECTORALES	P26
10. NATURALISATIONS	P28
11. SERVICE REGLEMENTATION	P29
SERVICE RESSOURCES HUMAINES	P32
1. EFFECTIFS AU 31/12/2011	P34
2. DISPOSITIF RECLASSES	P36
3. MOUVEMENTS	P37
4. FORMATION	P48
SERVICE LOGISTIQUE ET COMMUNICATION	P49
1. LOGISTIQUE	P50
2. COMMUNICATION	P53
COORDINATION GENERALE	P56
1. ENCADREMENT DES COORDONATEURS	P58
2. NATURALISATIONS	P61
3. RELATIONS AVEC LES ADMINISTRES	P68
4. ENQUÊTE DE SATISFACTION 2011	P69
5. SEMINAIRE DU 17 MAI 2011	P70
ETAT CIVIL	P71

EDITO

La Division des Bureaux Municipaux de Proximité et de l'État-Civil a pour vocation de permettre aux administrés de réaliser sur le territoire de Marseille un ensemble de démarches administratives dans le cadre d'un service de qualité rendu à l'usager.

Auparavant, les Bureaux Municipaux de Proximité et l'État-Civil constituaient deux entités distinctes. Afin de répondre aux orientations de l'administration, une nouvelle organisation visant à optimiser les ressources, moyens et compétences a été mise en oeuvre, début 2011.

La réflexion engagée a permis d'aboutir à mutualiser les Bureaux Municipaux de Proximité et l'État-Civil en une seule Division.

Cette évolution, qui repose sur un socle commun, celui des démarches administratives, répond plus largement aux attentes des usagers.

L'année 2011 aura connu des temps forts notamment avec l'ouverture du Bureau Municipal de Saint-André qui poursuit, comme l'ensemble des 22 autres, un effort de modernisation en vue de promouvoir le service public de proximité.

Les cérémonies de remise des décrets de naturalisation, instaurées en 2010, ont connu un réel succès avec cinq manifestations organisées en 2011 au sein de l'hémicycle Bargemond et 467 décrets remis.

Le projet de déploiement d'écrans à affichage dynamique a été mis en oeuvre. Il a pour objectif la diffusion d'informations administratives et une communication plus institutionnelle sur notamment les grands événements de la ville tel que "Marseille Capitale Européenne de la Culture 2013". Huit sites ont déjà été pourvus : Saint-André, Canebière, Belle de Mai, Bonneveine, Prado, Maison-Blanche, Saint-Julien et la Rose.

Il est à préciser qu'en 2012, ce projet sera étendu à l'ensemble des Bureaux Municipaux de Proximité.

Enfin, le partenariat entrepris avec Allô-Mairie relatif à un agenda partagé et à la prise de rendez-vous s'est poursuivi avec succès avec un pourcentage moyen mensuel de plus de 12% de fiches créées par les Bureaux Municipaux de Proximité sur l'année 2011.

Ces résultats apparaissent particulièrement satisfaisants et prometteurs et sont gage de l'implication des agents lorsqu'on considère la multiplicité des missions accomplies.

Par ailleurs, dans un souci toujours accru de service de proximité rendu aux usagers, la possibilité a été offerte à ces derniers d'obtenir un rendez-vous par internet pour l'enregistrement d'une demande de passeport biométrique via le portail Marseille.fr.

L'ouverture de l'agenda aux internautes tend à optimiser la régulation des flux.

En outre, compte-tenu du calendrier électoral chargé de 2012, la Division des Bureaux Municipaux de Proximité et de l'État-Civil a été partie prenante de l'organisation de la révision des Listes Électorales en fin d'année en collaborant d'une manière particulièrement active. Un dispositif exceptionnel a ainsi été mis en place pour y parvenir.

Au regard du bilan des actions entreprises, on peut constater que les objectifs ont été atteints comme en témoigne l'enquête de satisfaction réalisée en début d'année. Les progrès réalisés concernent plus particulièrement l'écoute et la courtoisie avec un taux de 95 % d'administrés satisfaits et la discrétion qui obtient 89 % d'avis positifs.

L'ensemble des projets et missions de la Division des Bureaux Municipaux de Proximité et de l'État-Civil a pu être effectuée de façon dynamique grâce aux agents qui oeuvrent au quotidien à la réussite de l'action d'une administration à dimension humaine.

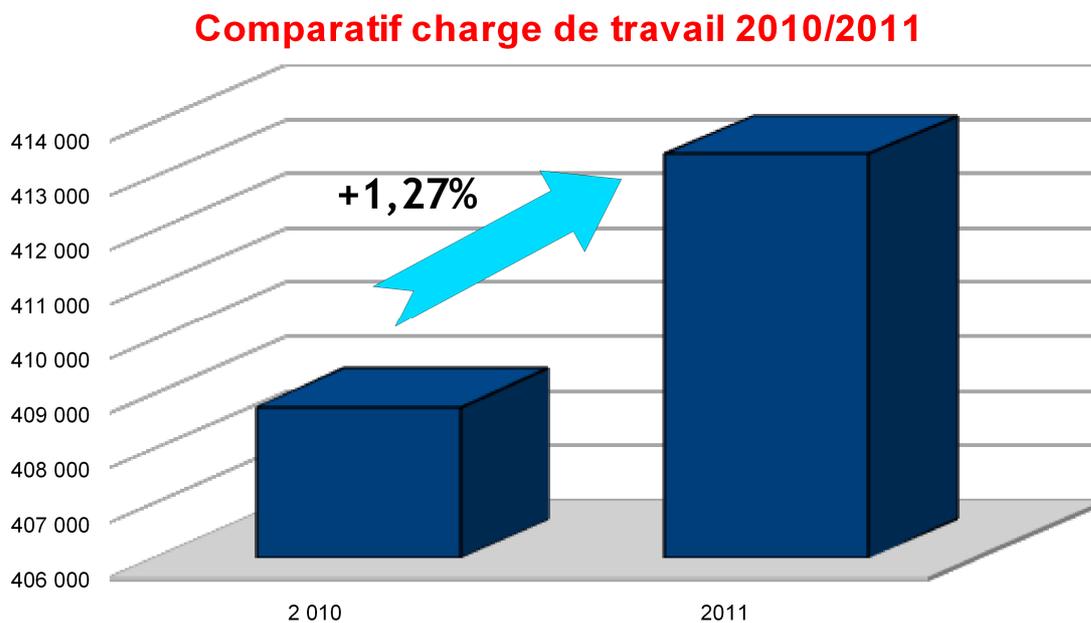
Anne-Marie BAGLIERI

Responsable division Bureaux
Municipaux de Proximité et Etat Civil



REGLEMENTATION

1) CHARGE DE TRAVAIL



L'analyse statistique démontre pour l'année 2011, une charge de travail légèrement supérieure par rapport à l'année 2010.

Il est à noter un accroissement important de celle-ci sur certains bureaux dont :

- Canebière +20,05%
- Lodi +16,08%
- Vauban +14,2%.

STATISTIQUES 2011

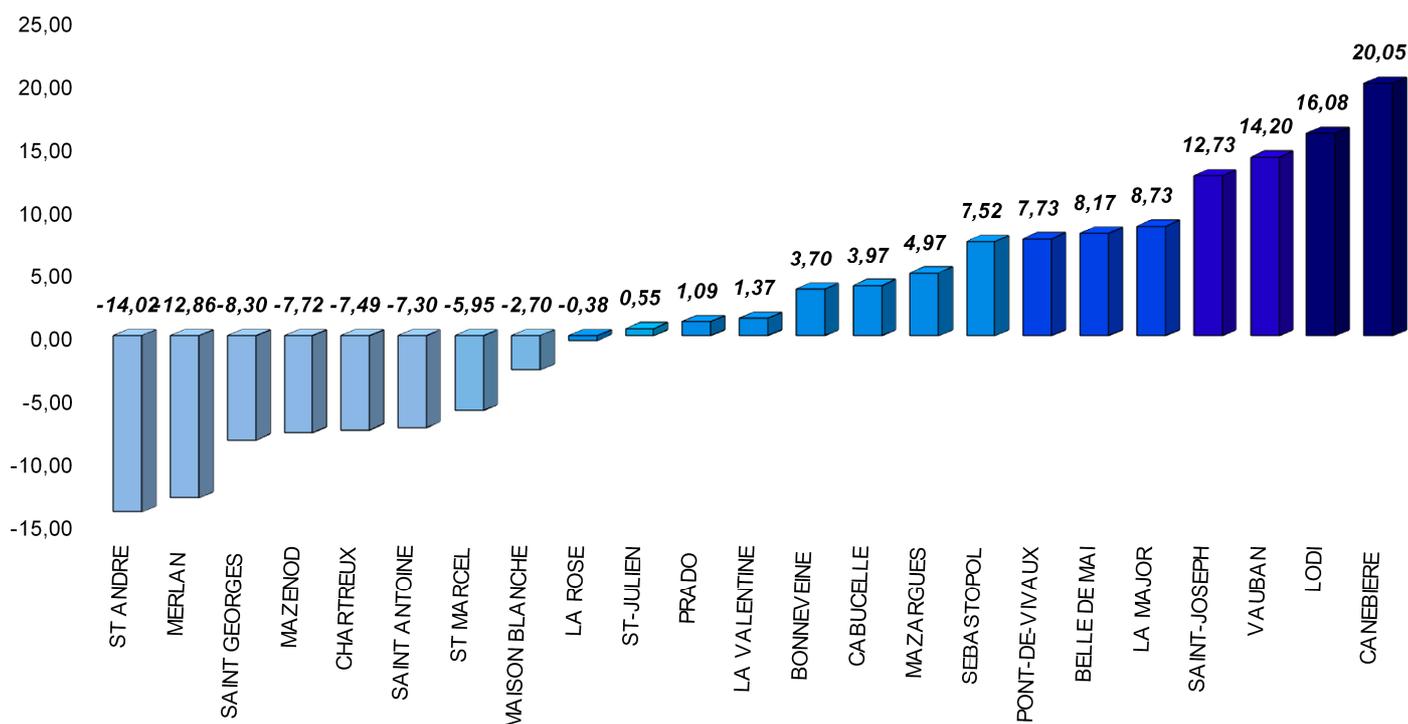
ARR.	BMdP	ACTES D'ETAT CIVIL			LE PHARE										NATURALISATIONS		
		Actes & Extraits	Actes par courrier	Actes pluri lingues	C.NI	Pass	Dem. Conj.	Pass bio	Permis de conduire	Cartes Grises	Retour Pref	Dem. Allégée CNI, PASS et CNI-PASS	Dem. Allégée PC	Dem. Allégée CG	Pièces à fournir	Dépôt dossier	Retour dossier
CALCUL ADMINISTRÉS		1	0	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1
1	CANEBIERE	6 994	0	12	4 360	27	0	2 713	367	1 072	907	71	4	0	973	251	70
2	LA MAJOR	2 547	26	4	2 557	16	0	1 743	233	898	459	44	1	5	547	173	18
2	MAZENOD	6 441	7	19	2 095	248	0	2 700	148	446	819	37	1	0	541	202	75
3	BELLE DE MAI	11 314	42	17	3 739	16	0	1 836	317	1 140	850	106	3	5	1 618	563	113
4	CHARTREUX	6 129	3	15	3 518	6	0	1 872	332	1 600	731	40	2	0	202	169	53
4	SEBASTOPOL	4 946	0	2	5 243	28	0	2 953	483	2 279	933	61	6	0	537	246	68
6	LODI	3 026	105	49	2 348	18	0	1 567	235	779	317	20	2	0	442	175	27
6	VAUBAN	2 689	0	5	1 739	5	0	1 799	160	784	390	24	0	2	125	51	8
7	SAINT GEORGES •	3 709	26	44	2 698	12	0	1 766	312	1 311	732	22	2	1	90	59	31
8	BONNEVEINE •	5 749	0	23	5 467	14	0	3 650	649	3 388	1 071	70	10	40	105	50	15
8	PRADO •	7 789	0	48	4 811	56	0	3 143	492	1 800	626	47	1	0	120	47	9
9	MAISON BLANCHE	4 675	0	2	4 952	6	0	2 876	442	2 583	821	65	4	4	42	46	13
9	MAZARGUES	2 980	48	76	2 113	8	0	1 339	237	1 276	616	21	1	0	74	55	24
10	PONT-DE-VIVAUX	5 033	0	43	3 173	4	0	1 624	308	1 734	624	32	4	6	355	117	27
11	LA VALENTINE	2 466	0	1	1 886	5	0	1 601	184	1 244	316	23	4	3	2	1	2
11	ST MARCEL	4 562	0	13	3 201	4	0	1 620	310	1 752	582	38	4	11	72	74	26
12	ST-JULIEN	6 549	0	6	5 735	26	0	3 059	624	3 712	789	58	7	16	87	35	18
13	LA ROSE	10 090	0	14	5 657	7	0	2 534	540	3 043	1 176	96	3	5	259	279	97
14	MERLAN •	8 462	0	2	4 153	13	0	1 898	406	1 785	1 181	52	1	0	404	119	63
14	SAINT-JOSEPH	2 441	0	12	2 138	12	0	1 330	199	1 167	490	39	2	1	639	160	39
15	SAINT ANTOINE	8 567	46	34	3 069	9	0	1 636	307	1 813	920	37	3	1	156	105	33
15	CABUCELLE	6 826	428	0	3 530	7	0	1 369	307	1 677	939	38	1	1	581	163	55
16	ST ANDRE	4 967	0	7	2 170	0	0	1 256	244	1 248	394	13	1	0	299	62	15
16	ST HENRI				177	0	0	54	22	86							
TOTAL BMdP		128 951	731	448	80 529	547	0	47 938	7 858	38 617	16 683	1 054	67	101	8 270	3 202	899

ARR.	BmDP	LEGALISATIONS DE SIGNATURES ET ATTESTATIONS						ACTIVITES DIVERSES						LISTES	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2011
		Légal. Signat	Concubin age	Divers *	Côte et paraphe	Piège	Stock /récolte de vins	Livret	Certif. Héréd.	ASPA	Permis de chasser	Permis de détention de chien dangereux	AST		
CALCUL ADMINISTRES		1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1,5	1	
1	CANEBIERE	2 066	256	2 199	0	0	0	161	33	55	0	3	202	3 018	25 815
2	LA MAJOR	676	198	1 036	2	0	0	26	19	38	1	11	151	1 153	12 584
2	MAZENOD	284	36	639	0	0	0	153	5	6	0	1	232	307	15 444
3	BELLE DE MAI	701	187	575	0	0	0	399	8	37	0	2	177	2 618	26 386
4	CHARTREUX	175	72	228	7	0	0	285	51	18	1	7	247	1 485	17 252
4	SEBASTOPOL	730	106	1 586	0	0	0	106	29	18	1	7	316	2 716	23 404
6	LODI	550	132	936	3	0	0	89	2	2	0	0	171	1 139	12 140
6	VAUBAN	370	335	670	0	0	0	76	5	0	0	0	137	785	10 165
7	SAINT GEORGES •	413	97	448	16	0	0	116	11	11	1	0	190	829	12 954
8	BONNEVEINE •	656	155	990	2	0	0	185	26	4	0	0	462	2 828	25 617
8	PRADO •	1 681	84	1 726	0	0	1	163	9	5	1	2	266	1 665	24 600
9	MAISON BLANCHE	379	135	733	0	0	0	98	15	1	2	1	409	1 739	20 052
9	MAZARGUES	217	91	932	0	0	0	129	31	5	0	1	149	220	10 652
10	PONT-DE-VIVAUX	905	85	671	0	0	0	214	16	5	0	3	160	1 647	16 800
11	LA VALENTINE	291	17	186	2	0	0	30	5	3	1	0	323	978	9 585
11	ST MARCEL	549	80	468	0	0	0	135	13	6	0	5	307	1 143	14 986
12	ST-JULIEN	873	141	854	0	0	0	195	35	9	1	4	590	1 944	25 379
13	LA ROSE	543	64	430	0	0	4	350	10	25	4	5	425	2 071	27 744
14	MERLAN •	976	76	165	7	0	0	255	8	16	0	0	294	810	21 160
14	SAINT-JOSEPH	433	166	563	0	0	0	65	27	10	2	7	164	1 634	11 754
15	SAINT ANTOINE	366	63	395	1	0	0	159	6	10	3	5	205	691	18 655
15	CABUCELLE	732	103	231	0	0	0	91	11	32	0	0	204	1 037	18 378
16	ST ANDRE	320	26	215	0	0	0	94	22	1	3	3	142	783	12 301
16	ST HENRI														355
TOTAL BmDP		14 886	2 705	16 876	40	0	5	3 574	397	317	21	67	5 923	33 240	413 952

CHARGE DE TRAVAIL: COMPARATIF 2010 ET 2011

ARR	BMdP	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2010	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2011	COMPARATIF 2011 PAR RAPPORT A 2010 EN %
1	CANEBIERE	21 502	25 814	20,05
2	LA MAJOR	11 572	12 582	8,73
2	MAZENOD	16 734	15 442	-7,72
3	BELLE DE MAI	24 391	26 383	8,17
4	CHARTREUX	18 651	17 254	-7,49
4	SEBASTOPOL	21 764	23 400	7,52
6	LODI	10 453	12 134	16,08
6	VAUBAN	8 896	10 159	14,20
7	SAINT GEORGES	14 119	12 947	-8,30
8	BONNEVEINE	24 696	25 609	3,70
8	PRADO	24 327	24 592	1,09
9	MAISON BLANCHE	20 599	20 043	-2,70
9	MAZARGUES	10 139	10 643	4,97
10	PONT-DE-VIVAUX	15 585	16 790	7,73
11	LA VALENTINE	9 445	9 574	1,37
11	ST MARCEL	15 923	14 975	-5,95
12	ST-JULIEN	25 229	25 367	0,55
13	LA ROSE	27 836	27 731	-0,38
14	MERLAN	24 268	21 146	-12,86
14	SAINT-JOSEPH	10 414	11 740	12,73
15	SAINT ANTOINE	20 108	18 640	-7,30
15	CABUCELLE	17 661	18 363	3,97
16	ST ANDRE	14 682	12 624	-14,02
TOTAL GLOBAL		408 763	413 952	1,27

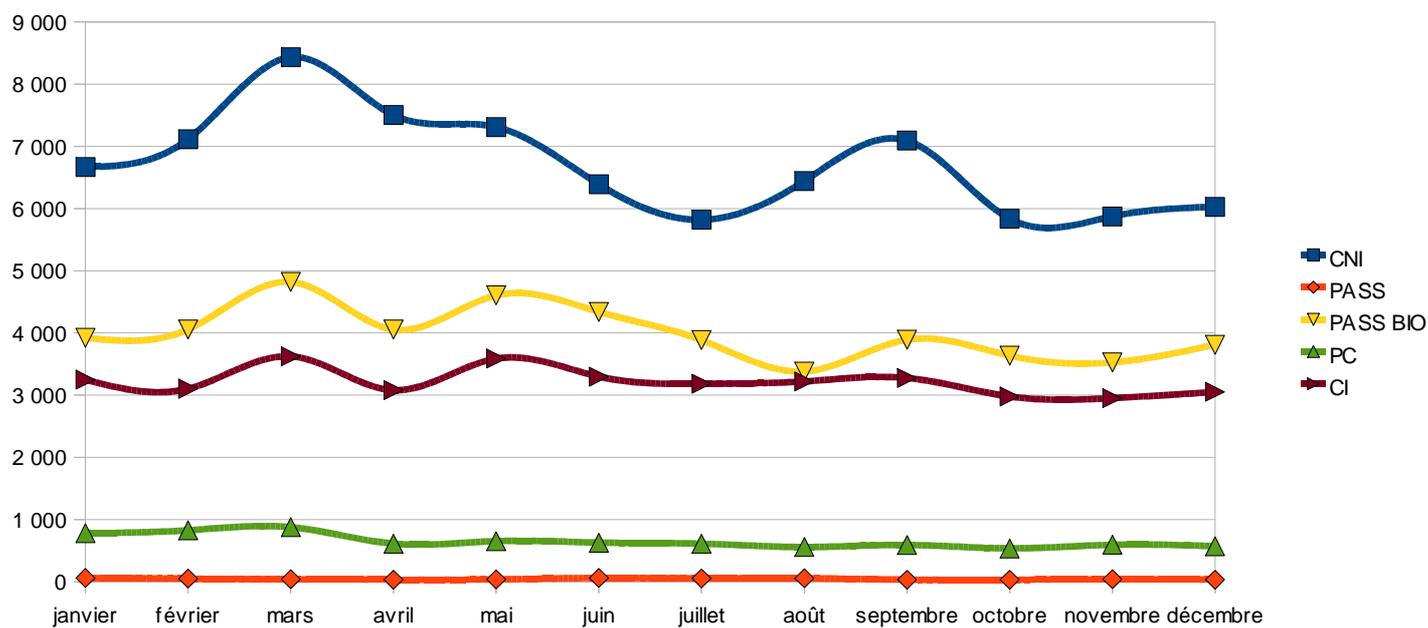
REPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL PAR BMdP (% évolution 2011/2010)



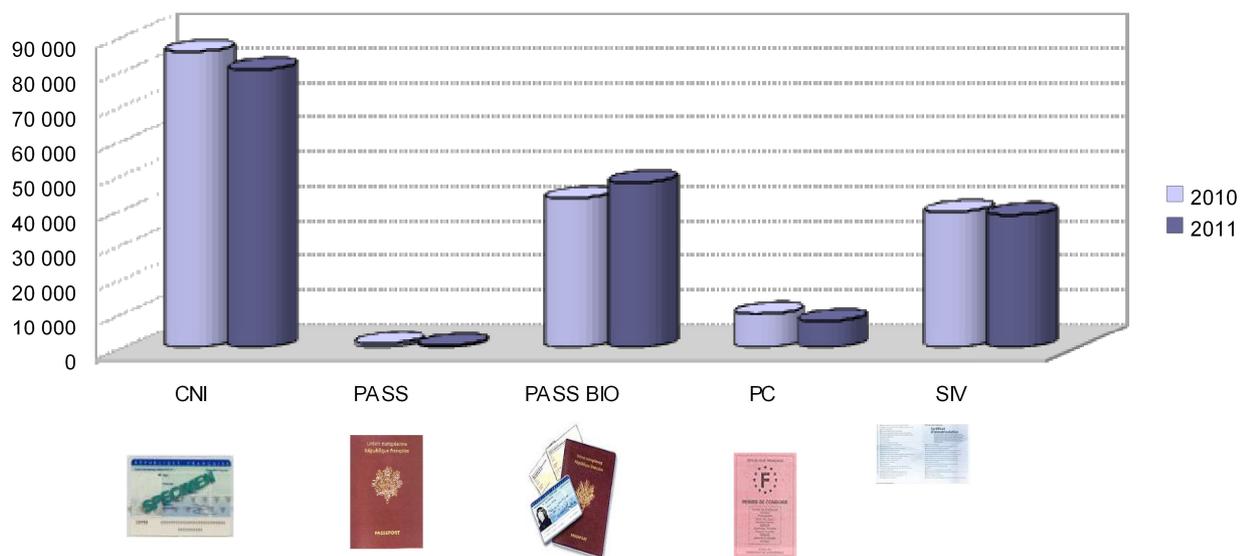
2) COURBES PAR TYPE DE DOSSIERS

2011: EVOLUTION MENSUELLE CNI, PASS, PC et CERTIFICATS D'IMMATRICULATION

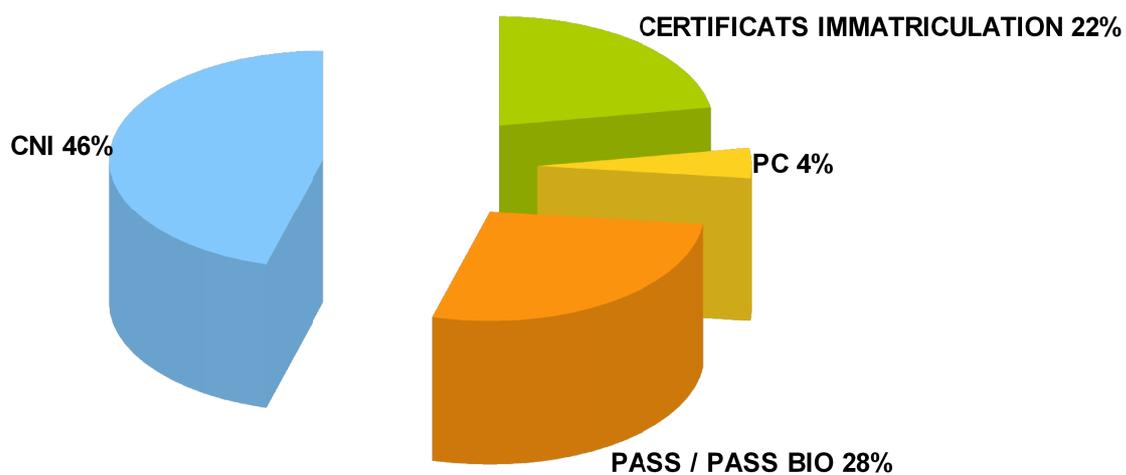
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL 2011
CNI	6 669	7 117	8 436	7 504	7 313	6 391	5 820	6 443	7 095	5 837	5 875	6 029	80 529
PASS	62	51	41	35	39	63	55	57	35	33	41	35	547
PASS BIO	3 924	4 059	4 821	4 055	4 605	4 340	3 885	3 381	3 892	3 637	3 527	3 812	47 938
PC	784	828	878	613	654	630	613	559	593	538	595	573	7 858
CI	3 249	3 104	3 625	3 081	3 589	3 299	3 184	3 222	3 277	2 980	2 953	3 054	38 617
TOTAL													175 489



COMPARATIF DES TITRES 2010/2011

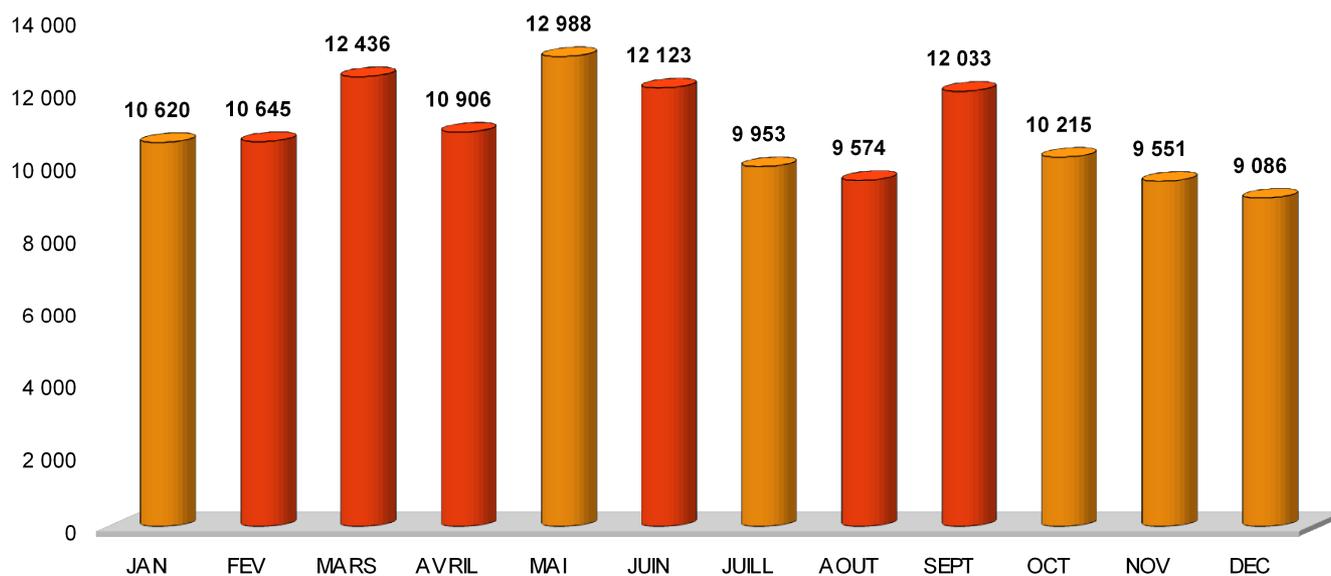


REPARTITION DES TITRES 2011

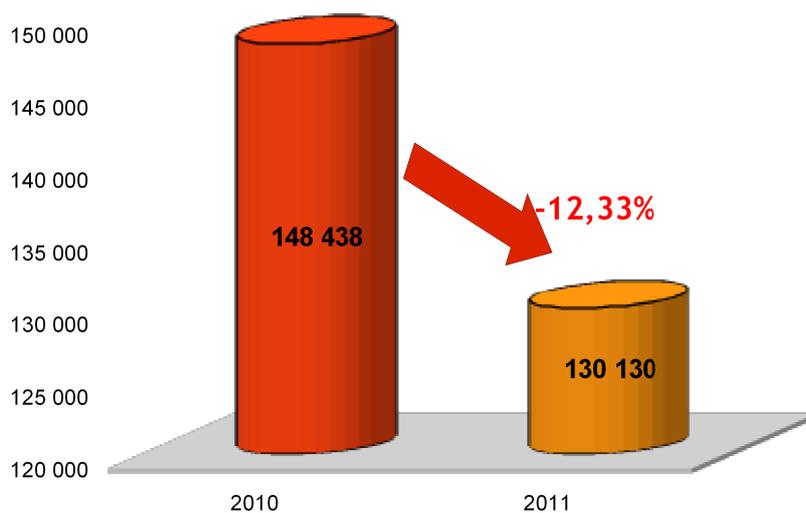


2011: EVOLUTION MENSUELLE DES ACTES ET EXTRAITS

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
ACTES & EXTRAITS	10 620	10 645	12 436	10 906	12 988	12 123	9 953	9 574	12 033	10 215	9 551	9 086	130 130



ACTES: COMPARATIF 2010/2011



Les BMdP ont établi 130 130 actes d'état civil en 2011 contre 148 438 l'année précédente.

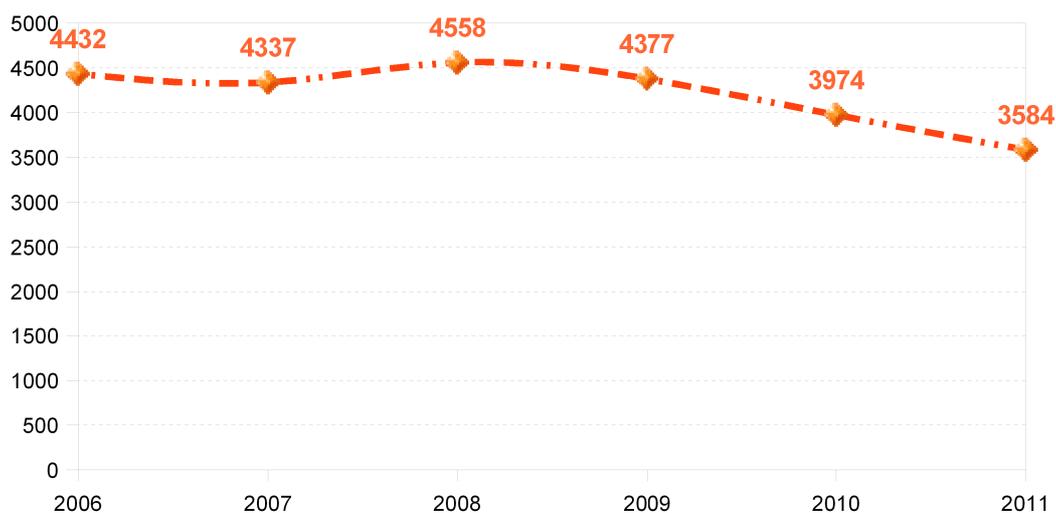
Cette baisse (-12,33%) peut s'expliquer par le fait que la production de l'acte de naissance n'est plus systématiquement exigée pour les demandes de titres d'identité.

La diminution de la délivrance de ce type de document amorcée en 2010, s'est poursuivie en 2011.

3) LIVRETS DE FAMILLE

		TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2011	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2010	COMPARATIF 2011 PAR RAPPORT 2010
1	CANEBIERE	161	177	-9,04%
2	LA MAJOR	26	19	36,84%
2	MAZENOD	153	143	6,99%
3	BELLE DE MAI	399	534	-25,28%
4	CHARTREUX	285	308	-7,47%
4	SEBASTOPOL	106	181	-41,44%
6	LODI	89	71	25,35%
6	VAUBAN	86	47	82,98%
7	SAINT GEORGES	116	149	-22,15%
8	BONNEVEINE	185	197	-6,09%
8	PRADO	163	147	10,88%
9	MAISON BLANCHE	98	108	-9,26%
9	MAZARGUES	129	140	-7,86%
10	PONT-DE-VIVAUX	214	179	19,55%
11	LA VALENTINE	30	38	-21,05%
11	ST-MARCEL	135	158	-14,56%
12	ST-JULIEN	195	187	4,28%
13	LA ROSE	350	384	-8,85%
14	MERLAN	255	316	-19,30%
14	SAINT-JOSEPH	65	103	-36,89%
15	SAINT ANTOINE	159	171	-7,02%
15	CABUCELLE	91	97	-6,19%
16	ST ANDRE	94	120	-21,67%
TOTAL BMDP		3 584	3 974	-9,81%

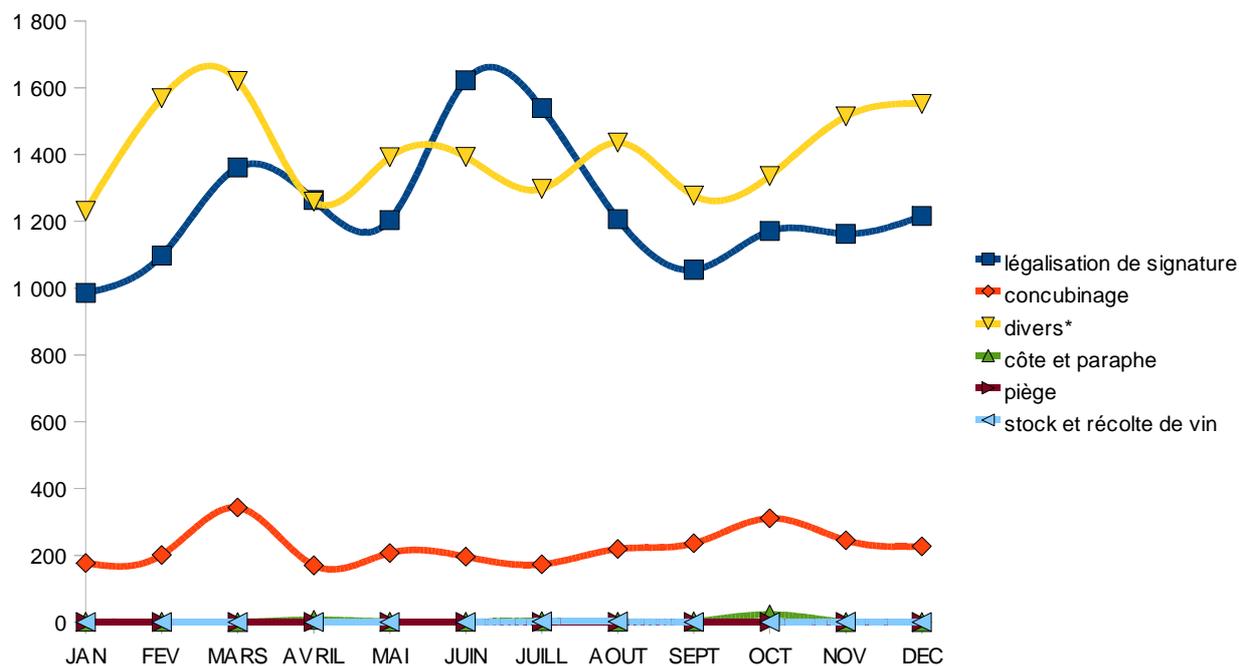
EVOLUTION LIVRETS DE FAMILLE DE 2006 A 2011



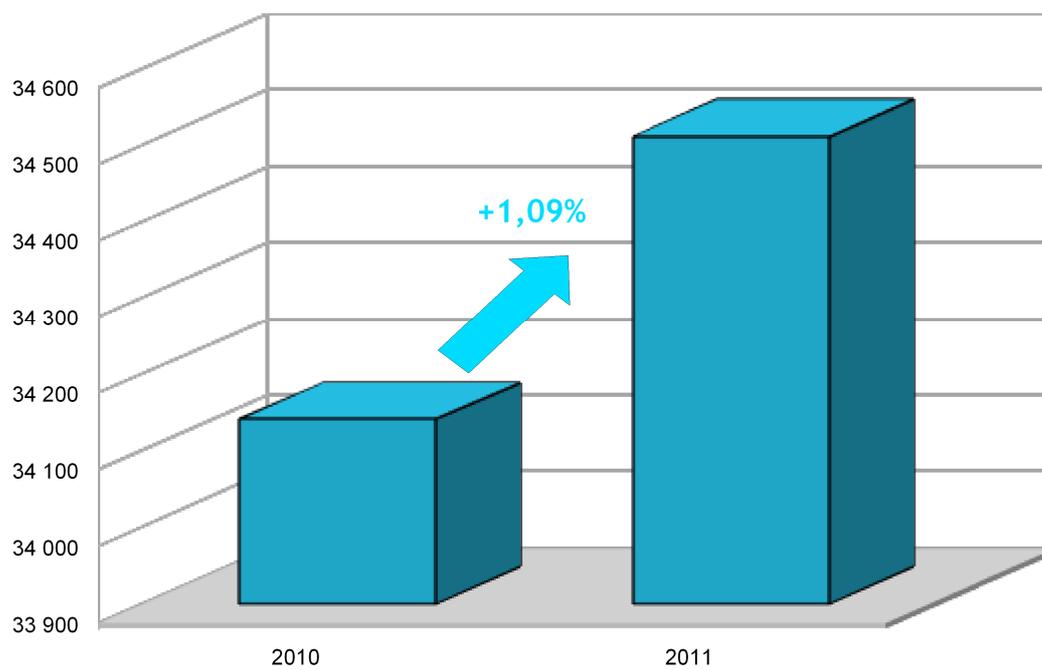
2011: EVOLUTION MENSUELLE LEGALISATIONS DE SIGNATURE ET ATTESTATIONS

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL 2011	TOTAL 2010	EVOLUTION (en %)
légalisation de signature	986	1 098	1 361	1 264	1 204	1 622	1 539	1 207	1 055	1 171	1 163	1 216	34 512	34 141	1,09%
concubinage	177	201	343	170	207	196	173	219	236	311	245	227			
divers*	1 231	1 569	1 620	1 259	1 392	1 393	1 297	1 436	1 277	1 336	1 514	1 552			
côte et paraphe	1	1	0	7	1	1	3	1	2	23	0	0			
piège	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
stock et récolte de vin	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	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 2010/2011 LEGALISATIONS DE SIGNATURE ET ATTESTATIONS



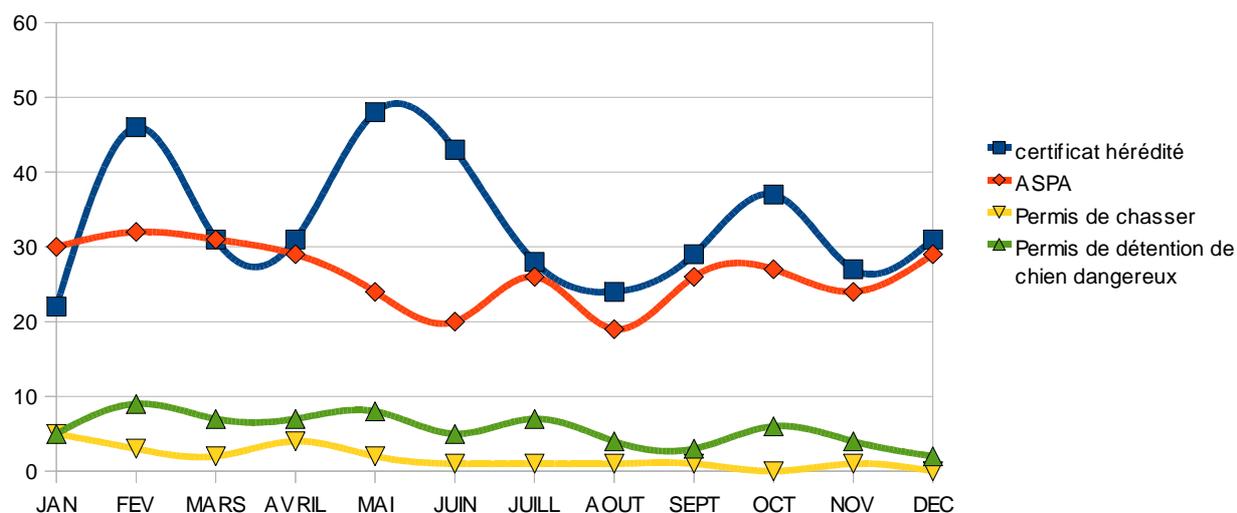
2011: EVOLUTION MENSUELLE DES ACTIVITES DIVERSES DES BMdP

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL 2011	TOTAL 2010	EVOLUTION (en %)
certificat hérédité	22	46	31	31	48	43	28	24	29	37	27	31	6 725	6 203	8,42%
ASPA	30	32	31	29	24	20	26	19	26	27	24	29			
Permis de chasser	5	3	2	4	2	1	1	1	1	0	1	0			
Permis de détention de chien dangereux	5	9	7	7	8	5	7	4	3	6	4	2			
AST	376	641	1 287	1 041	596	594	475	201	144	255	151	162			

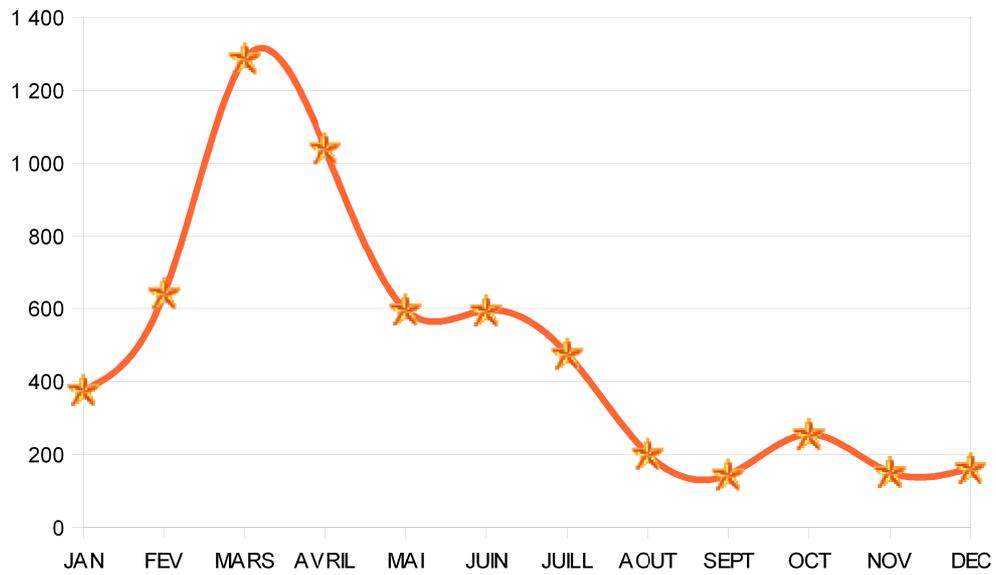
Les dossiers cantines ne sont pas pris en compte dans le calcul des activités diverses de 2009 car les BMdP ont servi uniquement d'intermédiaire pour transmettre les demandes.

ACTIVITES DIVERSES 2011

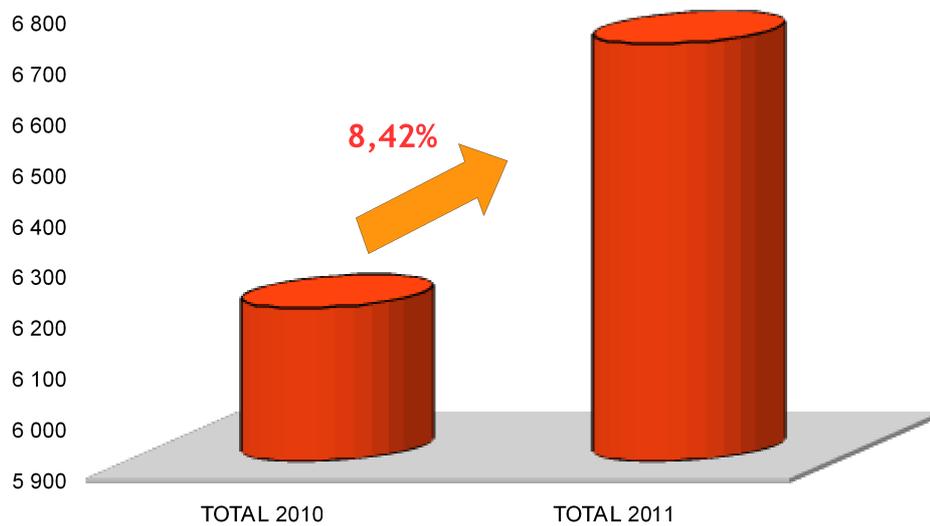
certificat hérédité, ASPA, permis de chasser, chiens dangereux, AST



AST 2011



ACTIVITES DIVERSES DES BMdP: COMPARATIF 2010/2011



4) CNI - PASSEPORTS - PASSEPORTS BIOMETRIQUES

A/ Dossiers traités (CNI, passeports d'urgence, passeports «biométriques») :

Les statistiques ont démontré que l'activité liée aux CNI, passeports temporaires et biométriques, a connu une relative stabilité.

Si l'on distingue chacune des 3 opérations individuellement, on peut voir une diminution du nombre de demandes de CNI au profit des passeports biométriques. Ceci peut s'expliquer par l'accroissement des délais de délivrance des cartes d'identité (environ 2 mois), les usagers préférant de ce fait pour des raisons de rapidité, demander un passeport dont les délais ont été, en moyenne, de 3 semaines en 2011.

Il est à noter une baisse importante du nombre de passeports temporaires déposés. En effet, depuis le 14 mars 2011, la procédure de délivrance de ce type de passeport, est beaucoup plus contraignante pour les usagers.

B/ Dossiers annulés :

Les dossiers annulés concernent des demandes qui n'ont pu être finalisées, soit pour des raisons personnelles aux usagers (voyage annulé, déménagement...), soit après un retour de la Préfecture qui n'a pas été satisfait par l'intéressé pour diverses raisons.

Dossiers annulés 2011:

➤ CNI	875
➤ passeports temporaires	395
➤ passeports biométriques	838
➤ permis de conduire	113
➤ certificats d'immatriculation	2 140

Soit un total de 4 361 demandes annulées par les usagers en 2011.

CNI ET PASSEPORTS : DOSSIERS TRAITES PAR BMdP ET PAR MOIS

ARR	BMdP	CNI 2010	CNI 2011	PASS 2010	PASS 2011	PASS BIO 2010	PASS BIO 2011	TOTAL PASS (avec pass bio 2010)	TOTAL PASS (avec pass bio) 2011	TOTAL 2010	TOTAL 2011
1	CANEBIERE	4 534	4 360	8	27	2 305	2 713	2 313	2 740	6 847	7 100
2	LA MAJOR	2 632	2 557	15	16	1 547	1 743	1 562	1 759	4 194	4 316
2	MAZENOD	2 223	2 095	788	248	2 572	2 700	3 360	2 948	5 583	5 043
3	BELLE DE MAI	4 053	3 739	17	16	1 986	1 836	2 003	1 852	6 056	5 591
4	CHARTREUX	3 780	3 518	8	6	1 539	1 872	1 547	1 878	5 327	5 396
4	SEBASTOPOL	5 680	5 243	15	28	2 574	2 953	2 589	2 981	8 269	8 224
6	LODI	2 356	2 348	12	18	1 366	1 567	1 378	1 585	3 734	3 933
6	VAUBAN	1 692	1 739	8	5	1 211	1 799	1 219	1 804	2 911	3 543
7	SAINT GEORGES	3 075	2 698	21	12	1 649	1 766	1 670	1 778	4 745	4 476
8	BONNEVEINE	5 757	5 467	12	14	3 514	3 650	3 526	3 664	9 283	9 131
8	PRADO	4 996	4 811	30	56	3 350	3 143	3 380	3 199	8 376	8 010
9	MAISON BLANCHE	5 519	4 952	6	6	2 641	2 876	2 647	2 882	8 166	7 834
9	MAZARGUES	2 043	2 113	4	8	999	1 339	1 003	1 347	3 046	3 460
10	PONT-DE-VIVAUX	3 220	3 173	11	4	1 317	1 624	1 328	1 628	4 548	4 801
11	LA VALENTINE	1 954	1 886	6	5	1 436	1 601	1 442	1 606	3 396	3 492
11	ST MARCEL	3 717	3 201	11	4	1 563	1 620	1 574	1 624	5 291	4 825
12	ST-JULIEN	6 172	5 735	23	26	2 590	3 059	2 613	3 085	8 785	8 820
13	LA ROSE	6 153	5 657	13	7	2 522	2 534	2 535	2 541	8 688	8 198
14	MERLAN	4 876	4 153	11	13	1 716	1 898	1 727	1 911	6 603	6 064
14	SAINT-JOSEPH**	2 075	2 138	18	12	1 259	1 330	1 277	1 342	3 352	3 480
15	SAINT ANTOINE	3 041	3 069	6	9	1 269	1 636	1 275	1 645	4 316	4 714
15	CABUCELLE	3 565	3 530	5	7	1 234	1 369	1 239	1 376	4 804	4 906
16	ST ANDRE	2 570	2 347	1	0	1 130	1 310	1 131	1 310	3 701	3 657
TOTAL BMdP		85 683	80 529	1 049	547	43 289	47 938	44 338	48 485	130 021	129 014

En 2011, 47 938 demandes de passeports biométriques ont été déposées dans les BMdP - soit une augmentation de + 10,75% par rapport à 2010.

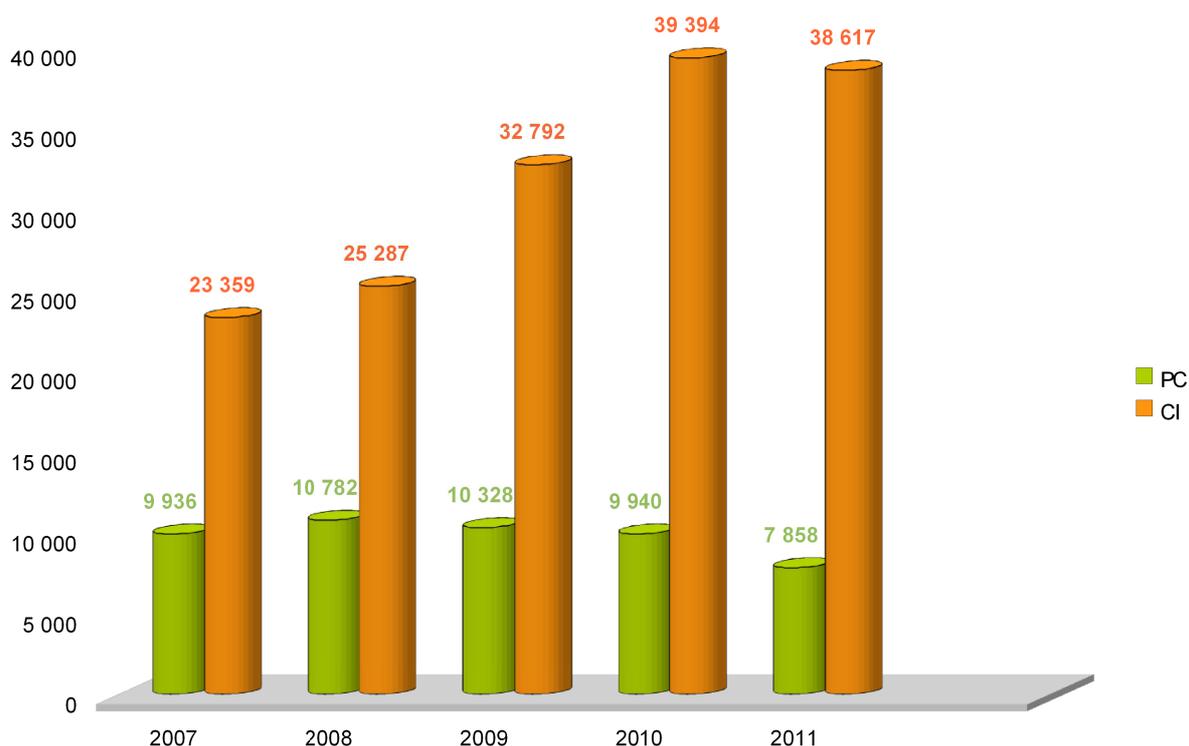
5) PASSEPORTS DEPOSES PAR DES USAGERS DOMICILIES HORS MARSEILLE

PASSEPORTS DEPOSES PAR DES USAGERS DOMICILIES HORS MARSEILLE EN 2011

ARR	BMdP	NBRE DE DEMANDES
1	CANEBIERE	104
2	LA MAJOR	82
2	MAZENOD	206
3	BELLE DE MAI	21
4	CHARTREUX	34
4	SEBASTOPOL	79
6	LODI	50
6	VAUBAN	32
7	SAINT GEORGES	26
8	BONNEVEINE	84
8	PRADO	124
9	MAISON BLANCHE	77
9	MAZARGUES	59
10	PONT-DE-VIVAUX	27
11	LA VALENTINE	106
11	ST MARCEL	63
12	ST-JULIEN	61
13	LA ROSE	78
14	MERLAN	29
14	SAINT-JOSEPH	51
15	SAINT ANTOINE	136
15	CABUCELLE	35
16	ST ANDRE	87
<i>TOTAL BMdP</i>		1 651

6) PERMIS DE CONDUIRE ET CERTIFICATS D'IMMATRICULATION

	PC	CI
2007	9 936	23 359
2008	10 782	25 287
2009	10 328	32 792
2010	9 940	39 394
2011	7 858	38 617



L'activité liée aux demandes de certificats d'immatriculation a connu une faible diminution pour l'année 2011, soit -1,97% par rapport à 2010. La constante évolution des années précédentes, a subi un frein en 2011. Ceci peut s'expliquer par l'importance des délais de délivrance (9 semaines en moyenne).

Le nombre de dossiers de permis de conduire connaît, en revanche, une baisse significative de 20,95%.

7) 2011 : RETOURS DE DOSSIERS CNI, PASS, CERTIFICATS D'IMMATRICULATION, PERMIS DE CONDUIRE

ARR	BMdP	TOTAL RETOURS DOSSIERS TRAITES 2011	TOTAL DOSSIERS TRAITES 2011	% des retours 2011
1	CANEBIERE	907	7100	12,77
2	LA MAJOR	459	4316	10,63
2	MAZENOD	819	5043	16,24
3	BELLE DE MAI	850	5591	15,2
4	CHARTREUX	731	5396	13,55
4	SEBASTOPOL	933	8224	11,34
6	LODI	317	3933	8,06
6	VAUBAN	390	3543	11,01
7	SAINT GEORGES	732	4476	16,35
8	BONNEVEINE	1071	9131	11,73
8	PRADO	626	8010	7,82
9	MAISON BLANCHE	821	7834	10,48
9	MAZARGUES	616	3460	17,8
10	PONT-DE-VIVAUX	624	4801	13
11	ST MARCEL	582	4825	12,06
12	ST-JULIEN	789	8820	8,95
13	LA ROSE	1176	8198	14,34
14	MERLAN	1181	6064	19,48
15	SAINT ANTOINE	920	4714	19,52
15	CABUCELLE	939	4906	19,14
16	ST ANDRE	394	3657	10,77
11	LA VALENTINE	316	3492	9,05
14	SAINT-JOSEPH	490	3480	14,08
TOTAL		16 683	129 014	12,93

8) ALLÔ MAIRIE

Le partenariat mis en place depuis 2007 s'est encore affirmé en 2010.

Allô Mairie a ainsi traité 30 457 demandes de renseignements concernant les BMdP et enregistré 61 002 rendez-vous physiques contre 25 501 en 2009, ce qui représente une augmentation de + 139,21 %.

Depuis le 23 avril 2010, les Bureaux Municipaux de Proximité ont la possibilité de proposer et d'enregistrer eux aussi les rendez-vous des administrés. Depuis cette date, 3 707 fiches ont été créées.

En 2011, 341 fiches* ont été traitées par l'accueil expert de la cellule réglementation.

*(ce chiffre ne tient pas compte de tous les appels téléphoniques traités en direct entre les opérateurs d'Allô Mairie et les agents de la cellule réglementation.)

Rendez-vous 2011

- Rendez-vous pris par Allô Mairie: 64 887 → 86,32 %
- Rendez-vous pris par les usagers sur internet: 576 → 0,77 %
- Rendez-vous pris par SDA : 402 → 0,62%
(coordonnateurs, agents de la Division ...)
- Rendez-vous pris par les BMdP: 9 302 → 12,38%

TOTAL RDV: 75 167

Statistiques sur les rendez-vous dans les Bureaux Municipaux de Proximité

Période du 01/01/2011 au 31/12/2011

	01/2011	02/2011	03/2011	04/2011	05/2011	06/2011	07/2011	08/2011	09/2011	10/2011	11/2011	12/2011	Total
Allô Mairie	5 925	5 764	7 238	6 204	7 087	5 657	3 871	4 309	4 760	4 799	4 565	4 708	64 887
BMdP Belle de Mai	76	58	54	49	19	12	12	24	34	68	44	42	492
BMdP Bonneveine	109	76	30	6	36	55	61	95	123	84	105	118	898
BMdP Cabucelle	9	33	3	2	7	38	14	7	11	10	15	5	154
BMdP Canebière	42	35	30	28	29	27	10	34	73	125	106	107	646
BMdP Chartreux	72	43	59	44	68	43	46	61	68	50	51	71	676
BMdP Lodi	0	5	6	0	0	3	0	1	0	31	35	8	89
BMdP Maison Blanche	16	18	2	13	7	14	8	0	43	79	80	75	355
BMdP Major (La)	58	30	39	42	42	44	50	38	57	57	45	61	563
BMdP Mazargues	10	8	2	13	10	31	10	20	28	37	25	28	222
BMdP Mazenod	54	113	37	65	58	59	18	10	28	59	71	80	652
BMdP Merlan (Le)	19	45	34	28	47	50	50	25	32	21	16	22	389
BMdP Pont de Vivaux	31	9	22	9	26	27	13	13	30	16	27	39	262
BMdP Prado	42	34	21	16	31	20	1	18	24	26	26	18	277
BMdP Rose (La)	8	25	6	11	24	12	14	6	16	26	46	35	229
BMdP Saint André	16	0	0	8	4	1	22	32	35	40	56	37	251
BMdP Saint Antoine	59	44	24	13	10	16	10	24	32	14	8	10	264
BMdP Saint Georges	41	37	43	60	55	54	35	57	47	36	42	46	553
BMdP Saint Joseph	21	10	17	31	30	33	22	5	21	17	24	22	253
BMdP Saint Julien	37	37	24	29	36	22	25	25	43	35	76	76	465
BMdP Saint Marcel	41	63	90	78	61	33	38	43	67	36	35	56	641
BMdP Sébastopol	52	27	26	36	34	17	13	28	59	33	60	48	433
BMdP Valentine (La)	21	40	32	34	21	51	26	33	19	29	35	26	367
BMdP Vauban	7	11	10	3	1	1	4	14	16	36	25	43	171
Internet	0	0	0	0	2	0	79	116	94	113	82	90	576
SDA - Accueil Expert BMdP	6	26	31	55	23	13	46	36	28	48	33	57	402
Total	6 772	6 591	7 880	6 877	7 768	6 333	4 498	5 074	5 788	5 925	5 733	5 928	75 167

Attention : ces statistiques sont calculées sur les rendez-vous créés, qu'ils aient été annulés ou non.

9) LISTES ELECTORALES

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL	
LISTES ELECTORALES 2010	184	298	467	560	363	364	238	365	380	498	779	2 201	6 697	hausse de 397%
LISTES ELECTORALES 2011	272	625	1 389	1 058	1 034	775	795	1 336	2 350	2 918	3 886	16 844	33 282	

L'année 2011 a été marquée par une hausse massive des inscriptions sur les listes électorales :

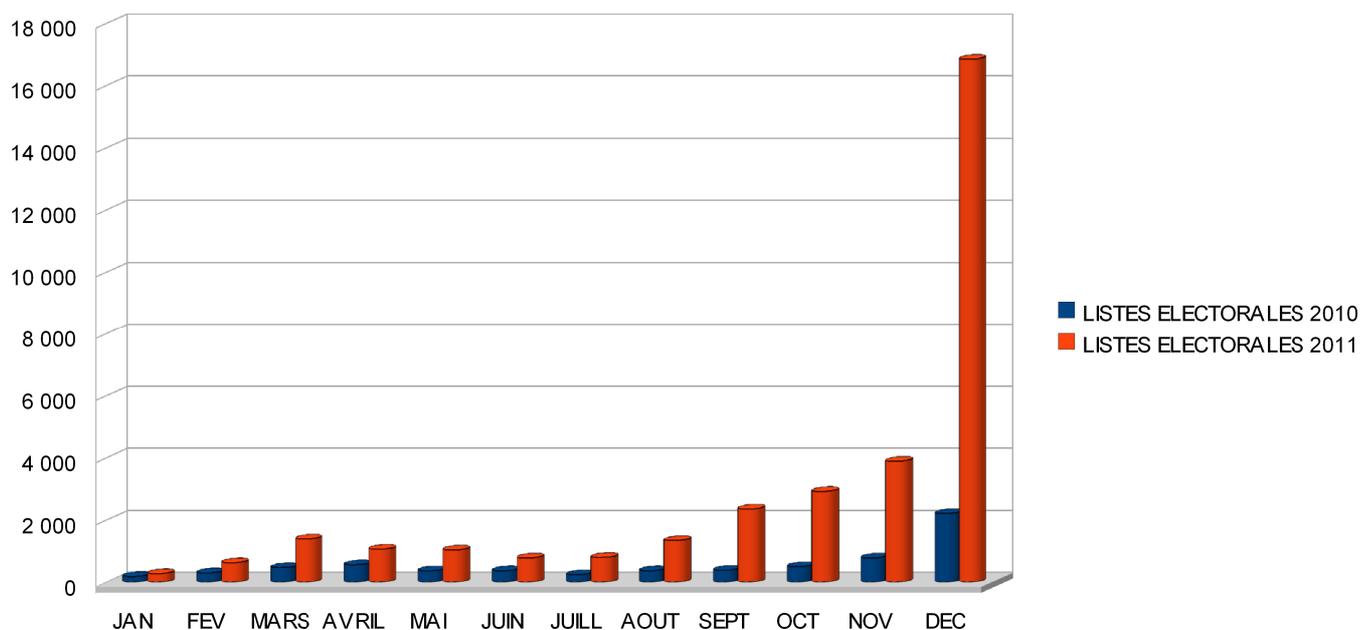
- **6 697** dossiers en 2010
- **33 282** dossiers en 2011

Cette hausse spectaculaire est justifiée par l'importance des échéances électorales de 2012.

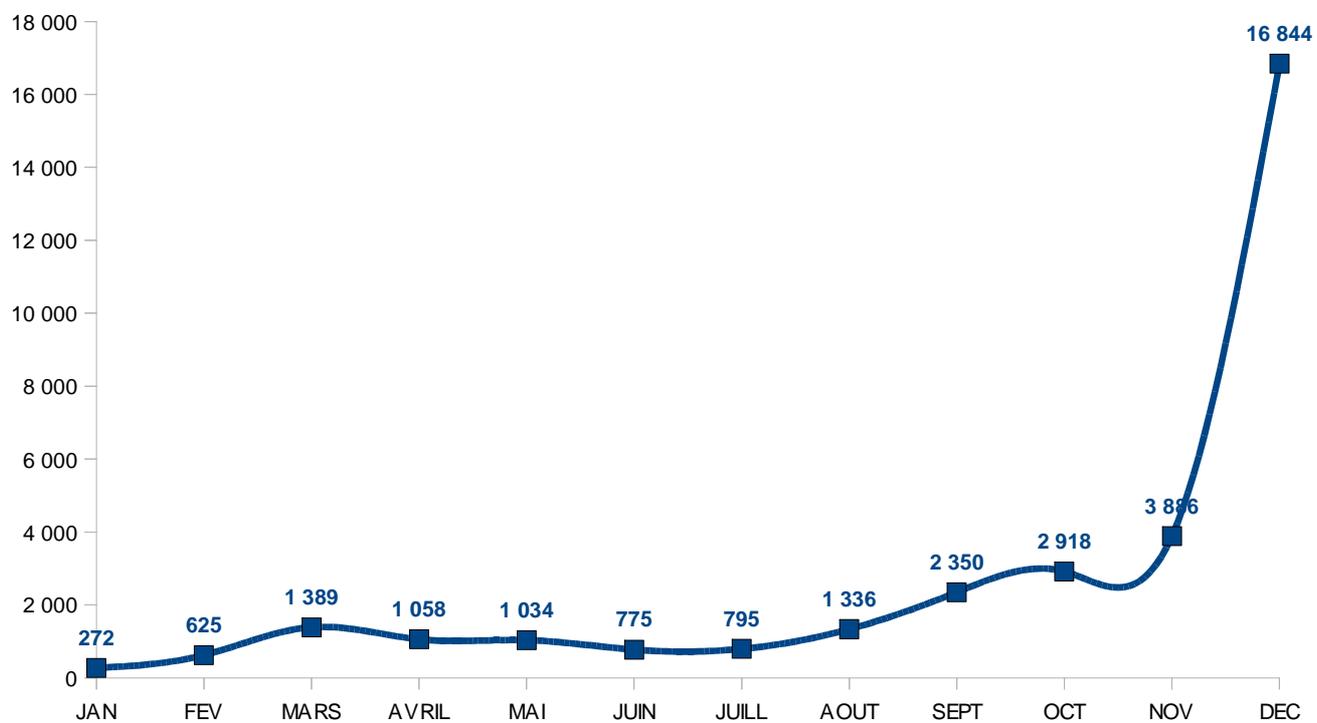
16 844 inscriptions ont été enregistrées au mois de décembre.

De ce fait, comme en 2006, les Bureaux Municipaux de Proximité ont été exceptionnellement ouverts les samedi 24 et 31 décembre.

COMPARATIF DES INSCRIPTIONS 2010/2011



EVOLUTION DES INSCRIPTIONS MENSUELLES 2011

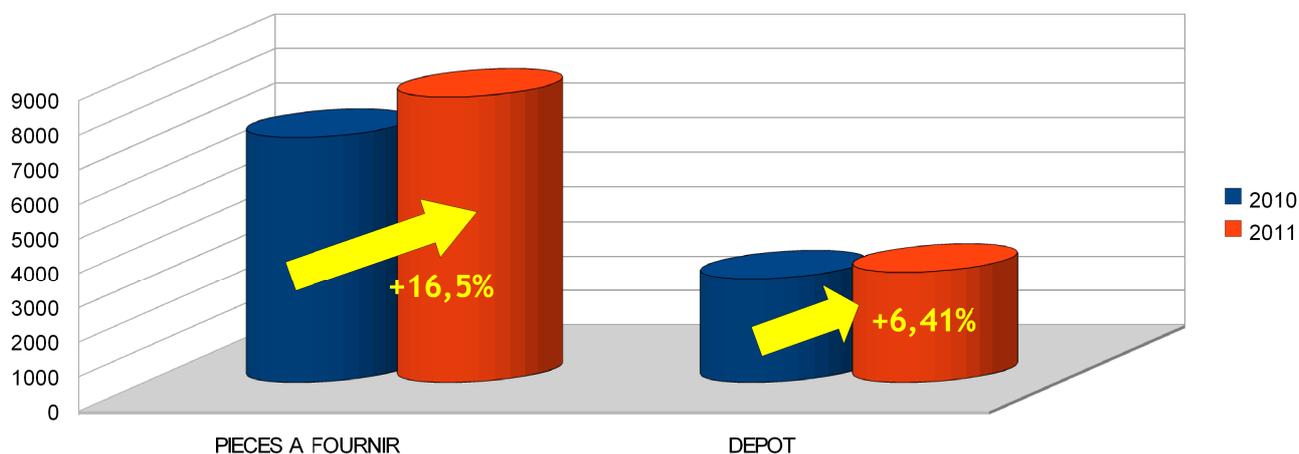


10) NATURALISATIONS

2011: EVOLUTION MENSUELLE DES NATURALISATIONS Pièces à fournir et dépôts de dossiers

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
PIECES A FOURNIR	613	662	956	690	634	658	648	498	765	790	688	668	8 270
DEPOT	231	270	426	266	385	247	203	177	207	284	232	274	3 202

NATURALISATIONS: COMPARATIF 2010/2011



La constante progression observée depuis 2007, s'est poursuivie en 2011.

- 3 202 dossiers déposés, soit une augmentation de 6,98%
- 8 270 pièces à fournir remises, soit une progression de 16,50% par rapport à 2010

11) SERVICE REGLEMENTATION

Les missions du Service Réglementation sont diverses :

- Apporter des réponses aux questions que peuvent se poser les agents sur l'application de la réglementation
- Veille juridique
- Mise à jour du guide des procédures
- Gestion des appels liés à "l'accueil expert" en partenariat avec Allô Mairie
- déplacements au domicile des usagers à mobilité réduite ou âgés de plus de 80 ans...

A/ Les déplacements à domicile :

	CNI	LEGALISATIONS	ATTESTATIONS	DIVERS	TOTAL
2010	363	32	53	15	463
2011	353	19	64	3	439
COMPARATIF	-2,75%	-40,63%	+20,75%	-80,00%	-5,20%

DEMARCHES A DOMICILES 2011 STATISTIQUES PAR DEPLACEMENT

2011	PARTICULIERS	MAISONS DE RETRAITE	CLINIQUES HOPITAUX CENTRES SPECIALISES	TOTAL
Janvier	25	18	8	51
Février	17	11	1	29
Mars	27	26	15	68
Avril	14	8	2	24
Mai	13	48	1	62
Juin	19	36	0	55
Juillet	5	5	1	11
Aout	0	0	0	0
Septembre	9	6	1	16
Octobre	24	6	4	34
Novembre	13	8	2	23
Décembre	32	14	3	49
TOTAL	198	186	38	422

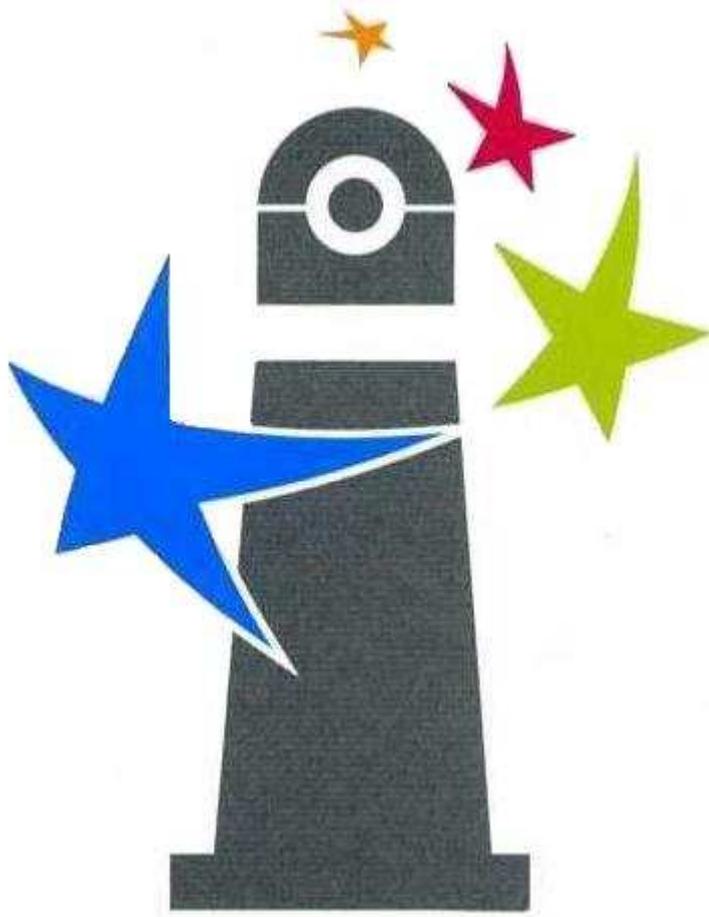
NOMBRE DE DEMARCHES A DOMICILE 2011 PAR OPERATION*

2011	CNI	LEG	C DIVERS	AST	LF	DIVERS	TOTAL
Janvier	34	3	18	0	0	2	57
Février	23	2	6	0	0	0	31
Mars	62	1	7	0	0	0	70
Avril	21	0	5	0	0	0	26
Mai	60	1	1	0	0	0	62
Juin	52	0	3	0	0	0	55
Juillet	11	0	0	0	0	0	11
Aout	0	0	0	0	0	0	0
Septembre	8	8	0	0	0	0	16
Octobre	28	0	6	0	0	0	34
Novembre	20	0	3	0	0	0	23
Décembre	34	4	15	0	0	1	54
TOTAL	353	19	64	0	0	3	439

* Un usager peut effectuer plusieurs démarches lors d'un même déplacement.

B/ Réception des dossiers :

	CNI	PASSEPORTS (temporaires + biométriques)	PC	CG	TOTAL
2010	157	669	14	73	913
2011	112	669	10	81	872
COMPARATIF	-28,66%	0	-28,57%	+10,96%	-4,27%



RESSOURCES HUMAINES

La mission des Ressources Humaines est un thème important car il institutionnalise la phase qui permet d'aborder la relation d'organisation avec les compétences nécessaires à la bonne marche du service.

L'évaluation de la gestion stratégique des Ressources Humaines est un processus crucial dans l'estimation du plan d'action. Le but est d'aligner l'effort des agents à la stratégie d'organisation. Il faut donc anticiper et avoir une vision prospective. On parle donc de gestion prévisionnelle, car elle contribue à l'élaboration des politiques qui s'adaptent aux missions évolutives du service public.

Les principales tâches des ressources humaines au sein de notre division sont :

- gestion administrative: congés, absentéisme, rythme de travail
- mise en œuvre des tableaux d'effectifs et des plannings, assurant des conditions de travail homogènes sur les 23 structures de proximité
- suivi des activités des formations: adaptabilité aux besoins
- gestion des mouvements: affectation, recrutement, gestion de l'accompagnement et de l'intégration, départ
- gestion sociale: climat, droit, conflit et dialogue social
- évaluation de la performance: gestion des carrières et des compétences, notation

1) EFFECTIFS AU 31/12/2011

A/ Agents en Division:

Agents affectés en Division :

Responsable	1
Secrétaires	2

Cellule règlementation :

Agents	6,5
--------	-----

Cellule Communication et Logistique :

Attaché	1
Agents Logistique	2
Intranet et Communication	1
Statistiques	1
Appariteur et chauffeur	1,5

L'agent affecté sur le poste d'appariteur est amené à intervenir sur deux cellules : la règlementation et la logistique, selon les besoins du service.

Cellule Ressources Humaines :

Rédacteur	1
Agents	3

En début du mois d'octobre, le coordonnateur du secteur EST (grade rédacteur Chef) prend les fonctions de responsable des Ressources Humaines en lieu et place de Mme Catherine Mai (grade Attaché) qui rejoint l'équipe de la DAVC.

Cellule Coordination générale :

Attaché	1
Agent	1
Coordonnateurs	4

Cellule Etat Civil

Rédacteur	1
agents	22

Agents affectés sur les bureaux de proximité :

Agents fixes	110
Agents de renfort	29

B/ Les Bureaux Municipaux de Proximité

Etymologiquement, le terme de proximité vient du latin "proximitas". Mais c'est seulement au XVIème siècle que proximité désigne un voisinage spatial.

Dès lors, on s'attache à ce nouveau besoin des individus en proposant des services adaptés.

C'est en 1962 que la ville de Marseille bouleverse ses activités en créant les bureaux annexes, renommés en 2002, conformément à la volonté de Monsieur Daniel SPERLING, Elu de la délégation, les "bureaux municipaux de proximité", qui relativise la dépendance de l'Homme à la distance absolue : transport, communication et service de proximité.

Aujourd'hui, 23 structures se répartissent l'ensemble du territoire municipal, desservant ainsi les arrondissements suivants :

- 1er arrondissement: Canebière
- 2e arrondissement: La Major - Mazonod
- 3e arrondissement: Belle de Mai
- 4e arrondissement: Sébastopol - Chartreux
- 6e arrondissement: Lodi - Vauban
- 7e arrondissement: St Georges
- 8e arrondissement: Bonneveine - Prado
- 9e arrondissement: Maison Blanche - Mazargues
- 10e arrondissement: Pont de Vivaux
- 11e arrondissement: St Marcel - La Valentine
- 12e arrondissement: St Julien
- 13e arrondissement: La Rose
- 14e arrondissement: Le Merlan - St Joseph
- 15e arrondissement: St Antoine - Cabucelle - St André

Les agents en charge des missions dévolues aux bureaux municipaux de proximité se regroupent en deux catégories : les agents dits fixes et les agents de renfort. Le service du personnel a donc l'obligation de répartir des agents de renfort en fonction des présences des agents fixes. Cette programmation hebdomadaire peut se trouver modifiée par les absences imprévues. Il faut alors conjuguer l'ensemble des agents des bureaux pour assurer le service public de proximité.

L'évolution des effectifs coïncide également avec l'augmentation des missions des bureaux municipaux de proximité.

2) DISPOSITIF RECLASSES

L'évolution des effectifs est impactée par les mobilités additionnées aux agents reclassés faisant partie du dispositif que nous accueillons annuellement depuis 2005.

Cette organisation est le résultat de la collaboration des Bureaux Municipaux de Proximité et de la Direction Générale des Ressources Humaines. Des agents en rupture de pratique professionnelle et en attente de reclassement se voient ainsi proposer un poste d'agent de guichet au sein de notre division. Fort de la réussite du procédé, chaque année un groupe d'agents bénéficiant de formations spécifiques intègre nos bureaux.

Cette année encore, le dispositif des agents reclassés a permis d'accueillir 6 agents qui souhaitaient rejoindre nos équipes. Quatre personnes ont été retenues.

Bilan du dispositif :

ANNEE	Dispositif départ	Intégration BMdP	Avis négatif agents/BMdP
2005	11	9	2
2006	14	11	3
2007	12	9	3
2008	14	12	2
2009	9	6	3
2010	9	6	3
2011	6	4	2

3) MOUVEMENTS (hors dispositif reclassés)

Division :

DEPARTS :

- un appariteur
- un coordonnateur
- un responsable des Ressources Humaines

ARRIVEES :

- un appariteur
- un coordonnateur
- un responsable des Ressources Humaines
- un agent au service de la réglementation compte tenu du changement de missions de M. FINALTERI Roger dédié dorénavant à l'Etat Civil.

Bureaux :

DEPARTS :

- six agents de guichet vers des services de la ville de Marseille
- quatre agents en retraite

ARRIVEES :

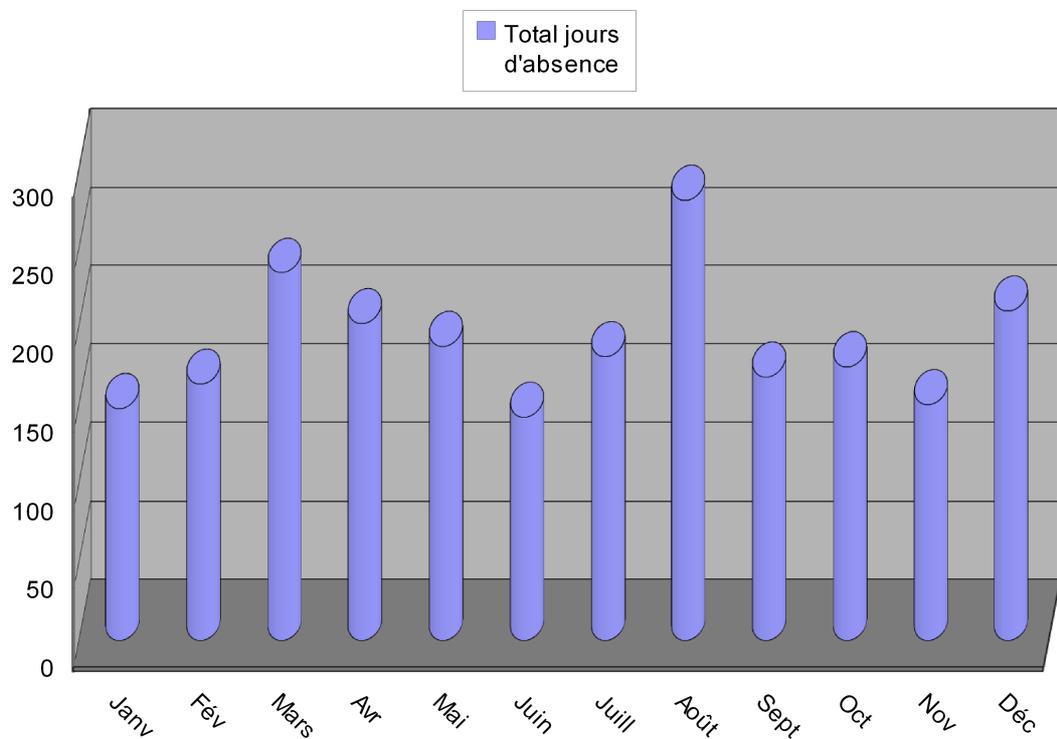
- un agent reprise suite maladie
- un agent suite congé parental

Etat Civil :

SUIVI DU PERSONNEL 2011 : ETAT CIVIL

	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
EFFECTIFS	26	26	24	24	24	22	22	22	24	24	23	22
dont temps partiels et CPA	25,20	25,20	23,20	23,20	23,20	21,20	21,20	21,20	22,70	22,70	21,70	20,70
Congés Annuels	10,5	48	45	66	11	11,5	65	145,5	26,5	23,5	77,5	92,5
Formation	3,5	2,5	7	4	11,5	6	5,5	0	0,5	9,5	2	7
ARTT	3	8,5	8,5	7	18,5	28,5	18,5	4,5	21	35,5	6,5	25
Congés exceptionnels *	0	2	3	1	1	2,5	6	6	5	2	2	0
Récupérations **	17	1,5	1	0	1	0	3	2	1,5	7,5	1	4,5
Syndicat	8	8	9	4	10,5	8	0	0	0	0	0	2
Jours spéciaux ***	0	0	17	4	2	3	0	0	0	4	3	5
Enfants malades	4	3	1	8	9	0	0	0	2	0	2	2
Maladie, accidents du travail	86	74	123	93	107	63	67	103	88	69	31	51
Temps Partiel	16	16	20	15	16	20	16	20	23,5	23,5	25,5	21
Total jours d'absence	148	163,5	234,5	202	187,5	142,5	181	281	168	174,5	150,5	210
Total jours ouvrés / nombre d'agents	546,5	513	561	480	515	409	409	484	505	478	460	462
% Absences	27,08	31,87	41,80	42,08	36,41	34,84	44,25	58,06	33,27	36,51	32,72	45,45

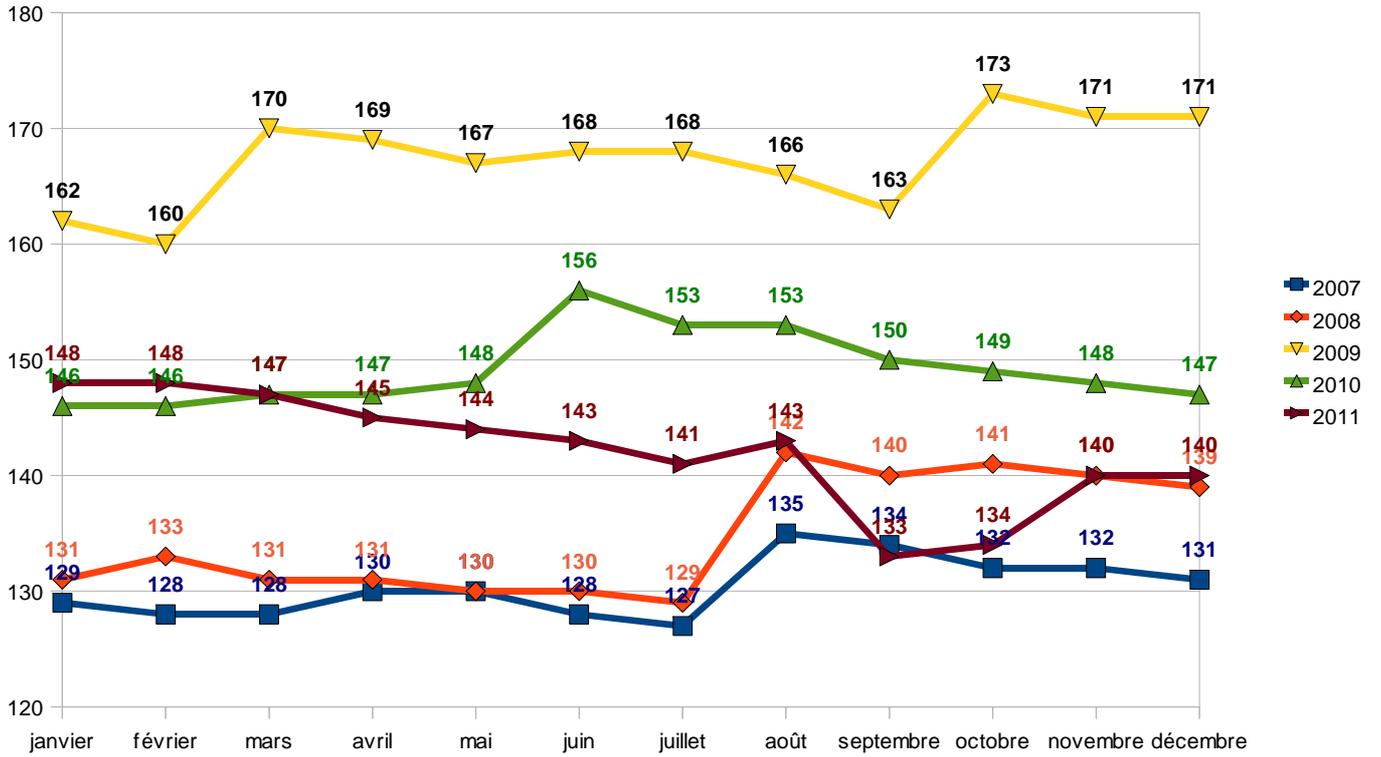
Absenteisme Etat Civil au 31 Decembre 2011



MOBILITE ETAT CIVIL - 2011

TOTAL AGENTS au 1er Janvier 2011							26	
DEPART							ARRIVÉES	
TYPE DE MOBILITE							interne/direction externe/direction détachement ou recrutement	
Mobilité/direction				Retraite		Affectation interne - externe		
AGENTS	Interne(MI) Externe (ME) Hors effectif (HE) Détachement (DE)	Dates de Mobilité	AGENTS	Dates de départ	AGENTS	Dates d'arrivée		
COMITTI Dominique	HE	24/05/11	COMPARETTI Julie	15/03/11	ESPOSITO Annick Aline	21/02/11		
FILIPPI Laetitia	HE	27/10/11	JOUVAL- LEPIDE Muriel	14/02/11	CAMIZULI Anais	05/09/11		
TRINQUET ALIONE Brigitte	HE	03/10/11	LAGET Alain	01/12/11	CIPOLETTA- GASQUEZ Marie-France	18/07/11		
ALEXANDRE Anne	DE	01/09/11			BONURA Christelle	12/09/11		
GORLIER Françoise	ME-vdm	20/06/11			GRAPOLETT A-DE CARO Nadine	12/09/11		
GUERINI Michel	ME-vdm	23/05/11			LE MAUX Eliane	12/09/11		
PIANELLI Nelly	ME-vdm	01/09/11			ARCHER (BESSINE) Rhadia	03/10/11		
CHAZELET Nathalie	MI	25/02/11						
TOTAL	8		3		7			
TOTAL AGENTS au 31 Décembre 2011							21	

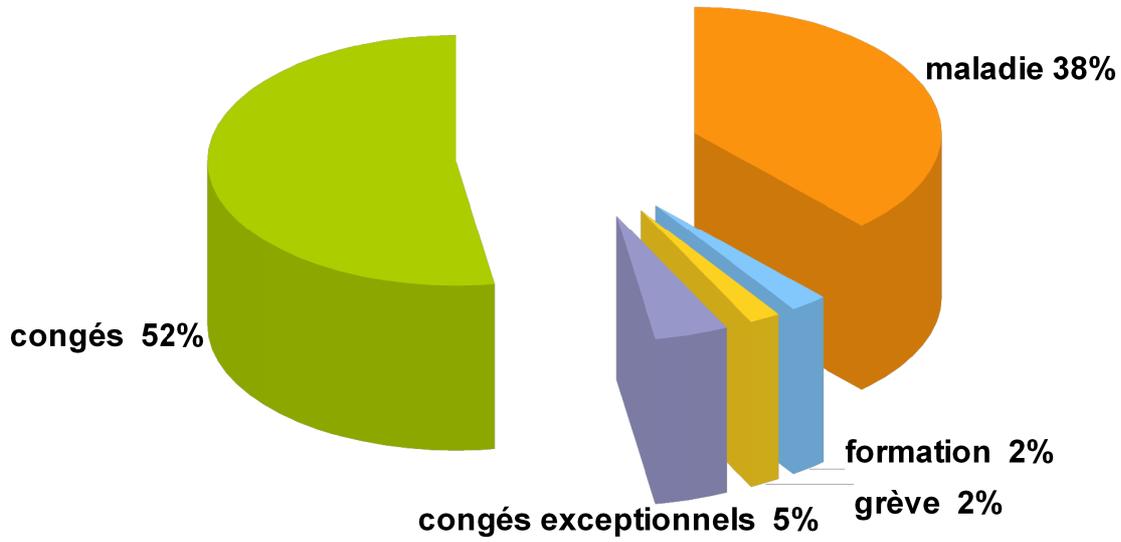
EVOLUTION EFFECTIFS 2007 A 2011 BMdP



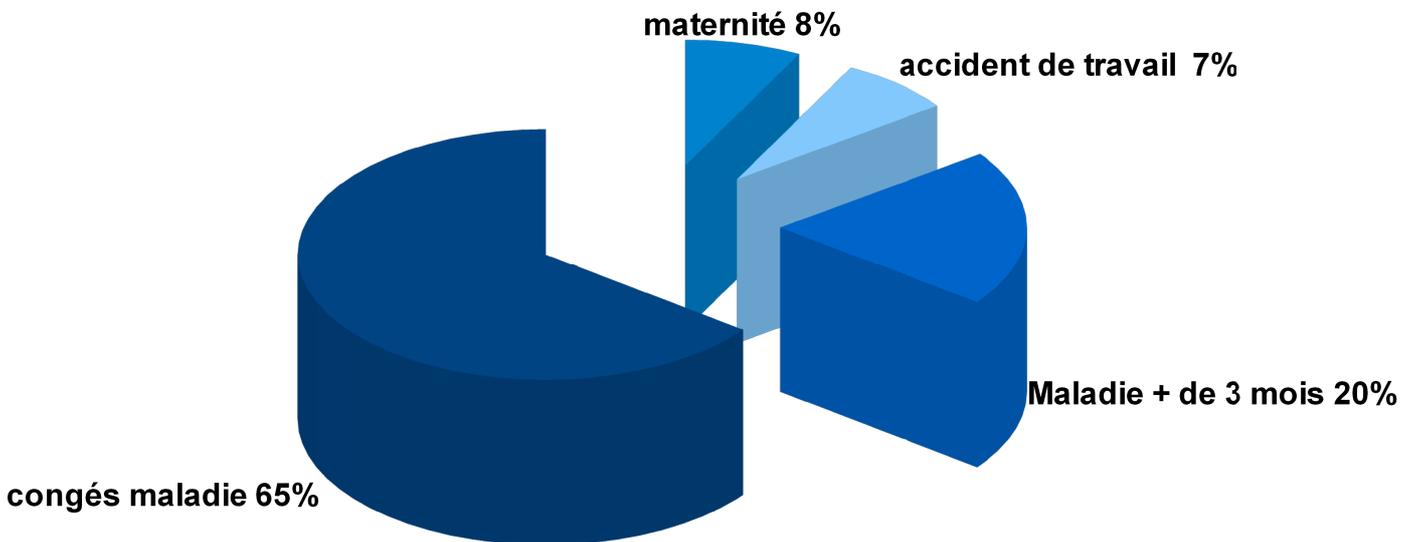
ABSENCES BMDP 2011

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CONGÉS ANNUELS	121,0	295,0	369,5	468,0	110,0	139,0	496,5	766,5	280,5	223,5	420,0	262,0	3 951,5
ARTT	57,5	57,0	42,0	42,5	131,5	146,0	155,5	154,5	153,5	163,0	82,5	85,0	1 270,5
RÉCUPÉRATIONS	36,0	35,0	50,5	42,0	48,0	40,5	22,5	21,5	52,5	41,0	33,0	24,5	447,0
JOURS SPÉCIAUX VILLE	109,0		105,5	4,0							1,0		219,5
Total Congés	323,5	387,0	567,5	556,5	289,5	325,5	674,5	942,5	486,5	427,5	536,5	371,5	5 888,5
ENFANT MALADE	75,5	65,5	46,5	33,5	29,0	29,0	9,0	9,5	24,5	26,5	21,5	12,0	382,0
PARENT PROCHE MALADE	7,0	13,0	6,0	8,0	10,5	12,0	3,5	2,0	8,5	7,5	8,5		86,5
CONGE PATERNITE													0,0
DECES	1,0		1,0					6,0	6,0	4,0			18,0
NAISSANCE													0,0
MARIAGE	5,0										1,0		6,0
DEMEMAGEMENT	2,0	2,0	1,0	1,0	1,0	1,0			1,0	1,0	1,0		11,0
FETES RELIGIEUSES	2,0	3,0						4,0	2,0				11,0
CONCOURS					1,0								1,0
CONGE SYNDICAL	4,0	2,0		2,5	3,0	2,0			5,0	3,5	3,0		25,0
Total Congés exceptionnels	96,5	85,5	54,5	45,0	44,5	44,0	12,5	21,5	47,0	42,5	35,0	12,0	540,5
GREVE			35,0	35,0		64,0				59,0	36,0		229,0
FORMATION PROFESSIONNELLE	38,0	39,0	5,0	24,0	40,5	36,0		0,0	51,0	17,0	26,0	0,0	276,5
PREPARATION CONCOURS									0,5	1,0		0,0	1,5
Total formation	38,0	39,0	5,0	24,0	40,5	36,0	0,0	0,0	51,5	18,0	26,0	0,0	278,0
CONGES MALADIE	190,0	269,0	287,0	261,0	295,0	185,0	200,0	214,0	196,0	204,0	183,0	287,0	2 771,0
MALADIE + 3 mois	59,0	60,0	74,0	45,0	53,0	66,0	87,0	101,0	96,0	100,0	59,0	66,0	866,0
ACCIDENT DE TRAVAIL	0,0	0,0	0,0	49,0	86,0	27,0	19,0	35,0	25,0	14,0	19,0	45,0	319,0
MATERNITE	20,0	20,0	23,0	3,0	1,0	18,0	19,0	34,0	38,0	40,0	46,0	63,0	325,0
Total Maladie, accidents du travail	269,0	349,0	384,0	358,0	435,0	296,0	325,0	384,0	355,0	358,0	307,0	461,0	4 281,0
Total jours d'absence par mois	727	861	1 046	1 019	810	766	1 012	1 348	940	905	941	845	11 217

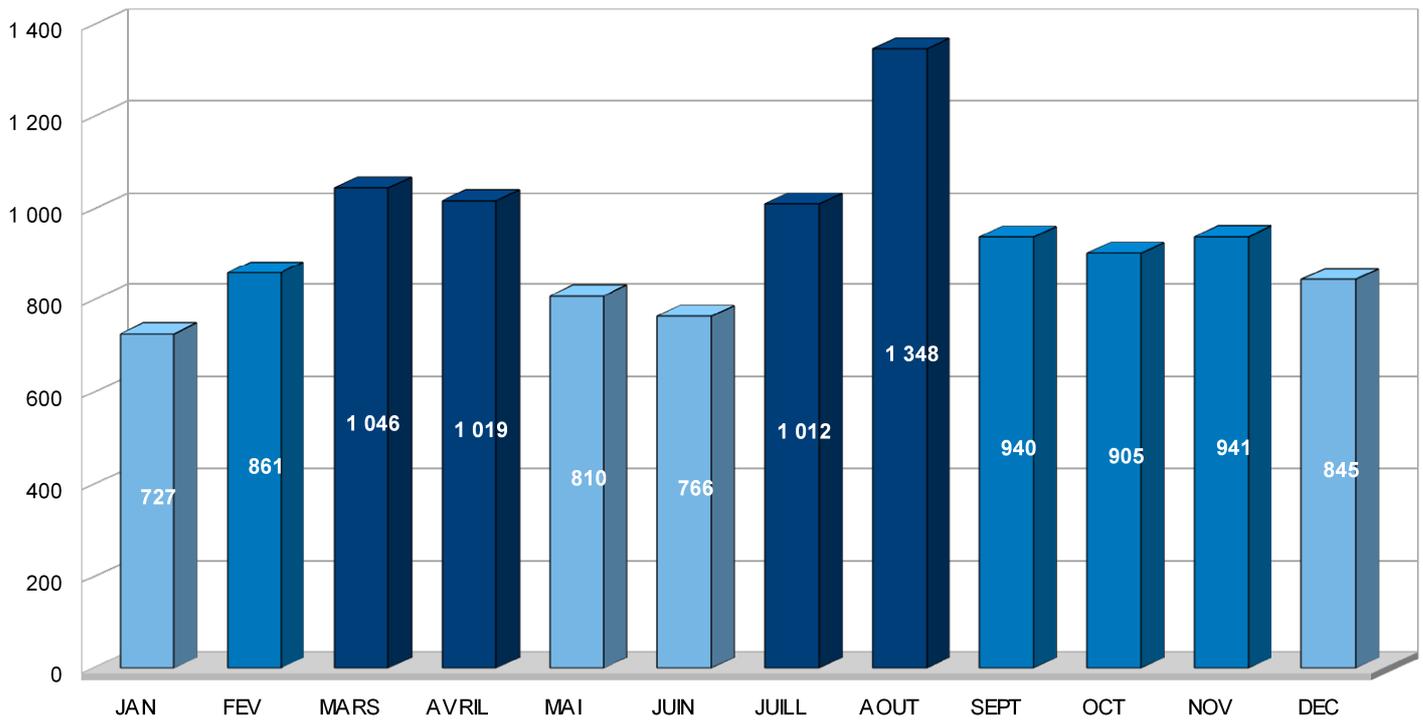
REPARTITION ABSENCES AGENTS BMdP 2011



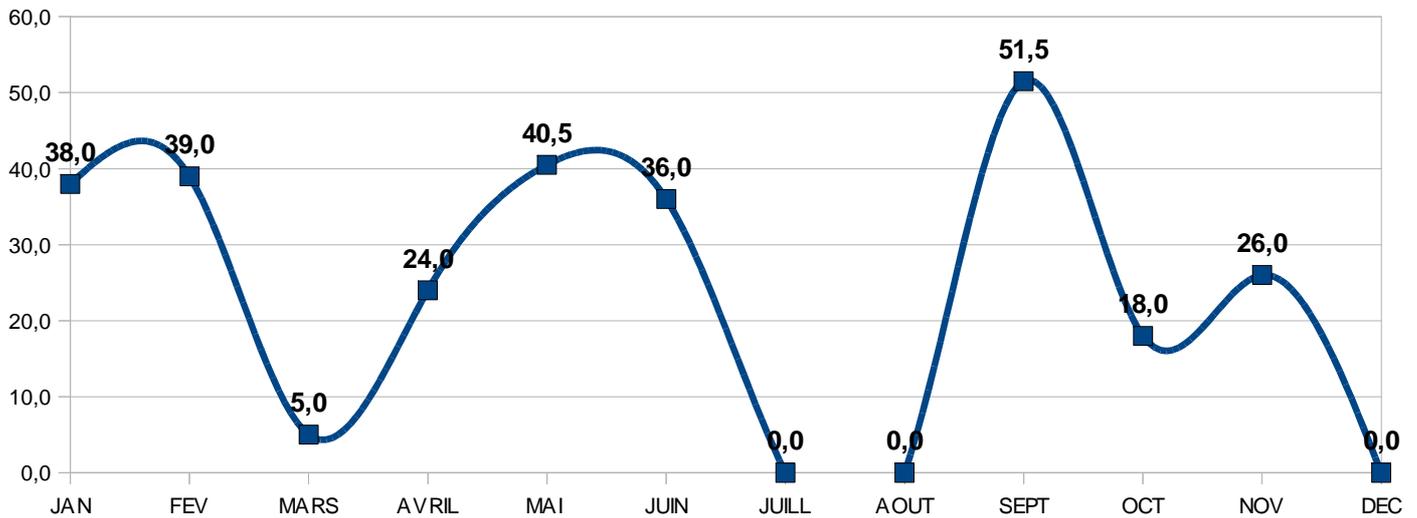
REPARTITION ABSENCES MEDICALES AGENTS BMdP 2011



REPARTITION MENSUELLE ABSENCES DES BMdP EN 2011 (en jours)



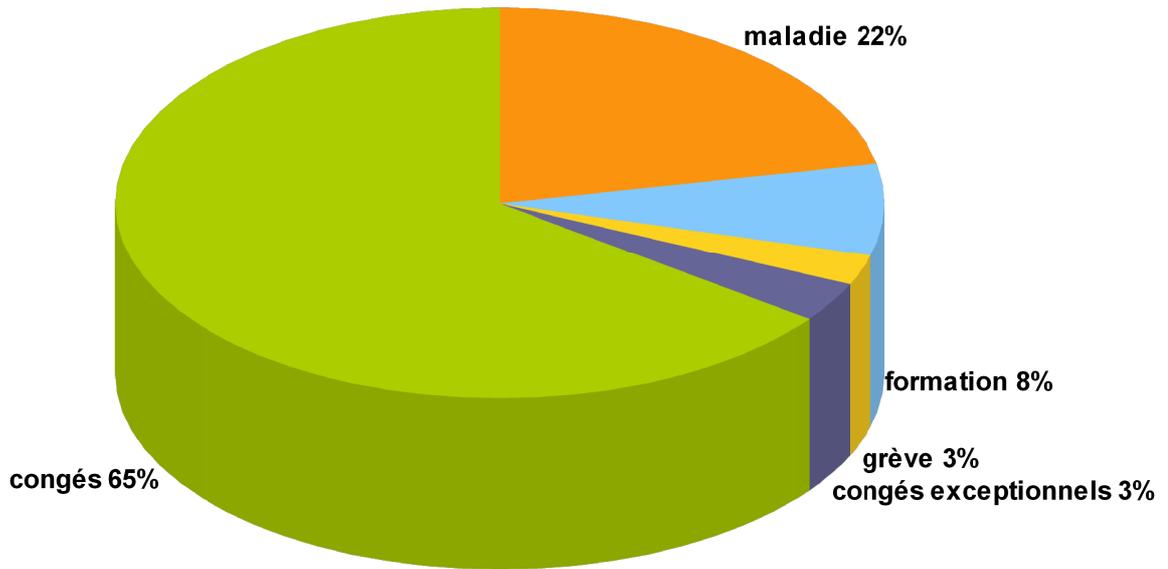
EVOLUTION DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION AGENTS BMdP 2011



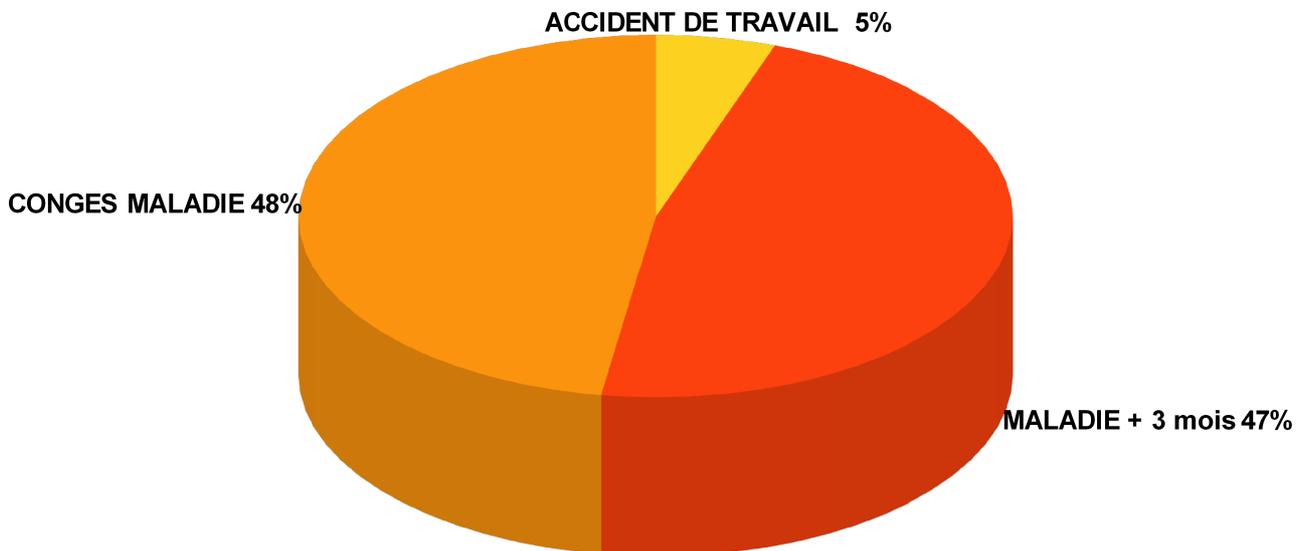
ABSENCES DIVISION 2011

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CONGÉS ANNUELS	42,5	42,5	66	86,5	30,5	24,5	71	140	41	49	90,5	73	757
ARTT	3,5	1	5	3	22,5	29	67	81	24	16	2	0,5	254,5
RÉCUPÉRATIONS	3		2,5	5	4,5	3,5	4	1,5	7,5	4,5	4	3,5	43,5
JOURS SPÉCIAUX VILLE	22		23										45
Total Congés	71	43,5	96,5	94,5	57,5	57	142	222,5	72,5	69,5	96,5	77	1100
ENFANT MALADE	6,5	9	2	4	2,5	1	1		4,5	4	4,5		39
PARENT PROCHE MALADE	1		1					1	5	4	1	1	14
CONGE PATERNITE													
DECES							1			3			
NAISSANCE													
MARIAGE													
DEMEMAGEMENT			1										
FETES RELIGIEUSES									2				
CONCOURS						2			0,5	1			
CONGE SYNDICAL													
Total Congés exceptionnels	7,5	9	4	4	2,5	3	2	1	12	12	5,5	1	53
GREVE				6	5	10				13	6	5	45
FORMATION PROFESSIONNELLE	10	8	24	14	13	16			15	11,5	8	12,5	
PREPARATION CONCOURS													
Total formation	10	8	24	14	13	16			15	11,5	8	12,5	132
CONGES MALADIE	5	19	6	16	24	19	19	7	28	10	10	22	185
MALADIE + 3 mois		20	23	20	22	19		21		14	20	24	183
ACCIDENT DE TRAVAIL	21												21
MATERNITE													
Total Maladie, accidents du travail	26	39	29	36	46	38	19	28	28	24	30	46	389
Total jours d'absence par mois	114,5	99,5	153,5	154,5	124	124	163	251,5	127,5	130	146	141,5	17 19

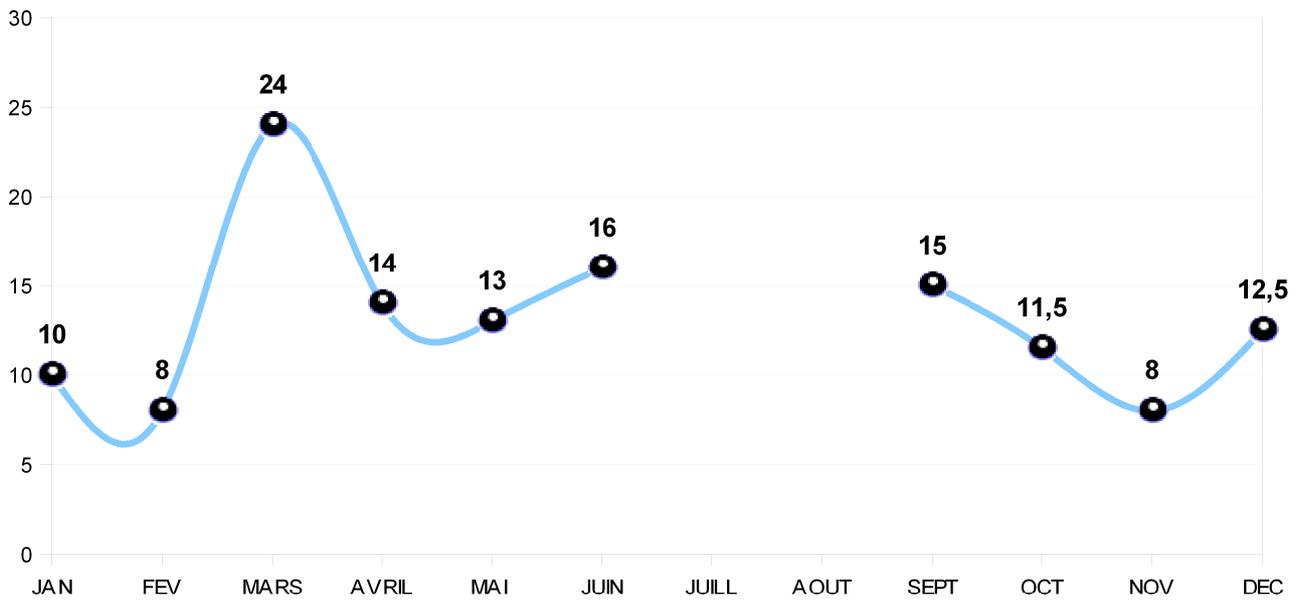
REPARTITION ABSENCES AGENTS DIVISION 2011



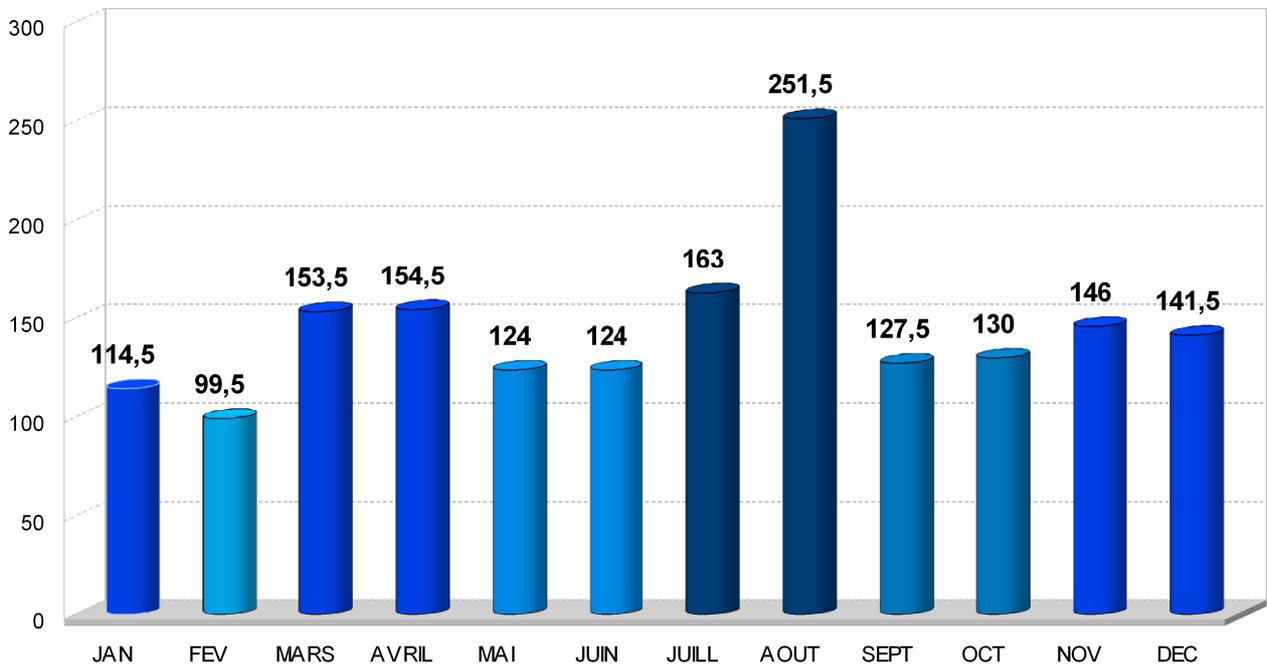
REPARTITION ABSENCES MAEDICALES AGENTS DIVISION 2011



EVOLUTION DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION AGENTS DIVISION 2011



REPARTITION MENSUELLE ABSENCES DIVISION EN 2011 (en jours)



ANALYSE DES GRAPHES D'ABSENCES

ANNEE 2011

Les bureaux

Au regard des collectes de données 2011, l'interprétation met en exergue une légère augmentation des absences liées aux maladies : le ratio de 32 en 2010 passe à 38 en 2011. La courbe de maladie de plus de 3 mois suit également un rythme progressif, avec un chiffre qui est multiplié par 2 par rapport à l'an passé.

Cette analyse vient du déséquilibre entre les départs enregistrés par notre division et les nouvelles recrues. Ce ratio doit être diminué dans les mois à venir : nouveau contingent d'agents reclassés attendu, étude des mobilités...

La Direction

L'analyse des courbes et diagrammes d'absences relative aux agents de la direction laisse apparaître une note prononcée vers une régression nette et franche avec cependant un petit pic durant le mois d'août.

Les congés restent le ratio le plus important dans les absences enregistrées.

4) FORMATION

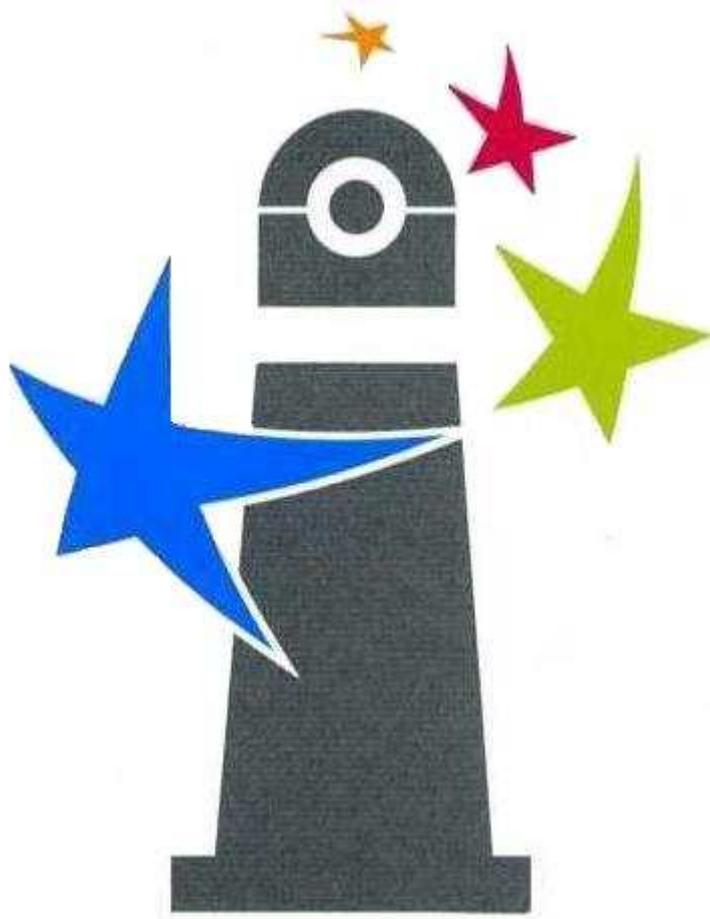
Chaque année, la division des bureaux municipaux de proximité propose un plan de formation qui prend en compte les compétences du service et ses évolutions.

Ce cadre de formation se voit complété par des demandes dont l'initiative revient aux agents (formation personnelle, préparation aux concours, examens professionnels,...)

Enfin, il faut compléter cet ensemble par des formations obligatoires, notamment celles en application du décret n° 2008-512 du 29/05/2008 pour les agents nommés en qualité de stagiaire dans le cadre d'emplois de catégorie C. La titularisation dans le poste est subordonnée au respect de cette formation d'intégration qui regroupe l'environnement territorial dans lequel l'agent exerce ses missions.

La division des bureaux municipaux de proximité a programmé en 2011 les formations suivantes :

- accueil du public et professionnalisation de l'accueil
- formation langues : italienne, espagnole, anglaise
- informatique
- B.O.
- fraude documentaire,
- état civil
- cartes grises
- CNI/Passeport
- formation des agents reclassés
- langue des signes



LOGISTIQUE ET COMMUNICATION

1) LOGISTIQUE

A. TRAVAUX

En ce qui concerne les gros travaux pour l'année 2011 seul le

BMDP de Saint Julien

a pu bénéficier de travaux importants. La grande salle du 1er étage a été divisée en deux, permettant la création d'un bureau pour le coordonnateur du secteur.

Des petites réparations ont été réalisées sur l'ensemble des 23 BMdP.

- Remplacement des fenêtres du 1er étage au BMDP de Mazargues
- Remise en état du SAS d'entrée du BMDP de Canebière

par exemple.

BMDP de Saint André

Le BMDP de Saint André (425 bd Henri Barnier, 13016) a ouvert ses portes le 21 mars 2011. L'inauguration a eu lieu le 11 juillet 2012, en présence de Mme Samia GHALLI, Maire du 8e secteur, et de M Daniel SPERLING, Adjoint au Maire Délégué au Plan "Mieux vivre ensemble", Civisme, Allô Mairie, Accès Internet pour tous, Bureaux Municipaux de Proximité - État Civil, Visas et Légalisations.

Ce nouveau BMDP se trouve au Rez-de-chaussée d'un immeuble neuf au coeur du village de Saint André.

Il a une surface d'environ 150 m², dont plus de la moitié est réservée à l'accueil du public.

La Ville de Marseille a réalisé les travaux suivants répondant à la charte des BMdP :

- le parquet dans la partie accueil du public
- la réalisation du mobilier sur mesure
- le câblage courant faible
- l'installation de la baie de brassage
- l'installation de l'alarme anti intrusion
- la pose des stores
- la signalétique

LES PROJETS

- Les travaux de restructuration du **BMdP Le Merlan** ont débuté le 12 septembre 2011, et devraient se terminer fin 2012. Le futur bureau du Merlan aura une surface de 436 m² et offrira aux agents et aux administrés des conditions de travail et d'accueil bien meilleures que celles des anciens locaux.
- Les travaux d'aménagement du nouveau **BMdP Saint Barnabé** Place Caire qui avaient commencé fin 2010 ont été stoppés suite à une défaillance de l'entreprise. Fin 2011 les travaux sont toujours ajournés.
- Le projet d'un BMdP dans le périmètre d'Euromed a été lancé, il sera sur le bd de Paris, dans le 3e arrondissement. Les travaux avaient débuté en septembre 2009 par la démolition d'anciens immeubles, et tout au long de l'année 2011, les travaux se sont poursuivis par la construction d'un ensemble immobilier. Le futur **BMdP "Désirée CLARY"** se trouvera en rez de chaussée de cet immeuble. Le bureau devrait ouvrir courant 2012.

B. RECYCLAGE DES CARTOUCHES TONER

Cette année, l'atelier «Protection de l'environnement» a permis de mettre en place des conteneurs pour le recyclage des cartouches toner.

Les 23 bureaux et la Division sont équipés de ce conteneur ce qui nous permet d'agir pour l'environnement.

C. FOURNITURES & EQUIPEMENTS

Les tableaux suivants 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. En 2011, ce poste a connu une légère hausse (+ 390 €). Le prix unitaire du carton est resté stable. En terme quantitatif, notre consommation est également en hausse de 25 cartons.

Nous pouvons noter que cette année, tout comme les années précédentes, nous n'avons pas commandé d'imprimés au CETER car la plupart de nos formulaires sont maintenant en ligne, sur l'intranet des BMdP.

Au niveau des équipements informatiques, le parc informatique des BMdP a été rajeuni pour partie.

D. EQUIPEMENTS POUR LES USAGERS

Les équipements mis à disposition, en 2008, par la société PHOTOMATON

- Cabine photo
- Photocopieur
- Monnayeur

fonctionnent correctement, et sont appréciés du public.

Le partenariat Ville de Marseille / Photomaton se poursuit dans de bonnes conditions.

2) COMMUNICATION

A. SEMINAIRE

En 2011, le séminaire des BMDP a eu lieu le 17 mai, dans la salle de conférence de la BMVR de l'Alcazar.

Comme les années précédentes sa préparation et son organisation ont mobilisé des ressources tant humaines que matérielles.

La matinée de cette journée a été consacrée à la restitution du travail des ateliers :

- Agressivité
- Méthodologie
- Respect de l'Environnement
- Fraude documentaire
- Marseille Provence 2013

L'après midi a été dédié aux résultats de l'enquête de satisfaction réalisés sur les bureaux avec l'aide d'un cabinet de consulting (Pierre Audiffren).

Au cours de cet après midi, nous avons également pu :

- voir un film et un diaporama sur les cérémonies de remise de décrets de naturalisation
- une présentation de la prise des RDV par Internet.

L'après midi a été clôturée par la remise des médailles du travail.

B. LES OUTILS

Les Réunions Sectorielles et les Réunions de Chefs de Bureau

En 2011, nous avons eu le même nombre de réunion qu'en 2010 :

- 2007 : Réunions sectorielles 3
Réunions de Chefs de Bureau 5
- 2008 : Réunions sectorielles 7
Réunions de Chefs de Bureau 4

- 2009 : Réunions sectorielles 8
Réunions de Chefs de Bureau 4
- 2010 : Réunions sectorielles 6
Réunions de Chefs de Bureau 2
- 2011: Réunions sectorielles 6
Réunions de Chefs de Bureau 2

Elles permettent une communication interne entre les BMdP, les agents, et la Direction, moins conventionnelle et plus directe que d'autres formes de communication.

Elles sont généralement très appréciées par les agents.

L'Intranet

L'intranet a permis de remplacer la plupart des communications en formulaires «papier» et, est devenu un élément indispensable dans le management de nos bureaux.

Les écrans à affichage dynamique

Un projet d'installation d'écran à affichage dynamique est lancé pour les BMdP. Il s'agit d'écran qui permettront de diffuser des informations propres à notre Division et des informations à vocation plus généraliste sur les manifestations et autres actions de la Ville de Marseille.

Il a été décidé d'équiper 8 bureaux pour 2011 (Belle de Mai, Bonneveine, Canebière, La Rose, Maison Blanche, Prado, St André et St Julien), et la suite des 23 bureaux en 2012.

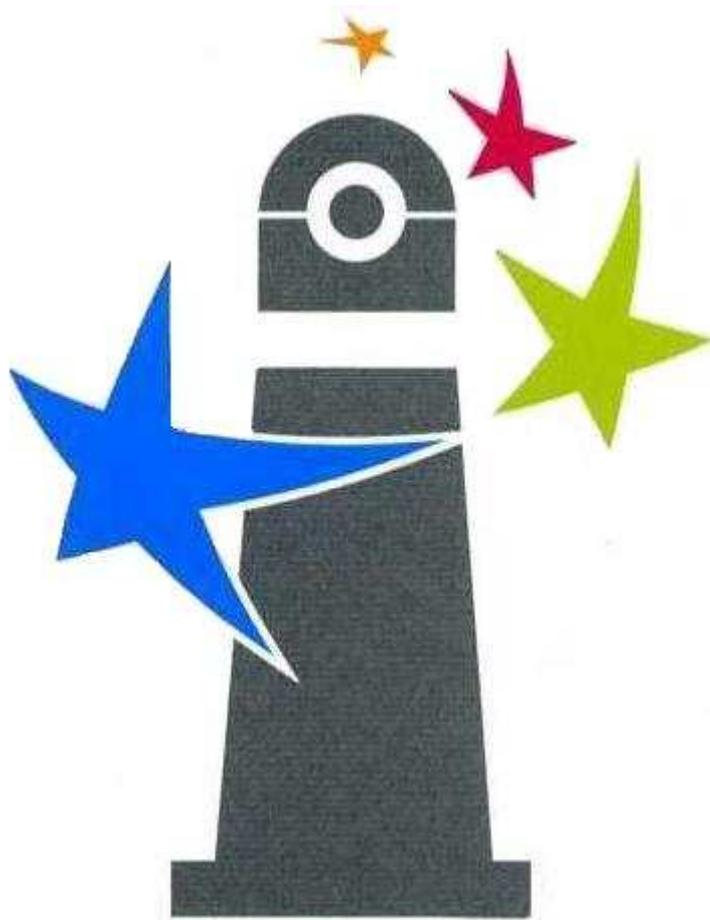
	2011			Conso 2008, en feuilles	Conso 2009, en feuilles	Conso 2010, en feuilles	Variation 2011/2010
	Cartons	Coût	Qt feuilles				
CANEBIERE	22	343,20	55 000	65 000	45 000	62 500	-7 500
LA MAJOR	18	280,80	45 000	47 500	42 500	30 000	15 000
MAZENOD	18	280,80	45 000	52 500	77 500	65 000	-20 000
BELLE DE MAI	40	624,00	100 000	35 000	70 000	67 500	32 500
CHARTREUX	28	436,80	70 000	70 000	67 500	67 500	2 500
SEBASTOPOL	23	358,80	57 500	70 000	60 000	72 500	-15 000
VAUBAN	11	171,60	27 500	30 000	25 000	20 000	7 500
LODI	12	187,20	30 000	37 500	35 000	42 500	-12 500
SAINT GEORGES	20	312,00	50 000	35 000	42 500	45 000	5 000
BONNEVEINE	29	452,40	72 500	70 000	65 000	50 000	22 500
PRADO	21	327,60	52 500	55 000	60 000	72 500	-20 000
MAISON BLANCHE	22	343,20	55 000	70 000	62 500	60 000	-5 000
MAZARGUES	12	187,20	30 000	27 500	37 500	47 500	-17 500
PONT DE VIVAUX	21	327,60	52 500	52 500	40 000	25 000	27 500
LA VALENTINE *	17	265,20	42 500		25 000	20 000	22 500
SAINT MARCEL	19	296,40	47 500	52 500	75 000	45 000	2 500
SAINT JULIEN	27	421,20	67 500	55 000	90 000	60 000	7 500
LA ROSE	34	530,40	85 000	55 000	75 000	85 000	0
LE MERLAN	22	343,20	55 000	55 000	77 500	70 000	-15 000
SAINT JOSEPH *	23	358,80	57 500		12 500	20 000	37 500
SAINT ANTOINE	20	312,00	50 000	45 000	55 000	52 500	-2 500
CABUCELLE	25	390,00	62 500	55 000	77 500	62 500	0
SAINT ANDRE	14	218,40	35 000	42 500	52 500	40 000	-5 000
Total	498	7 768,80	1 245 000	1 077 500	1 270 000	1 182 500	62 500

* Bureaux ouverts depuis le 15 juin 2009 (avant Permanences Nord et Est)

Prix unitaire d'un carton 15,60
 Nombre de feuilles par carton 2 500

Consommations en forte hausse
 Consommations en baisse

	2011			Conso 2008, en feuilles	Conso 2009, en feuilles	Conso 2010, en feuilles	Variation 2011/2010
	Cartons	Coût	Qt feuilles				
Direction							
Papier 80gr	81	1 263,60	202 500	207 500	237 500	202 500	0
Papier A4 couleur 80gr	0	0,00	0	0	10 000	2 500	-2 500
Papier A3 80gr	0	0,00	0	0	2 500	2 500	-2 500
Total	81	1 263,60	202 500	207 500	250 000	207 500	-5 000



COORDINATION GENERALE

LA COMPOSITION DU SERVICE:

Le 7 mars, Sylvie BLANCHOT a rejoint notre équipe et a pris la gestion des BMdP de Saint Georges, Saint André, Saint Antoine, Cabucelle.



Depuis le 3 octobre Marcelle Saint Girons anciennement coordonnateur du secteur Est occupe le poste de Responsable du personnel de la Division des BMdP et de l'Etat-Civil.

Les BMdP de La Valentine, Saint Julien, Saint Marcel, Sébastopol, sont gérés à distance, depuis cette date, par Régine Dilli.

Les quatre coordonnateurs:

Josiane LEVET : Belle de Mai , Canebière, La Major, Mazonod, Vauban.

Valérie NARELLI : Prado, Maison Blanche, Mazargues, PontdeVivaux, Bonneveine.

Sylvie BLANCHOT : Saint Georges, Saint Henri, Saint Antoine, Cabucelle.

Lionel MECCIO : Lodi, Le Merlan, Chartreux, La Rose, Saint Joseph.

Thierry MOUTTE poursuit la gestion administrative des cérémonies de remise de décrets de naturalisation. Depuis le mois de février 2011, il traite en collaboration avec le service de la réglementation les dossiers de déplacements à domicile.

1) ENCADREMENT DES COORDONNATEURS:

Les réunions de coordonnateurs:



Cette année quatre réunions ont eu lieu :
Les 28 janvier, 17 mars, 30 juin, 20 octobre.

Les thèmes suivants ont été travaillés :

- La présentation des fiches de poste :

A la rentrée des congés d'été, une présentation uniforme des fiches de poste a été réalisée par les coordonnateurs sur l'ensemble des BMdP. L'ensemble des fiches avaient été distribuées au préalable par chaque coordonnateur de manière à ce que les agents puissent en prendre connaissance avant la réunion de présentation. Il était nécessaire de clarifier les missions de chacun.

- Le parrainage des agents de renfort :

Les agents de renfort ont été répartis dans de nouveaux groupes avec pour chacun d'eux un coordonnateur référent. Celui-ci devient ainsi le cadre référent en matière de réglementation ou de difficultés rencontrées au sein d'une équipe. Un suivi des erreurs récurrentes des agents est réalisé de manière à optimiser la prise de dossier. Les coordonnateurs sont également chargés de transmettre à ce groupe d'agents certaines consignes énoncées par exemple dans *l'info des coordonnateurs*.

Toutefois, Madame Saint Girons, Responsable de la Cellule du Personnel, demeure le supérieur hiérarchique de ce contingent d'agents.

- La planification des congés des agents a été suivie tout au long de l'année de manière à ne pas avoir à gérer un fort taux d'absentéisme en fin d'année.

- L'enquête de satisfaction :

Un bilan oral de l'enquête dans chaque bureau a été réalisé par les coordonnateurs.

- Le bilan du séminaire :

Le ressenti sur la journée du 17 mai 2011 a été abordé en réunion.

- Les listes électorales :

Le rôle des coordonnateurs:

Expliquer l'importance des inscriptions tout au long de l'année auprès des équipes (dès le dépôt d'une demande de CNI par exemple). Organiser la mise en place de pré-accueil en fin d'année en cas de forte affluence en collaboration avec les chefs de bureau. Effectuer une identification dès septembre de problèmes techniques (déconnexions, scanners...) sur l'ensemble des bureaux d'un même secteur. Élaborer une liste de justificatifs réglementaires à l'attention des agents des bureaux.

- Bilan sur les entretiens d'évaluation :

Le ressenti des agents ainsi que les demandes de formation ont été abordés.

- La vérification du paramétrage Allô Mairie :

Les coordonnateurs vérifient le respect du paramétrage des rendez-vous : au niveau des plages horaires proposées, du nombre de créneaux journaliers.

- Uniformisation des moyens de communication envers les usagers : un modèle d'affiche a été réalisé par Clémence Pierre et adressé à l'ensemble des BMdP afin de communiquer les informations relatives aux fermetures.

- Le réassort des présentoirs des publications sur l'Europe :

Un réapprovisionnement automatique géré directement par les bureaux a été mis en place auprès de l'organisme référent.

- Les vacataires:

Les différentes missions dévolues aux vacataires ont été listées de manière à uniformiser les pratiques dans les bureaux.

- Une sensibilisation des agents à l'utilisation des outils mis à la disposition des bureaux a été effectuée :

Fiche de signalement, liste de pièces à fournir pour le passeport biométrique, les risques de prêt de la carte personnelle DR (Dispositif de Recueil).

- Suivi du planning prévisionnel sur l'année :

Mai, Septembre : contrôles du solde des congés des agents dans les bureaux.

Septembre, Octobre : distribution du guide de l'évalué, entretiens d'évaluation des agents.

Novembre : notations, appréciations.

Décembre : signature des notes.

- Coordination des ateliers /séminaire :

Ateliers : Contenu, prévision de restitution.

Pistes de travail pour l'organisation du séminaire.

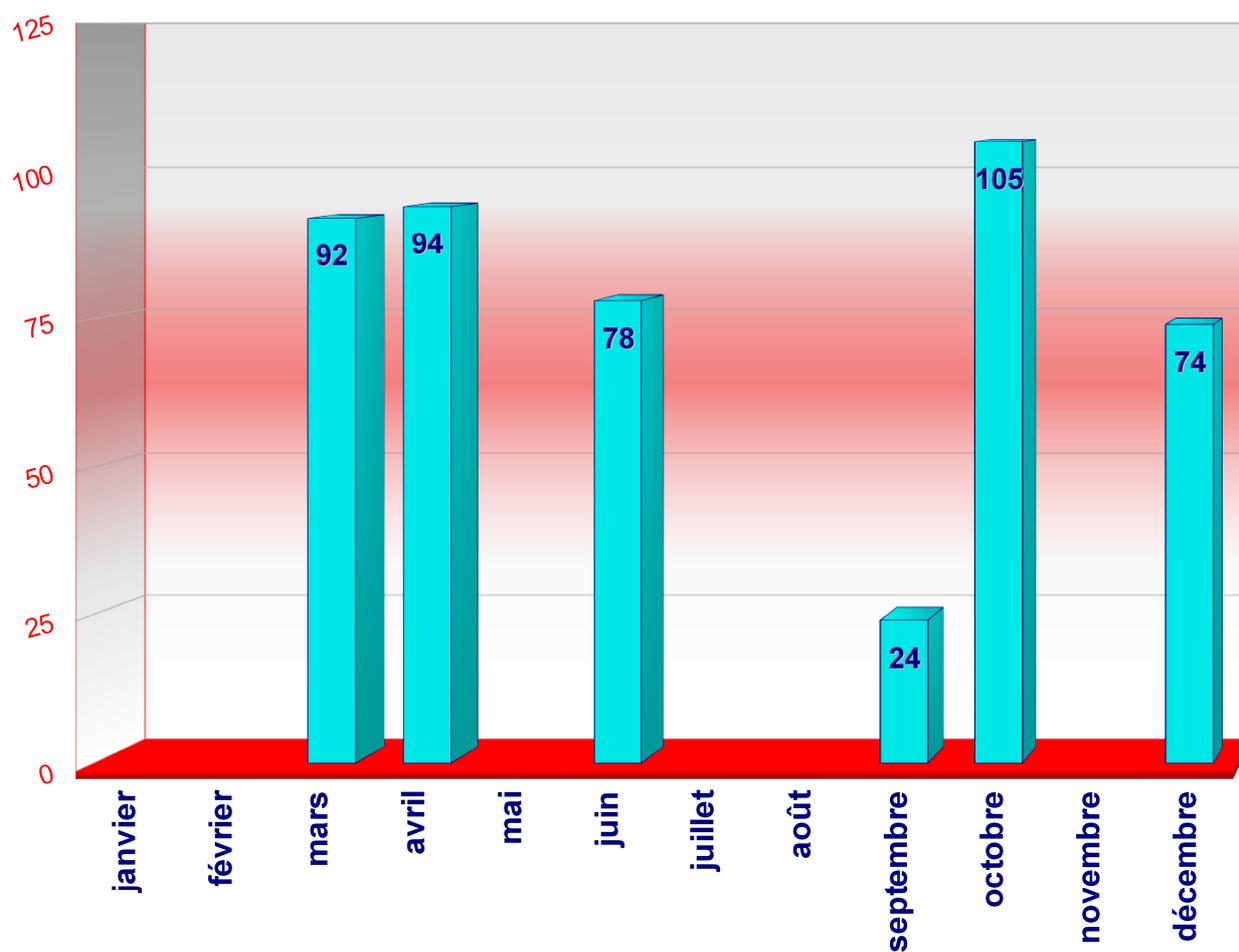
- Retour d'expérience pour les cérémonies de remise de décrets de naturalisation :

Il est indispensable, il permet en effet d'apporter des améliorations à l'organisation mise en place.

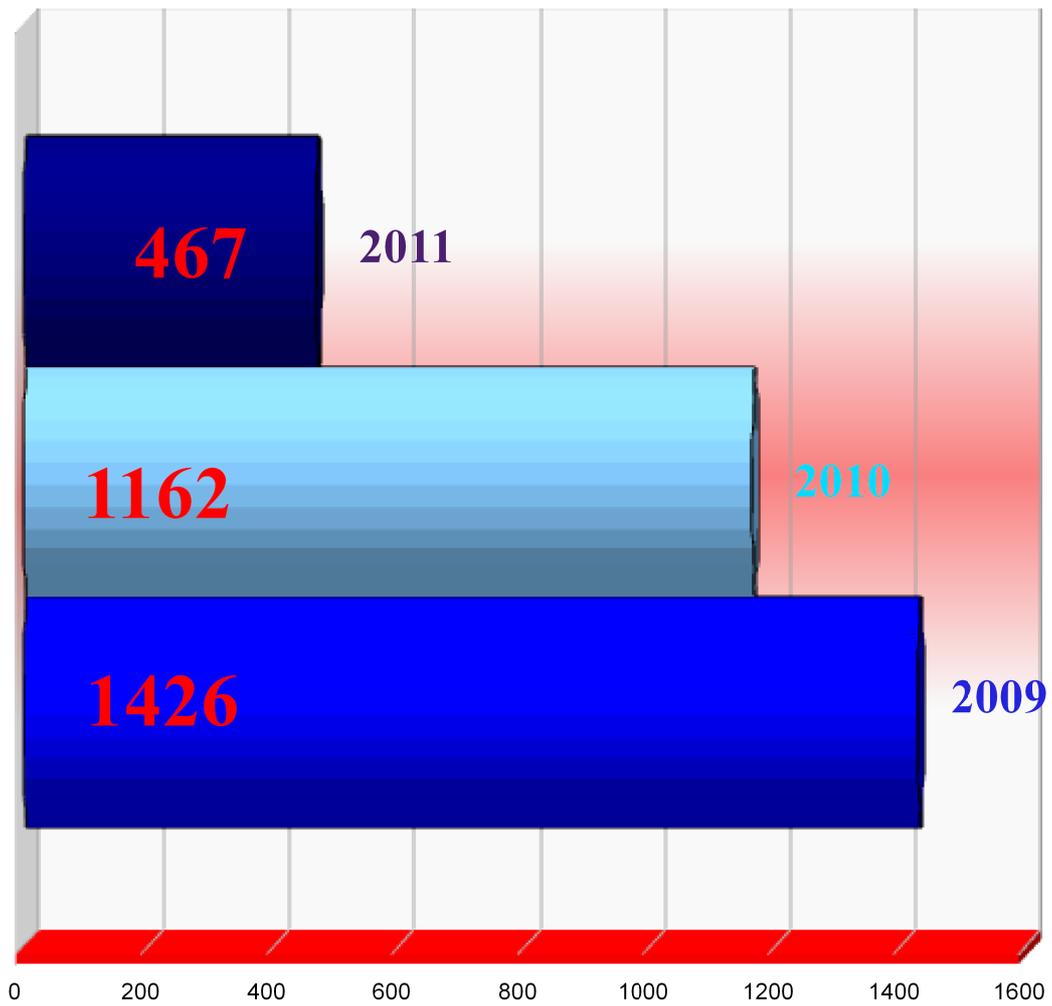
2) LES NATURALISATIONS :

Les statistiques :

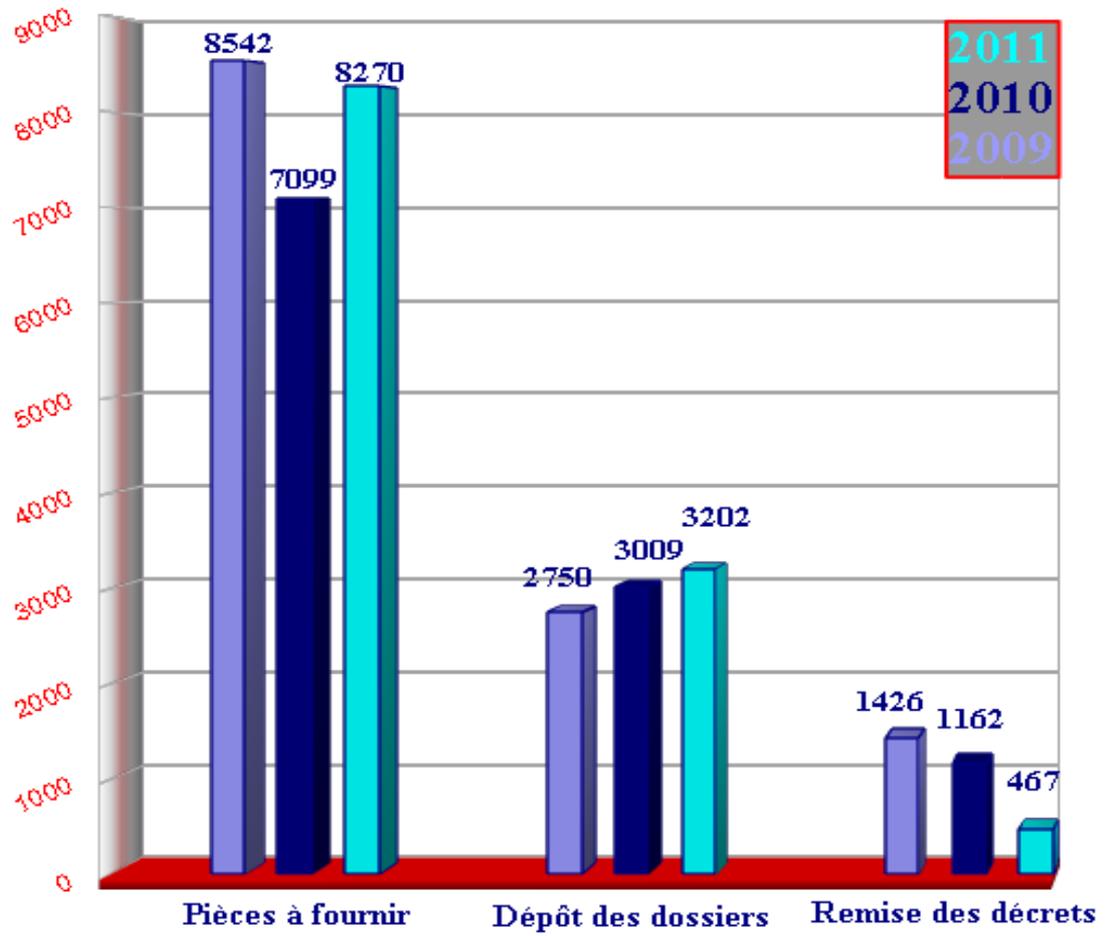
Répartiton des remises des Décrets de Naturalisation 2011



**Evolution des remises naturalisation
2009 – 2010 - 2011**



Dossiers de Naturalisation



LES CEREMONIES DE REMISE DE DECRETS DE NATURALISATION

Cinq cérémonies ont été organisées en 2011 :

Le 23 mars, 14 avril, le 23 juin, le 11 octobre et le 13 décembre.

L'Évolution des remises :

Comme l'année précédente, nous avons souhaité que chaque cérémonie présente un caractère particulier.

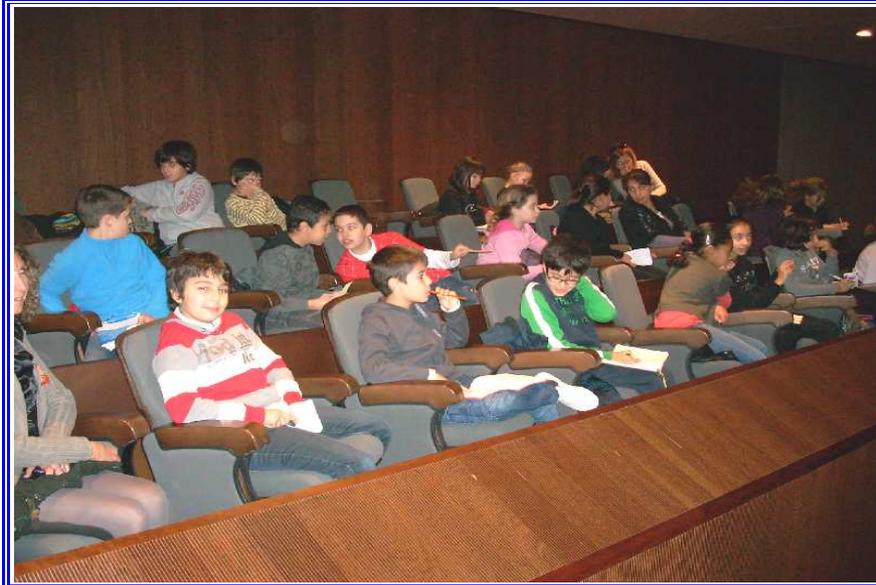
- Le 23 mars 2011: la chorale des gens heureux (troisième âge) est venue chanter la Marseillaise devant l'assemblée.

Afin de sensibiliser le public des récipiendaires aux possibilités d'actions civiques par le bénévolat, plusieurs associations ont été invitées.

- Le 14 avril 2011: Madame Madame Ziani, Présidente de l'Association Solidarité Féminine de Riaux a présenté le rôle des femmes et de la famille dans les actions de son association.
- Le 23 juin 2011: Madame Lannier Jessica Coordinatrice de l'Association Unis-Cité a expliqué comment les jeunes de 18 à 25 ans pouvaient s'impliquer dans l'action citoyenne.
- Le 11 octobre 2011: Monsieur Pinto Directeur des Petits Frères des pauvres a précisé le rôle de son association auprès des personnes les plus démunies.
- Le 13 décembre 2011: deux établissements scolaires ont participé à la cérémonie. Il s'agissait de la classe de CM2 de l'école élémentaire du Sacré Coeur et de la classe de troisième du collège Lacordaire.

Sur le blog de l'école primaire du Sacré Cœur, un petit récit de la visite de la classe a été rédigé et une lettre de remerciements a été adressée à l'équipe organisatrice.

Koi2-9 ? Bienvenue sur le quoi de neuf de l'école!



A proximité du Vieux Port (réalisation de l'architecte Franck Hammout) et constituant une extension de l'Hôtel de Ville, le nouvel Espace Villeneuve Bargemon accueille depuis 6 ans une nouvelle salle du Conseil Municipal plus moderne et plus fonctionnelle que l'ancienne.

C'est dans ce lieu que sont remis les décrets de naturalisation française.

Lors de cette cérémonie, certains invités sont mis à l'honneur et ce fut notre cas ce 13 décembre.

Nos CM2 ont accompagné les récipiendaires lors de ce moment important pour eux.



Le Directeur du Collège accompagné de la jeune Léa MEHAWEG déléguée de classe qui a pris la parole devant l'assemblée.



Les élèves de troisième du Collège Lacordaire.

**L'INAUGURATION DES SYMBOLES DE LA RÉPUBLIQUE
LE MERCREDI 25 MAI 2011
AU BMDP DE BONNEVEINE**



Le service de la coordination générale a travaillé durant l'année 2010 sur un projet de mise en valeur des symboles de la République dans les Bureaux Municipaux de Proximité.

Les symboles qui ont été retenus seront installés dans les 23 BMdP premier semestre 2011.

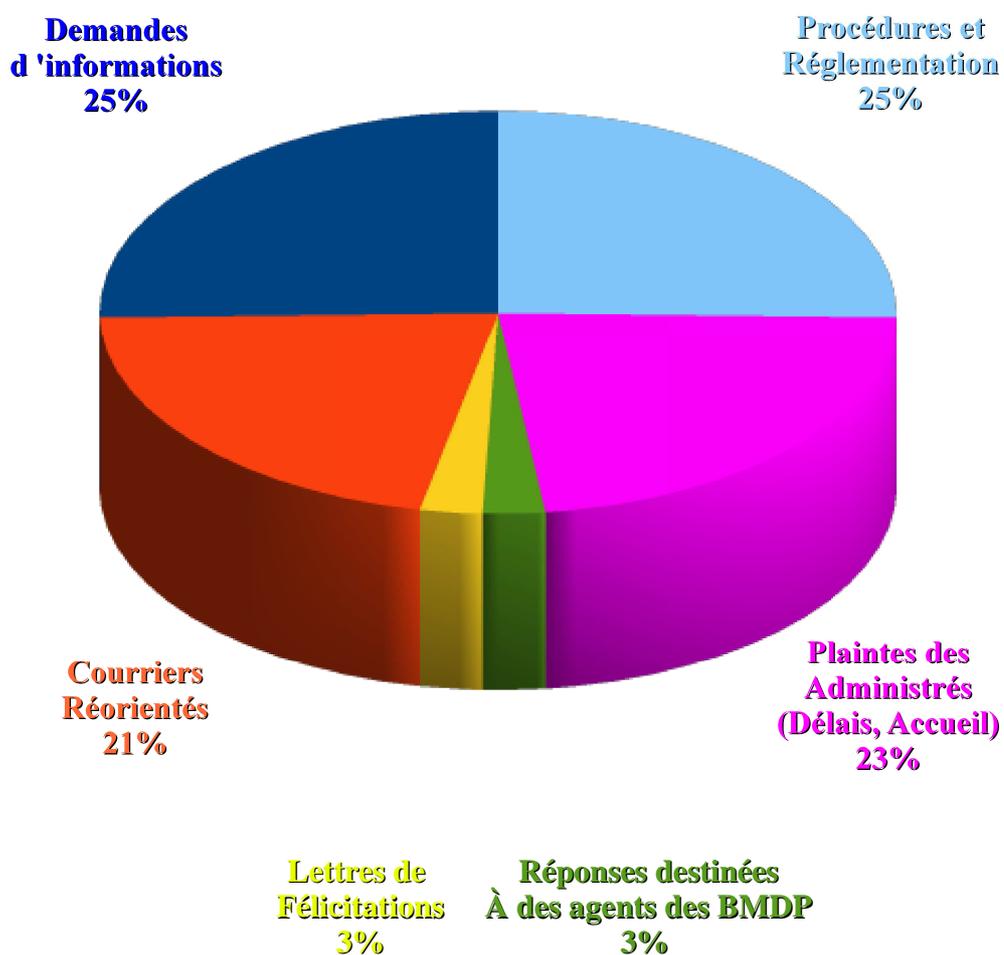
Il s'agit :

- d'un buste de Marianne.
- des drapeaux : Europe, France, Marseille.
- d'une reproduction de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789.

3) LES RELATIONS AVEC LES ADMINISTRÉS :

La répartition des courriers pour cette année 2010 est la suivante.

RÉPARTITION DES COURRIERS TRAITÉS – ANNÉE 2011



4) L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2011 :

Le questionnaire de satisfaction a débuté en janvier 2011.

Les groupes de travail ont travaillé sur un secteur déterminé et ont chacun pu rencontrer les usagers de 3 à 4 bureaux.

Les binômes ainsi composés se sont rendus sur les sites suivants:

[Sophie Meccoci et Josiane Levet :](#)

Merlan Chartreux, St Henri, St Joseph.

[Claudine Bernardi et Valérie Narelli :](#)

Lodi, Sébastopol, St Georges, St Marcel.

[Alice Coll et Christine Gueydan :](#)

Prado, La Rose, Mazargues, La Valentine.

[Patricia Marcheschi et Marcelle Saint Girons :](#)

Bonneveine, St Antoine, Maison Blanche, Belle de Mai.

[Nathalie Caccintolo et Lionel Meccio :](#)

Major, St Julien, Vauban

[Hélène Joseph et Régine Dilli :](#)

Cabucelle, Mazenod, Canebière, Pont de Vivaux.

Les résultats très positifs ont été analysés par les groupes, et des pistes d'améliorations proposées.

L'ensemble de l'analyse a été présenté par Pierre Audiffren puis restitué par le groupe lors séminaire le 17 mai 2011.

5) LE SÉMINAIRE DU 17 MAI 2011:

Comme chaque année le séminaire a permis de présenter le travail réalisé par les agents volontaires des BMdP.

Les ateliers étaient encadrés par les personnes suivantes:

- Agressivité: Catherine MAI et Marcelle SAINT GIRONS
- Fraude documentaire: Lionel MECCIO et Régine DILLI
- Respect de l'environnement: Sophie JOSEPH
- Méthodologie: Josiane LEVET et Christine GUEYDAN
- Marseille 2013 Capitale Européenne de la culture: Valérie NARELLI

Une présentation de la prise de rendez-vous par internet a été proposée par Monsieur LICO.

Les résultats de l'enquête de satisfaction ont ensuite été énoncés par Pierre Audiffren et l'ensemble des agents et cadres des BMdP qui ont participé à ce projet.

En fin de journée, les livrets de délégation de signature et les médailles du travail ont été remis aux agents concernés.



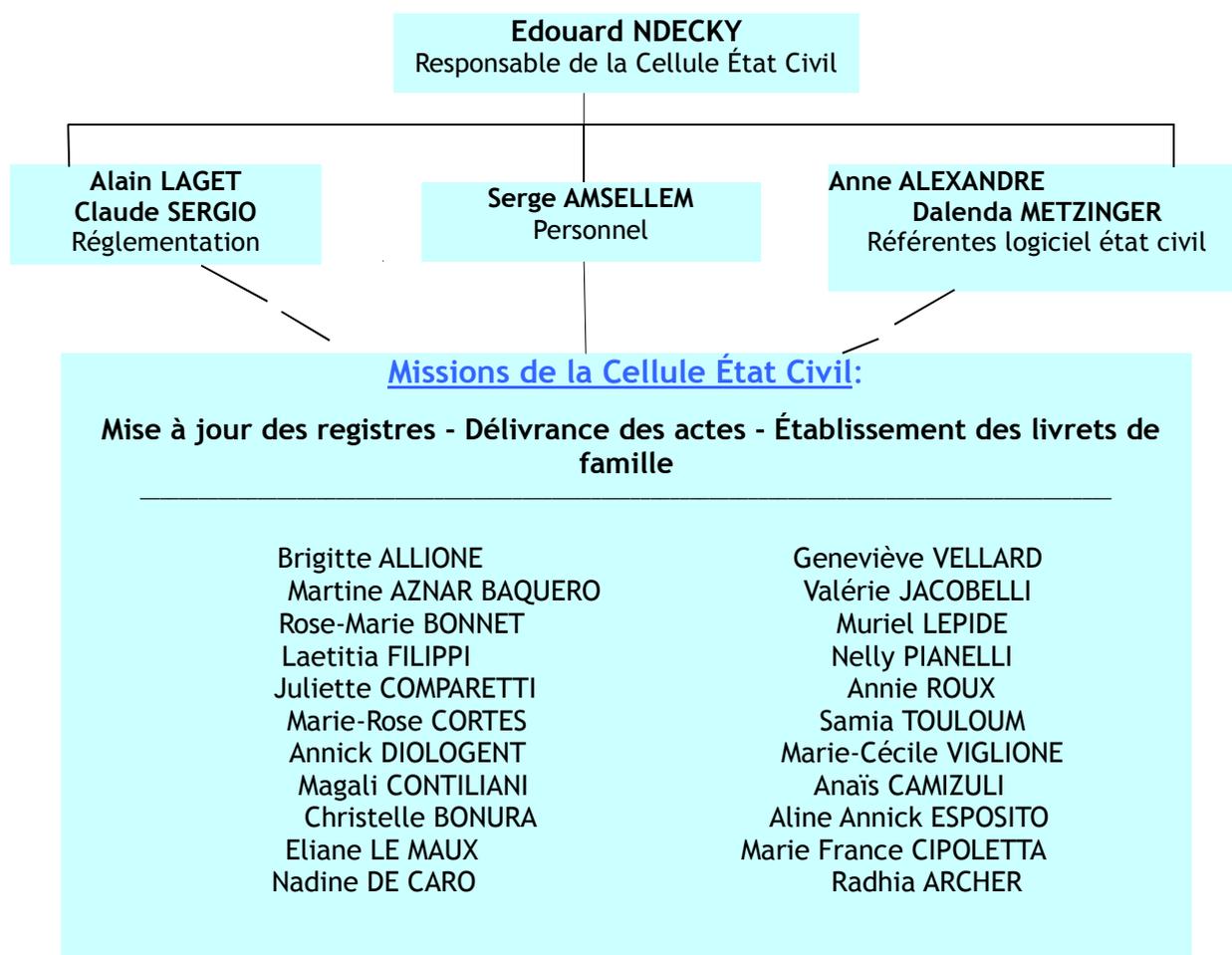
ETAT CIVIL

LOCALISATION DE L'ETAT CIVIL ET ORGANIGRAMME

1) Localisation

L'État Civil Central, une cellule de la nouvelle Division BMdP - État Civil, est situé au 33, rue Jean François Leca, dans le deuxième arrondissement de Marseille.

2) Organigramme



Au sein de la Délégation Générale Vie Citoyenne et Proximité (DGVCP), l'État Civil est une des deux composantes de la nouvelle Division « BMdP - État Civil » qui constitue avec celle des Élections, le service des Démarches Administratives (SDA). Ce service appartient à la Direction de l'Accueil et de la Vie Citoyenne (DAVC).

De Janvier à Décembre 2011, l'équipe de l'État Civil a varié entre 26 et 18 personnes toutes mobilités et départs à la retraite confondus.

MISSIONS DE LA CELLULE ETAT CIVIL

Missions d'État civil:

L'Etat Civil est dépositaire des registres d'état civil de moins de 100 ans. Pour l'année 2011 cette responsabilité concernait les registres du 1^{er} janvier 1911 au 30 juin 1983. Les compétences de l'état civil relatives à leur création ayant été transférées, les Mairies d'Arrondissements détiennent les actes établis depuis le 1er juillet 1983 à aujourd'hui.

Passé un siècle, les documents (registres, rubriques) sont versés aux Archives Municipales où ils sont consultables sur place ou communicables selon les modalités propres aux Archives Municipales.

L'État Civil veille à la bonne conservation des registres et à la mise à jour des actes qu'ils contiennent (inscription des mentions marginales: mariages, contrats de mariage, PACS, adoptions, reconnaissances, décès...). Il assure la délivrance des copies ou extraits d'actes aux administrés qui en font la demande par courrier, fax ou internet. Il établit également les duplicatas ainsi que la mise à jour des livrets de famille.

Pour des raisons pratiques, la cellule État Civil pourra être dénommée de la même manière «État Civil Central» comme auparavant pour opérer une distinction avec l'État Civil des Mairies de Secteur.

Organisation interne de la Cellule État Civil:

Les missions de la cellule sont assurées par une équipe logée au premier étage du N° 33 rue Jean François Leca, en 3 sections se répartissant de façons calibrées l'ensemble des tâches dont les 5 majeures sont :

- Mise à jour des actes: apposition de mentions diverses (mariages, pacs, décès, divorces ...) en marge des actes
- Gestion des dossiers de rectifications en conformité avec la réglementation
- Traitement des demandes d'actes par courrier, par internet et par Fax

- Traitement des demandes de livrets de famille (mise à jour et établissement de duplicata)
- Traitement de dossiers Allô Mairie relatifs à l'état civil transmis à la cellule via un agenda partagé (réponses à des questions et traitement en direct (par appels téléphoniques) ou en différé (à travers de fiches paramétrées), de dossiers d'usagers et d'administrations.

Pour assurer une exécution optimale de missions aussi diverses et complexes, des procédures clairement établies et transparentes ont été instaurées au sein de l'état civil depuis la mise en place effective de la nouvelle division. Elles ont permis d'optimiser les ressources humaines pour produire un service aux administrés dans les temps légaux et appropriés.

En ce sens, si l'année 2011 a été marquée par une série de départs (mobilité, détachement, retraite), plusieurs arrivées d'agents venant d'autres services et notamment des bureaux de proximité ont été enregistrées et ont permis d'amorcer une remontée des effectifs, situation qui si elle se poursuit, va donner progressivement un nouveau visage à la cellule.

L'année 2011 a été marquée par six axes essentiels :

L'État Civil dans la transformation et la réorganisation de la Délégation Générale Vie citoyenne et Proximité

Suite à la réorganisation Générale des Moyens Municipaux, l'ancienne Direction Générale des Services à la Population s'est restructurée en une nouvelle Délégation Générale, la Délégation Générale Vie Citoyenne et Proximité. Celle-ci regroupe désormais deux directions: la DGUP (Direction de la Gestion Urbaine de Proximité) et la DAVC (Direction de l'Accueil et de la Vie Citoyenne composées de trois services dont le celui des Démarches Administratives. Parmi les trois divisions de ce service à savoir, les Élections, les Bureaux de proximité et l'État Civil Central, les deux dernières vont définitivement être regroupées pour constituer une seule entité fonctionnelle effective dès février 2011.

ACTIVITE GENERALE DE L'ÉTAT CIVIL EN 2011

Au cours de l'année 2011, la Cellule a reçu 154 974 demandes d'actes dont :

-91 163 par courrier

-58 406 par internet

-5 405 par fax

Par ailleurs, ont été reçus et traités 456 jugements toutes catégories confondues. Ont été également apportées 1 123 rectifications dont 299 autorisées par le Parquet à la demande de l'ECC et 824 à la demande du Parquet.

21 780 mentions en marge ont été apposées, tous actes confondus dont 3833 mentions de PACS (apposées aussi bien sur des actes issus de la base archive que sur la base city2.11).

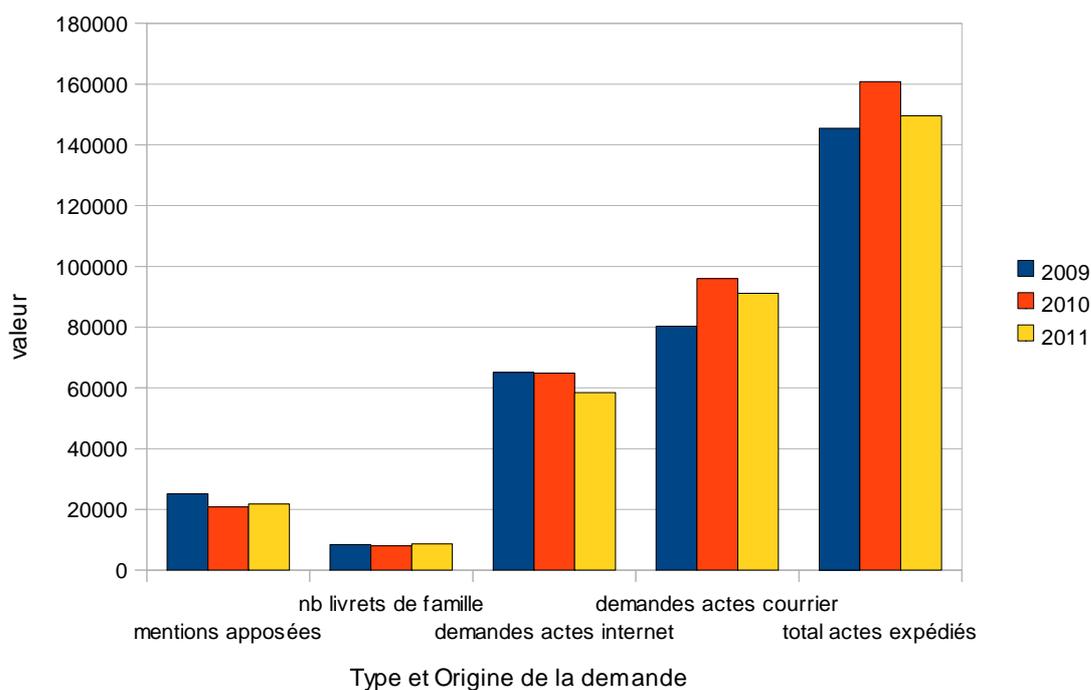
En matière de réglementation, 150 courriers-réponses sur des questions spécifiques ont été adressés à des particuliers, des notaires, des avocats et à diverses administrations. Ces données s'ajoutent aux 299 demandes de rectifications adressées au Parquet par l'État Civil qui dans le même temps a reçu de celui-ci et traité 824 demandes de rectifications.

Le partenariat avec Allô Mairie s'est déroulé dans des conditions satisfaisantes à la fois pour les administrés et pour les agents de l'ECC. Les opérateurs du centre d'appels ont traité directement 14 700 fiches d'information concernant des demandes d'administrés. Les appels téléphoniques transférés à l'ECC se sont élevés à 3 510 dont 269 appels dits «Accueil expert pour la mise à jour ou rectification d'acte», 1 180 appels dits «accueil expert pour le suivi de demande d'acte» et 2 060 appels dits «transférés» pour des demandes urgentes de diverses administrations (police, tribunaux, douanes...).

Évolution de la demande des usagers
(par Type et Origine)

Type de demande	2009	2010	2011	Progression 2010/2011 (%)
Mentions apposées	25150	20881	21780	4,12
Nombre de livrets de familles reçus	8465	7971	8673	8
Demandes d'actes par internet	65086	64849	58406	-9,93
Demandes d'actes par courrier	80353	95953	91163	-4,99
Nombre d'actes expédiés	145439	160802	149569	-6,98

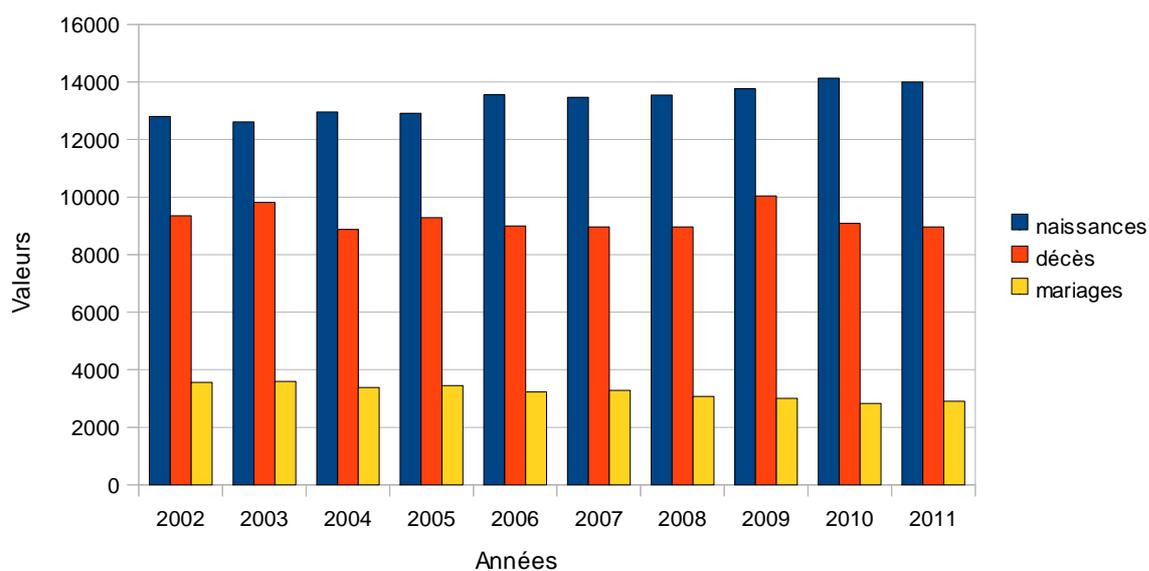
EVOLUTION DE LA DEMANDE
par Type et par Origine



EVOLUTION DES NAISSANCES - DECES - MARIAGES DE 2002 - 2011

Années Evénements	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 corrige é	2011
Naissances	12 802	12 613	12 955	12 910	13 561	13 473	13 543	13 773	14 139	14 007
Décès	9 349	9 817	8 876	9283	8993	8 960	8 961	10043	9090	8963
Mariages	3 560	3 589	3 385	3450	3232	3 283	3 074	3 009	2825	2901

EVOLUTION : Naissances - Décès - Mariages 2011



PARTENARIAT ALLÔ MAIRIE - ETAT CIVIL CENTRAL

Nombre de fiches «actes d'état civil» par libellé

du 01/01/2011 au 31/12/2011

Cette démarche est devenue une mission à part entière de l'Etat Civil qui dispose d'une ligne téléphonique spéciale dédiée à cette mission. Tous les agents de l'Etat Civil contribuent, à tour de rôle, à son exécution selon les deux axes suivants :

-Traitement immédiat des appels en urgence ou communications provenant des services administratifs; ce sont des appels dits transférés. Ils émanent des administrations (Tribunaux, Préfecture, Police, Gendarmerie, Ambassades....). Ils sont transmis par Allô Mairie à l'ECC parce que portant sur des sujets d'Etat civil auxquels il faut répondre immédiatement. Ils sont de nature diverses : demandes d'actes, vérification d'identité, autres.

-Prises de rendez-vous téléphoniques avec les particuliers: ils sont matérialisés par des fiches de renseignements établies suite à une demande d'information en matière d'état civil, formulée par un administré auprès d'Allô Mairie. Ces fiches sont accessibles à l'Etat Civil via un agenda partagé en ligne. Chaque fiche contient le détail de la requête de l'administré et précise notamment l'heure à laquelle il souhaite être rappelé.

L'ensemble de cette activité est résumé dans le tableau ci-après :

Nomenclature (documents concernés - type d'opération réalisée)	Nombre de Fiches	
	2010	2011
Acte d'état civil - Demande d'acte	15 593	14 587
Acte d'état civil - Mise à jour ou rectification d'acte	16	19
Acte d'état civil - Suivi de demande d'acte	106	94
Sous-total Allô Mairie (fiches d'information)	15 715	14700
Acte d'état civil - Accueil Expert pour mise à jour ou rectification d'acte	266	269
Acte d'état civil - Accueil Expert pour suivi de demande d'acte	1109	1180
Acte d'état civil - Appel transféré	1 336	2 060
Demande de renseignements - Divers	2	1
Sous Total Direction de l'Etat Civil Central	2 713	3 510
TOTAL	18 428	18 210

STATISTIQUES GÉNÉRALES DES MAIRIES DE SECTEURS 2011
COMPARATIF 2010 - 2011

MAIRIES DE SECTEUR	NAISSANCES		DÉCÈS		MARIAGES	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
1er Secteur (1/7)	8	4	351	330	211	224
2è Secteur (2/3)	7	6	264	252	216	247
3è Secteur (4/5)	3 087	2 996	1 862	2 046	244	259
4è Secteur (6/8)	6 216	6 152	1 658	1 664	662	603
5è Secteur (9/10)	0	1	1 830	1 552	503	515
6è Secteur(11/12)	2 336	2 336	1 167	1 158	297	321
7è Secteur(13/14)	14	8	960	913	474	471
8è Secteur(15/16)	2471	2 504	998	1 048	218	261
TOTAUX 2010	14 139	14 007	9 090	8 963	2 825	2 901
Évolution (volume)	-132		-127		76	
Évolution (%)	0		0		0	

**Statistiques Générales des demandes d'actes d'État Civil
à la Ville de Marseille - Exercice 2011- Source BO**

SITE DE RECEPTION VdM	PROVENANCE DES DEMANDES	COURRIER	INTERNET	GUICHETS	TOTAL	%du Total VdM
Archives	773				773	0,02
BMDP	>>>			130 048	130 048	27
Etat Civil Central	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	91163	58406		149569	31,11
Mairies d'Arrondisst	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	15057	18691	167324	201072	41,82
dont :	∕					
1er et 7ème	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	4	2610	17278	19892	4,13
2ème et 3ème	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	1614	1285	9489	12388	2,57
4ème et 5ème	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	3813	1813	28250	33876	7,04
6ème et 8ème	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	1656	4466	35324	41446	8,62
9ème et 10ème	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	2890	2260	14135	19285	4,01
11ème et 12ème	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	3397	2417	21918	27732	5,76

13ème et 14ème	VdM					3,97
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	1097	2546	15476	19119	
15ème et 16ème	VdM					5,68
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	586	1294	25454	27334	
TOTAL Général VdM	<i>Cumul</i>	106220	77097	297372	480689	100
% du Total VdM		22,09%	16,03%	61,86%		

