

SOMMAIRE:

EDITO	P2
CARTE BMdP	P4
SERVICE REGLEMENTATION	P5
1. CHARGE DE TRAVAIL	P8
2. DOSSIERS TRAITES	P9
3. CERTIFICATS D'IMMATRICULATION ET PERMIS DE CONDUIRE	P12
4. TITRES D'IDENTITE	P13
5. RETOURS DE DOSSIERS	P15
6. LISTES ELECTORALES	P16
7. LIVRETS DE FAMILLE	P18
8. NATURALISATIONS	P19
9. ALLO MAIRIE	P21
10. CELLULE REGLEMENTATION	P23
SERVICE RESSOURCES HUMAINES	P26
1. EFFECTIFS AU 31/12/2012	P28
2. DISPOSITIF RECLASSES	P29
3. MOUVEMENTS	P34
4. FORMATION	P37
SERVICE LOGISTIQUE ET COMMUNICATION	P38
1. LA LOGISTIQUE	P39
2. COMMUNICATION	P44
SERVICE COORDINATION GENERALE	P47
1. L'ENCADREMENT DES COORDONATEURS	P49
2. NATURALISATIONS	P51
3. LES RELATIONS AVEC LES ADMINISTRES	P55
ETAT CIVIL	P59
1. LOCALISATION ET ORGANIGRMAMME	P60
2. MISSIONS DE LA CELLULE ETAT CIVIL	P61
3. ACTIVITE GENERALE DE L'ETAT CIVIL EN 2012	P63
4. FONCTION D'APPUI LOGICIEL ET CONSEIL ETAT CIVIL	P67

EDITO

La Division des Bureaux Municipaux de Proximité et de l'Etat-Civil est une entité composée de 22 sites répartis sur l'ensemble du territoire, d'un état-civil Central et d'une équipe de Division chargée d'administrer et de gérer les moyens humains, les structures et l'activité.

Concernant cette dernière, l'analyse globale laisse apparaître une baisse de 11 % de la charge de travail des Bureau Municipaux de Proximité. Celle-ci se justifie par une diminution de 88 % de l'activité liée aux dossiers spécifiques relatifs aux listes électorales comparativement à 2011, ce qui semble cohérent, l'année 2013 n'étant pas une année électorale.

De plus, la fluctuation de l'activité peut s'interpréter au regard de paramètres contextuels, sociétaux et politiques. C'est la cas, notamment, des demandes de naturalisation dont la baisse constatée en 2012 peut trouver une explication dans le durcissement des conditions de recevabilité.

Par ailleurs, l'activité, inhérente à l'État-Civil s'est globalement maintenue.

Enfin, il convient de préciser que la charge de travail n'est calculée qu'en fonction d'éléments identifiés informatiquement donc quantifiables et pouvant faire l'objet de statistiques mais qui ne sauraient englober la totalité des tâches dévolues et réalisées par les agents.

Au-delà de l'activité, les bureaux de proximité en tant qu'équipements accueillant du public, témoignent du dynamisme de ce domaine lié aux démarches administratives.

Les restructurations et aménagements des locaux apportent, en effet, la preuve de cette volonté de modernisation en vue d'apporter une plus grande satisfaction et de rapprocher l'Administration de ses usagers dans une démarche d'offre de qualité.

L'année 2012 a été riche en terme de rénovations et de nouvelles réalisations avec notamment les travaux effectués sur le BMdP du Merlan, inauguré le 18 décembre 2012 et l'ouverture du nouveau bureau de Désirée Clary sur le périmètre stratégique d'Euromed, le 15 octobre 2012.

Outre la réalisation de ces équipements novateurs le projet de déploiement d'écrans à affichage dynamique, mis en oeuvre courant 2011, est arrivé à terme avec une installation sur l'ensemble des bureaux non pourvus l'année précédente.

... / ...

... / ...

Ces écrans contribuent à la promotion générale de la Ville puisqu'ils sont destinés à diffuser des informations à caractère administratif et institutionnel notamment sur les événements relatifs à Marseille Capitale Européenne 2013 pour lesquels la Division des BMdP-EC est partie prenante.

En effet, les Bureaux Municipaux de Proximité, déjà mobilisés comme relai d'information, ont accueilli, en 2012, une auteure en résidence, Sonia Chiambretto, dans le cadre des Ateliers de l'Euroméditerranée.

A l'issue de son parcours, l'artiste réalisera une oeuvre à partir de la collecte de témoignages réalisée au cours de ses rencontres avec les usagers et les agents. Ce projet se poursuivra tout au long de l'année 2013.

Par ailleurs, de nouvelles prestations de consultations spécialisées en matière de droit social, gratuites, diligentées par des avocats ou autres professionnels du droit, ont été proposées à l'occasion d'un partenariat avec le Conseil Départemental d'accès au droit et l'ordre des Avocats du Barreau de Marseille.

Enfin, dans le cadre des actions sur le thème de la citoyenneté, des vitrines ont été installées dans chaque BMdP afin de mettre en valeur les symboles de la République, la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen, le buste de Marianne et les drapeaux français, européen et de la Ville de Marseille.

Les administrés peuvent lire pour chaque emblème des commentaires et explications qui leur permettront de mieux appréhender ce sujet au coeur de nos préoccupations.

Anne-Marie BAGLIERI

Responsable de la Division des
Bureaux Municipaux de Proximité
et de l'État-Civil

COMMUNE DE MARSEILLE



BUREAUX DE PROXIMITE

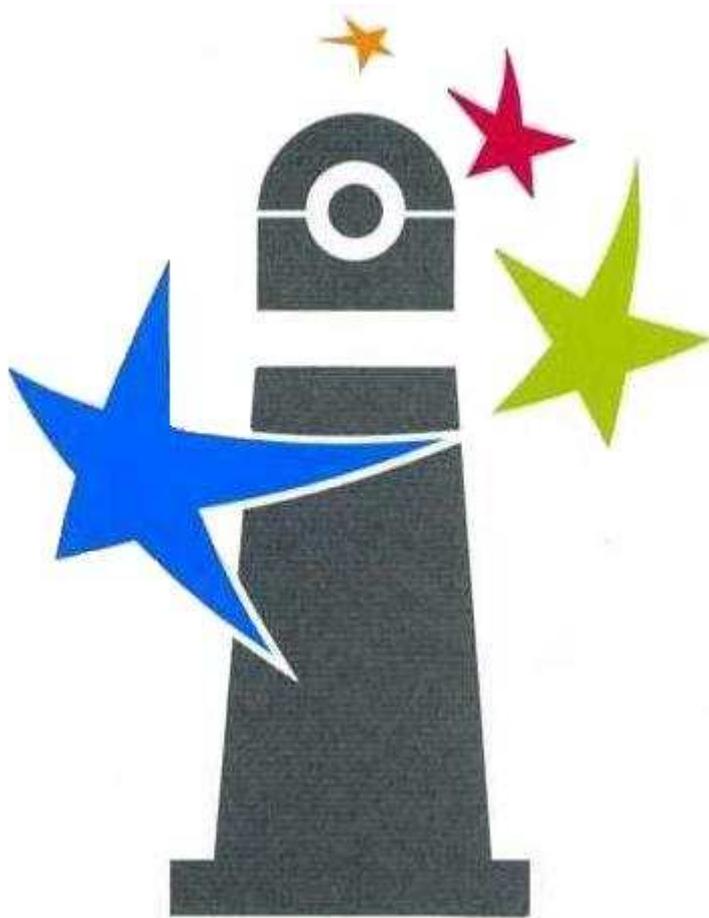
 LIMITE ARRONDISSEMENT

 ZONE NATURELLE



agAM / rdu / 2009

Sources : Ville de Marseille / agAM



REGLEMENTATION

ACTIVITE 2012

ARR.	BMDP	Effectif	Effectif réel	ACTES D'ETAT CIVIL			LE PHARE									NATURALISATIONS				
				Actes & Extraits	Actes par courrier	Actes pluri lingues	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	0	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1
1	CANEBIERE	7	7	10 049	0	30	7 845	154	0	6 232	659	1 822	1 982	171	0	0	3 272	514	20	0
2	LA MAJOR	4	3	3 717	48	6	3 986	90	0	2 932	379	1 117	919	110	0	2	660	89	3	0
2	MAZENOD	5	4	4 985	0	52	1 986	212	0	3 509	143	339	579	56	0	0	428	107	2	0
2	DESIREE CLARY			0	4	0	1 314	38	0	1 094	102	370	108	6	2	4	284	64	0	0
3	BELLE DE MAI	6	6	17 137	0	17	6 569	39	0	4 836	431	1 667	1 956	220	0	2	1 738	558	164	0
4	CHARTREUX	5	5	7 054	0	22	6 097	12	0	4 190	594	2 652	1 741	151	0	1	367	200	2	0
4	SEBASTOPOL	6	5	6 887	0	15	9 361	66	0	5 675	864	3 547	2 058	204	0	2	867	361	23	0
6	LODI	4	3	4 019	118	48	4 153	30	0	3 350	372	1 205	613	73	0	0	808	199	4	0
6	VAUBAN	3	2	3 406	0	20	3 191	20	0	3 699	333	1 257	746	57	0	0	329	63	8	0
7	SAINT GEORGES •	5	5	4 401	0	9	4 809	46	0	4 175	574	1 943	1 130	100	0	0	93	65	0	0
8	BONNEVEINE •	7	7	7 129	0	24	9 999	52	0	7 691	1 138	5 142	2 215	222	4	4	146	102	12	0
8	PRADO •	7	7	9 922	0	118	8 557	125	0	7 551	834	2 803	1 241	144	2	0	643	123	24	0
9	MAISON BLANCHE	6	5	5 779	0	0	8 857	12	0	5 993	780	4 108	1 742	137	0	15	30	86	0	0
9	MAZARGUES	3	3	3 423	122	75	3 091	16	0	2 586	378	1 880	1 319	69	0	4	85	55	2	0
10	PONT-DE-VIVAUX	5	5	6 637	0	46	5 627	30	0	3 641	486	2 867	1 341	115	6	6	515	163	19	0
11	LA VALENTINE	4	4	2 922	0	58	3 423	10	0	3 271	333	1 865	556	42	0	0	22	4	0	0
11	ST MARCEL	5	4	5 686	0	16	5 634	5	0	3 398	496	2 781	1 374	113	1	0	181	119	7	0
12	ST-JULIEN	6	5	7 150	4	20	9 772	19	0	5 840	1 015	5 794	1 576	200	0	32	164	102	2	0
13	LA ROSE	7	7	10 945	2	10	9 223	50	0	5 247	787	4 721	3 500	222	0	0	418	220	28	0
14	MERLAN •	7	6	12 122	0	6	7 667	27	0	4 569	589	2 975	2 733	170	0	0	953	256	7	0
14	SAINT-JOSEPH	2	2	4 204	0	6	4 715	58	0	3 196	444	1 884	1 250	164	6	0	1 199	328	9	0
15	SAINT ANTOINE	5	5	10 286	54	11	5 576	66	0	3 600	488	2 921	2 287	105	0	0	220	105	6	0
15	CABUCELLE	6	6	9 571	223	4	6 360	18	0	3 522	457	2 767	2 611	182	0	4	1 504	342	13	0
16	ST ANDRE			6 010	0	4	4 741	14	0	3 269	501	2 557	1 027	107	0	0	389	82	4	0
TOTAL BMDP		120	110	124 266	575	617	142 553	1 209	0	103 066	13 177	60 984	36 604	3 140	21	76	15 315	4 307	359	0

ARR.	BMdP	Effectif	Effectif réel	LEGALISATIONS DE SIGNATURES ET ATTESTATIONS						ACTIVITES DIVERSES							LISTES	TOTAL CHARGE DE TRAVAIL 2012
				Légal. Signat	Concubinage	Divers *	Côte et paraphe	Piège	Stock /récolte de vins	Livret	Cantine Scolaire	Certif. Héréd.	ASP	Permis de chasser	Permis de détention de chien dangereux	AST		
				1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1,5	1	
1	CANEBIERE	7	7	3 117	546	2 675	0	0	0	146	0	15	61	0	4	413	451	40 178
2	LA MAJOR	4	3	1 001	392	1 473	0	0	0	30	0	24	70	0	14	140	180	17 382
2	MAZENOD	5	4	416	130	339	0	0	0	76	0	2	6	0	0	116	64	13 547
2	DESIREE CLARY			220	118	354	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8	56	4 154
3	BELLE DE MAI	6	6	980	229	407	0	0	0	876	0	20	87	0	2	638	591	39 164
4	CHARTREUX	5	5	429	158	720	0	0	0	399	0	91	0	2	12	417	250	25 561
4	SEBASTOPOL	6	5	1 876	192	1 702	0	0	0	249	0	34	5	0	5	762	394	35 149
6	LODI	4	3	805	216	1 674	0	0	0	207	0	8	8	0	0	311	65	18 286
6	VAUBAN	3	2	826	628	1 226	0	0	0	112	0	6	2	0	0	303	177	16 409
7	SAINT GEORGES •	5	5	813	29	898	0	0	0	154	0	17	1	4	5	260	202	19 728
8	BONNEVEINE •	7	7	1 243	199	1 934	2	0	0	310	0	29	13	0	3	915	850	39 378
8	PRADO •	7	7	3 878	168	4 403	2	0	0	301	0	25	21	4	4	597	295	41 785
9	MAISON BLANCHE	6	5	690	368	1 307	0	0	0	170	0	41	5	0	8	581	437	31 146
9	MAZARGUES	3	3	525	105	1 775	0	0	0	76	0	36	13	0	4	230	48	15 917
10	PONT-DE-VIVAU	5	5	1 759	48	1 146	0	0	0	328	0	26	14	0	4	415	315	25 554
11	LA VALENTINE	4	4	860	82	631	8	0	0	98	0	10	2	2	4	489	201	14 893
11	ST MARCEL	5	4	769	36	949	0	0	0	259	0	21	8	7	2	560	432	22 854
12	ST-JULIEN	6	5	1 925	252	2 501	0	0	0	277	0	45	7	2	8	917	493	38 117
13	LA ROSE	7	7	310	143	489	0	0	8	400	0	4	61	6	19	465	312	37 590
14	MERLAN •	7	6	1 735	155	543	0	0	0	523	0	19	15	0	2	504	282	35 852
14	SAINT-JOSEPH	2	2	1 001	210	639	0	0	0	108	0	68	10	0	3	275	335	20 112
15	SAINT ANTOINE	5	5	476	92	296	0	0	0	159	0	18	15	0	0	238	156	27 175
15	CABUCELLE	6	6	1 517	216	940	1	0	0	218	0	14	42	0	0	389	200	31 115
16	ST ANDRE			807	53	563	0	0	0	246	0	11	16	4	0	279	191	20 875
	TOTAL BMdP	120	110	27 978	4 765	29 584	13	0	8	5 730	0	584	482	31	103	10 222	6 977	592 976

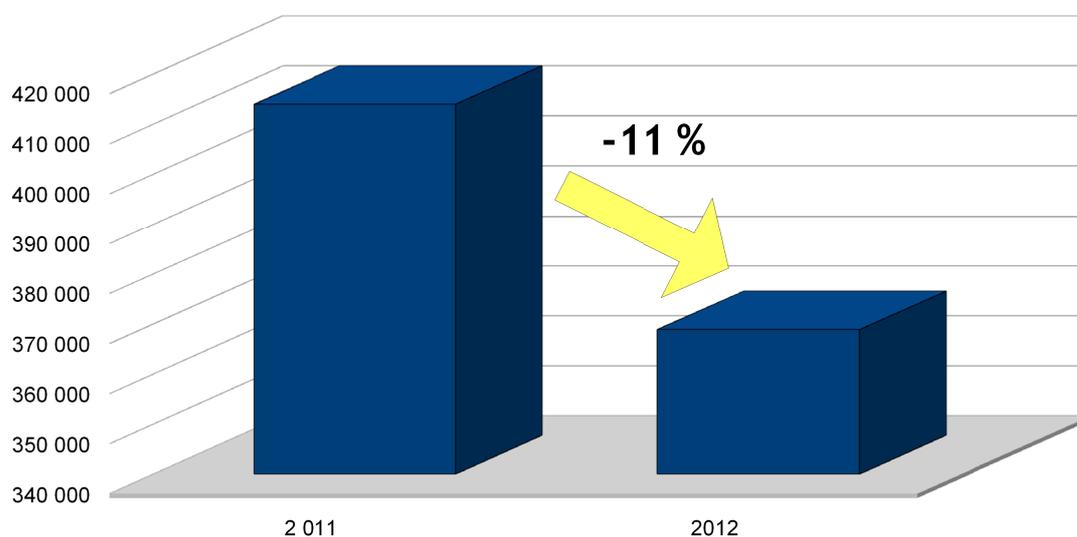
1) CHARGE DE TRAVAIL

Pour l'année 2012, les statistiques démontrent une diminution de 11% de la charge de travail.

Celle-ci s'explique en partie, par la baisse importante du nombre d'inscriptions sur les listes électorales, enregistrées en 2012 (-88,50%) comparativement à l'année 2011.

Ce phénomène est lié aux inscriptions massives réalisées en 2011, en prévision des élections présidentielles et législatives de 2012.

Comparatif charge de travail 2011/2012



2) DOSSIERS TRAITES

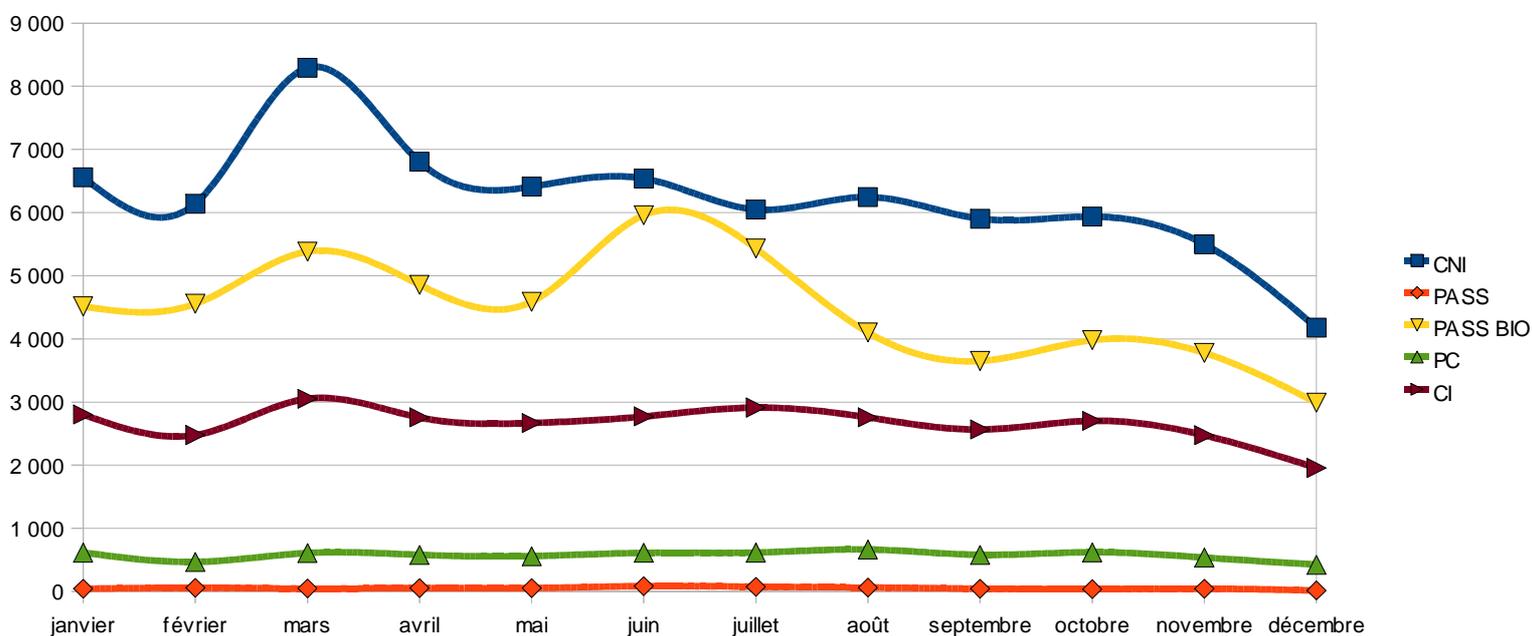
2012 : CNI ET PASSEPORTS: DOSSIERS TRAITES PAR BMDP

ARR	BMDP	CNI 2011	CNI 2012	PASS 2011	PASS 2012	PASS BIO 2011	PASS BIO 2012	TOTAL PASS (avec pass bio) 2011	TOTAL PASS (avec pass bio) 2012	Permis de conduire 2011	Permis de conduire 2012	SIV 2011	SIV 2012	TOTAL 2011	TOTAL 2012	2011/2012
1	CANEBIERE	4 360	4 102	27	79	2 713	3 258	2 740	3 337	367	340	1 072	948	8 539	8 727	2,2
2	LA MAJOR	2 557	2 099	16	46	1 743	1 543	1 759	1 589	233	199	898	591	5 447	4 478	-17,79
2	MAZENOD	2 095	1 066	248	116	2 700	1 880	2 948	1 996	148	78	446	185	5 637	3 325	-41,01
3	DESIREE CLARY		657		19		547		566		51		185	0	1 459	
3	BELLE DE MAI	3 739	3 434	16	20	1 836	2 536	1 852	2 556	317	230	1 140	865	7 048	7 085	0,52
4	CHARTREUX	3 518	3 199	6	7	1 872	2 195	1 878	2 202	332	312	1 600	1 382	7 328	7 095	-3,18
4	SEBASTOPOL	5 243	4 793	28	34	2 953	2 924	2 981	2 958	483	448	2 279	1 815	10 986	10 014	-8,85
6	LODI	2 348	2 184	18	15	1 567	1 743	1 585	1 758	235	195	779	629	4 947	4 766	-3,66
6	VAUBAN	1 739	1 674	5	10	1 799	1 944	1 804	1 954	160	178	784	650	4 487	4 456	-0,69
7	SAINT GEORGES	2 698	2 517	12	24	1 766	2 174	1 778	2 198	312	303	1 311	1 013	6 099	6 031	-1,11
8	BONNEVEINE	5 467	5 226	14	26	3 650	4 036	3 664	4 062	649	597	3 388	2 687	13 168	12 572	-4,53
8	PRADO	4 811	4 474	56	65	3 143	3 931	3 199	3 996	492	434	1 800	1 464	10 302	10 368	0,64
9	MAISON BLANCHE	4 952	4 624	6	6	2 876	3 118	2 882	3 124	442	407	2 583	2 156	10 859	10 311	-5,05
9	MAZARGUES	2 113	1 626	8	8	1 339	1 351	1 347	1 359	237	195	1 276	989	4 973	4 169	-16,17
10	PONT-DE-VIVAUD	3 173	2 955	4	15	1 624	1 912	1 628	1 927	308	254	1 734	1 497	6 843	6 633	-3,07
11	LA VALENTINE	1 886	1 787	5	5	1 601	1 706	1 606	1 711	184	177	1 244	986	4 920	4 661	-5,26
11	ST MARCEL	3 201	2 959	4	3	1 620	1 787	1 624	1 790	310	260	1 752	1 461	6 887	6 470	-6,05
12	ST-JULIEN	5 735	5 135	26	10	3 059	3 059	3 085	3 069	624	535	3 712	3 037	13 156	11 776	-10,49
13	LA ROSE	5 657	4 852	7	25	2 534	2 726	2 541	2 751	540	418	3 043	2 476	11 781	10 497	-10,9
14	MERLAN	4 153	4 001	13	14	1 898	2 368	1 911	2 382	406	305	1 785	1 563	8 255	8 251	-0,05
14	SAINT-JOSEPH	2 138	2 454	12	30	1 330	1 661	1 342	1 691	199	230	1 167	988	4 846	5 363	10,67
15	SAINT ANTOINE	3 069	2 915	9	33	1 636	1 862	1 645	1 895	307	253	1 813	1 535	6 834	6 598	-3,45
15	CABUCELLE	3 530	3 337	7	9	1 369	1 829	1 376	1 838	307	240	1 677	1 451	6 890	6 866	-0,35
16	ST ANDRE	2 347	2 485	0	7	1 310	1 700	1 310	1 707	266	258	1 334	1 340	5 257	5 790	10,14
	TOTAL BMDP	80 529	74 555	547	626	47 938	53 790	48 485	54 416	7 858	6 897	38 617	31 893	175 489	167 761	-4

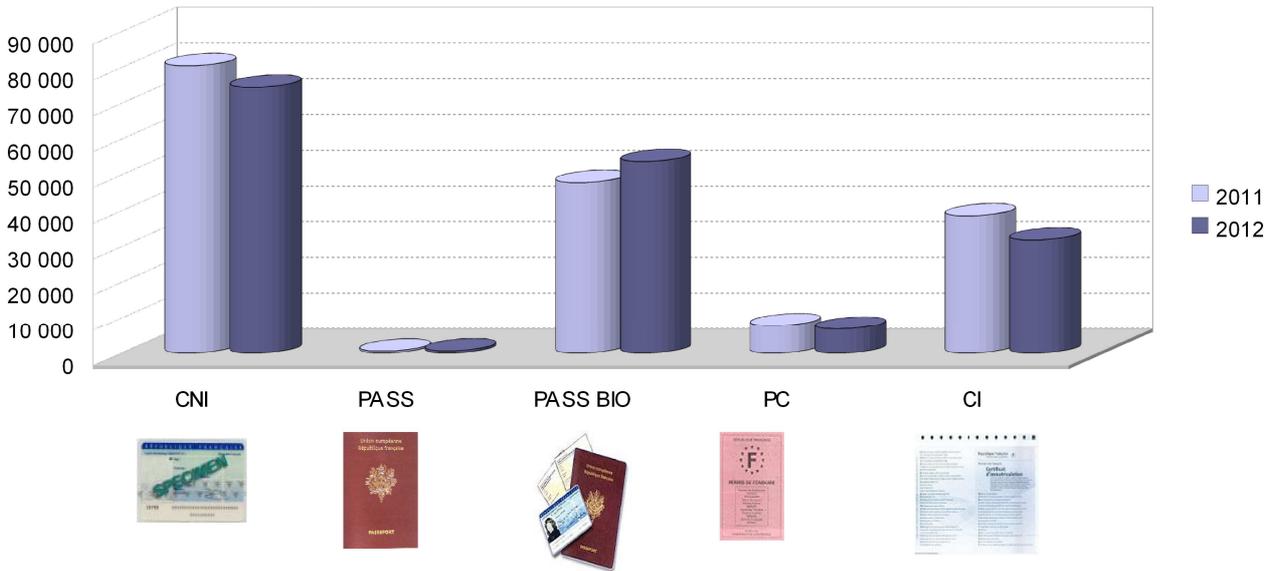
2012 : EVOLUTION MENSUELLE CNI, PASS, PC et SIV

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL 2012	TOTAL 2011
CNI	6 557	6 142	8 293	6 805	6 410	6 539	6 049	6 246	5 902	5 936	5 499	4 177	74 555	80 529
PASS	43	59	48	54	54	85	76	63	45	38	45	16	626	547
PASS BIO	4 514	4 555	5 383	4 857	4 588	5 959	5 432	4 102	3 650	3 980	3 779	2 991	53 790	47 938
PC	617	469	609	581	561	612	617	665	581	622	538	425	6 897	7 858
CI	2 802	2 477	3 052	2 755	2 668	2 771	2 912	2 757	2 565	2 703	2 474	1 957	31 893	38 617
TOTAL													167 761	175 489

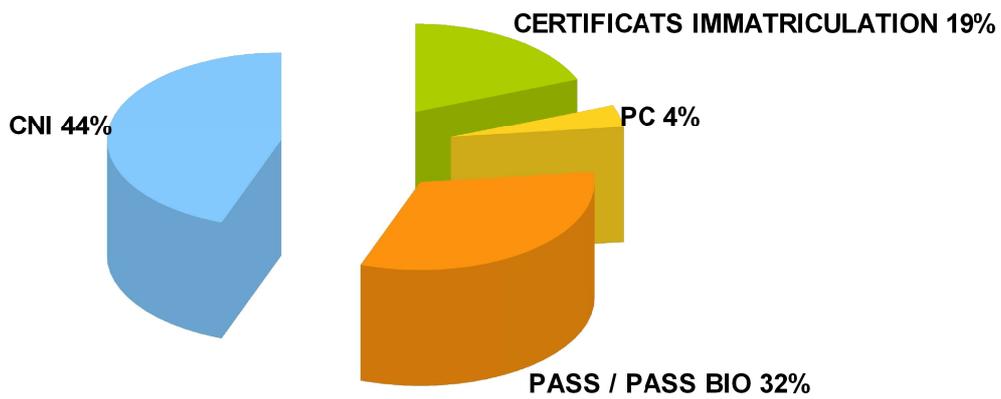
2012 : EVOLUTION MENSUELLE DES TITRES



2012 : COMPARATIF DES TITRES 2011/2012



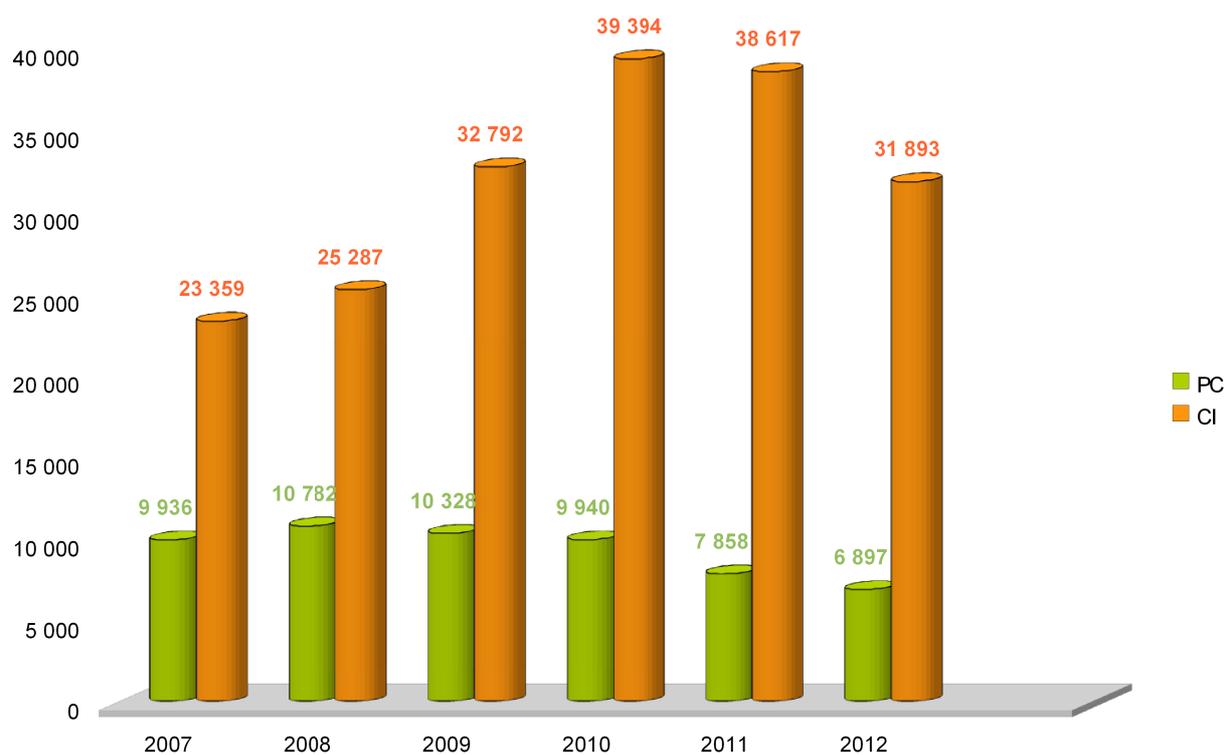
2012 : REPARTITION DES TITRES



3) PERMIS DE CONDUIRE ET CERTIFICATS D'IMMATRICULATION

BILAN EVOLUTION DES PC ET CI DE 2007 A 2012

	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
2012	6 897	31 893



4) LES TITRES D'IDENTITE

A/ DOSSIERS TRAITES :

1) Les Cartes Nationales d'Identité

L'activité liée aux demandes de Cartes Nationales d'Identité a connu une légère baisse de -7,50%.

- 74 555 dossiers déposés en 2012
- 80 529 dossiers déposés en 2011

2) Les Passeports :

En revanche, le nombre de demandes de passeports a connu une progression, que ce soit pour les dossiers de passeports biométriques ou temporaires.

- 48 485 dossiers de passeports (biométriques + temporaires) en 2011
- 54 416 dossiers de passeports (biométriques + temporaires) en 2012

Ce qui représente une hausse de 12,20% des demandes de passeports.

Le pic de l'activité, est comme les années précédentes, particulièrement ressenti sur les mois de juin et juillet.

3) Les Permis de Conduire :

Les dossiers de permis de conduire apparaissent en baisse, en 2012, avec 6897 dossiers, en lieu et place des 7 858 dossiers en 2011, soit -12,20% par rapport à l'année précédente.

4) Les Certificats d'Immatriculation :

L'année 2012 a connu également une baisse significative de l'activité inhérente aux certificats d'immatriculation avec 31 893 dossiers finalisés, soit une baisse de -17,40%.

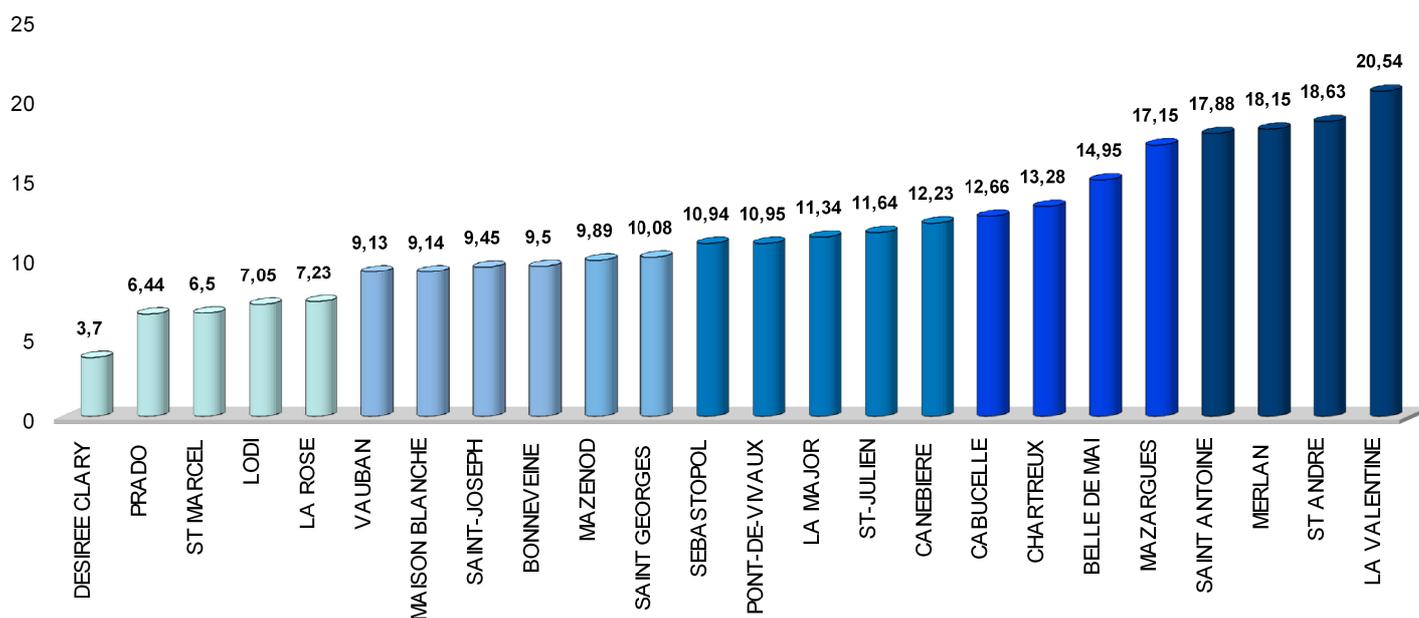
Celle-ci peut s'expliquer par l'importance du temps de traitement des dossiers en Préfecture. En effet, il a été constaté cette année une moyenne de 10 semaines sur les délais de délivrance. De ce fait un certain nombre d'usagers ont préféré déposer leurs dossiers directement au guichet en Préfecture, afin d'obtenir leur titre beaucoup plus rapidement (délai de délivrance : 5 jours environ).

5) LES RETOURS DOSSIERS

RETOURS DE DOSSIERS 2012

ARR	BMdP	TOTAL RETOURS DOSSIERS TRAITES 2012	TOTAL DOSSIERS TRAITES 2012	% des retours 2012
1	CANEBIERE	1 067	8 727	12,23
2	LA MAJOR	508	4 478	11,34
2	MAZENOD	329	3 325	9,89
3	DESIREE CLARY	54	1 459	3,7
3	BELLE DE MAI	1 059	7 085	14,95
4	CHARTREUX	942	7 095	13,28
4	SEBASTOPOL	1 096	10 014	10,94
6	LODI	336	4 766	7,05
6	VAUBAN	407	4 456	9,13
7	SAINT GEORGES	608	6 031	10,08
8	BONNEVEINE	1 194	12 572	9,5
8	PRADO	668	10 368	6,44
9	MAISON BLANCHE	942	10 311	9,14
9	MAZARGUES	715	4 169	17,15
10	PONT-DE-VIVAUX	726	6 633	10,95
11	ST MARCEL	303	4 661	6,5
12	ST-JULIEN	753	6 470	11,64
13	LA ROSE	851	11 776	7,23
14	MERLAN	1 905	10 497	18,15
15	SAINT ANTOINE	1 475	8 251	17,88
15	CABUCELLE	679	5 363	12,66
16	ST ANDRE	1 229	6 598	18,63
11	LA VALENTINE	1 410	6 866	20,54
14	SAINT-JOSEPH	547	5 790	9,45
TOTAL		19 803	167 761	11,80

REPARTITION DES DOSSIERS RETOURS PAR BMdP 2012

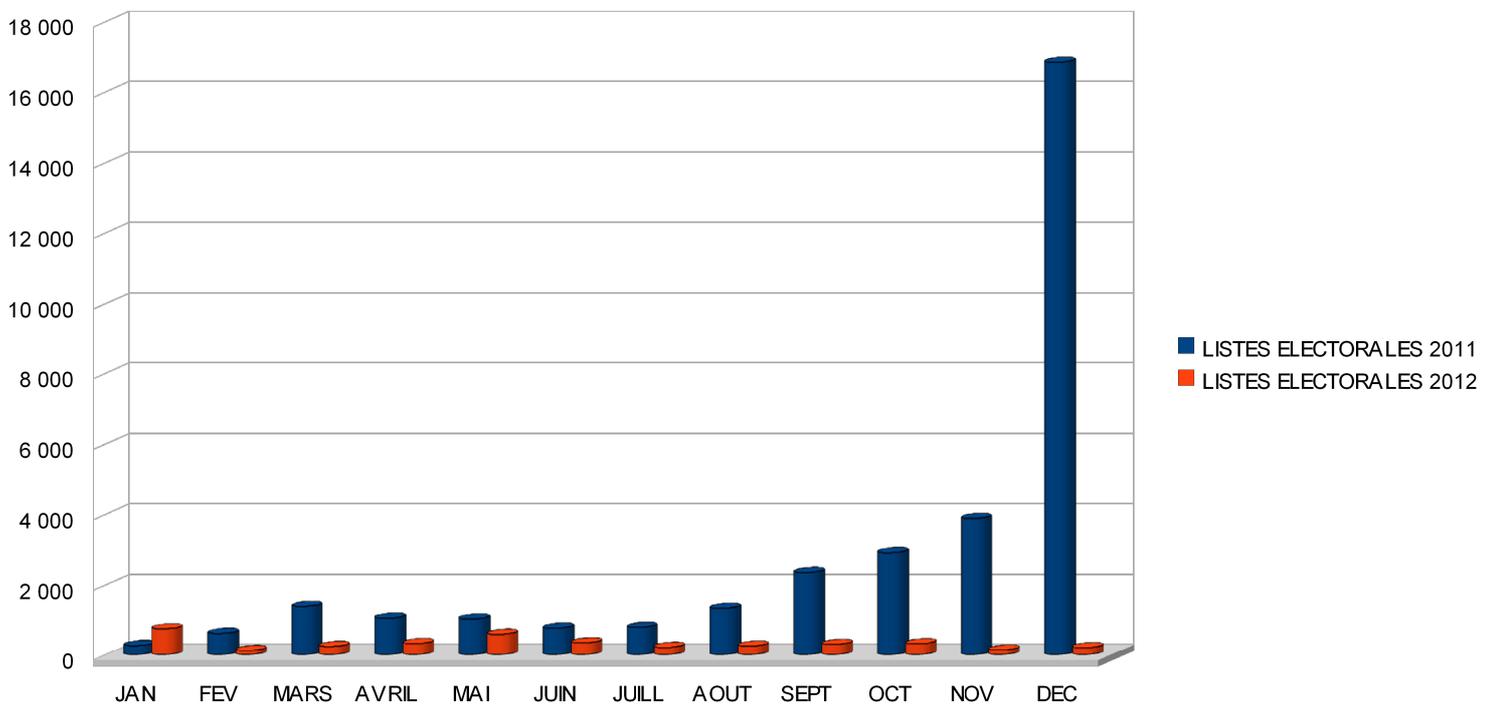


6) LES LISTES ELECTORALES

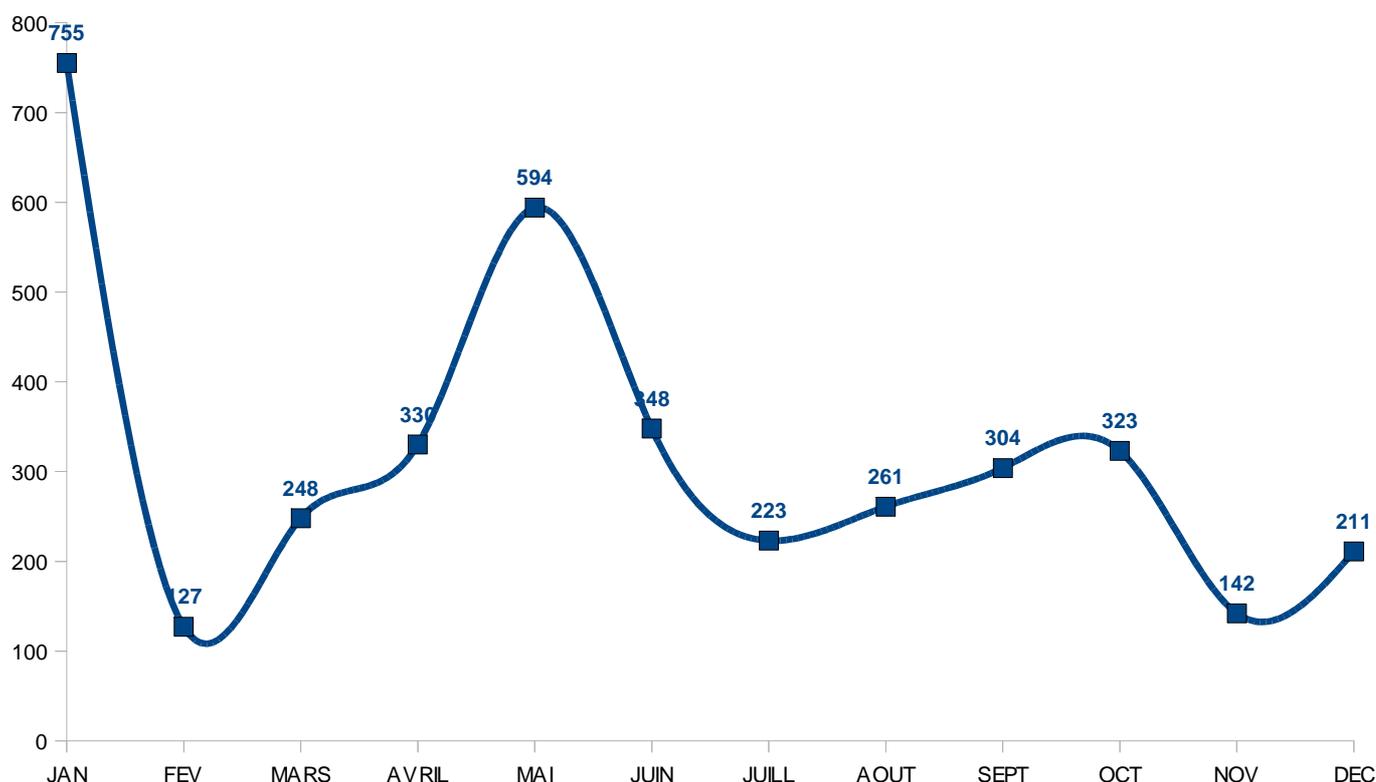
STATISTIQUES ELECTIONS 2012

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL	
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	<i>baisse de 89%</i>
LISTES ELECTORALES 2012	755	127	248	330	594	348	223	261	304	323	142	211	3 866	

COMPARATIF LISTES ELECTORALES 2011/2012



EVOLUTION MENSUELLE DES LISTES ELECTORALES 2012



L'année 2011 avait connu un nombre exceptionnellement élevé d'inscriptions sur les listes électorales. En effet, les importantes échéances des élections présidentielle et législative, en 2012, a généré une affluence très importante. L'année 2012 a de ce fait connu une baisse spectaculaire, puisque seulement 3 866 opérations ont été enregistrées dans l'ensemble des bureaux. Contre 33 282 en 2011. On enregistre ainsi une baisse de plus de 80% concernant cette demande.

7) LES LIVRETS DE FAMILLE

		TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2011	TOTAL LIVRET DE FAMILLE 2012	COMPARATIF 2012 PAR RAPPORT 2011
1	CANEBIERE	161	78	-51,55%
2	LA MAJOR	26	16	-38,46%
2	MAZENOD	153	46	-69,93%
3	DESIREE CLARY		4	
3	BELLE DE MAI	399	466	16,79%
4	CHARTREUX	285	205	-28,07%
4	SEBASTOPOL	106	128	20,75%
6	LODI	89	109	22,47%
6	VAUBAN	86	59	-31,40%
7	SAINT GEORGES	116	84	-27,59%
8	BONNEVEINE	185	160	-13,51%
8	PRADO	163	158	-3,07%
9	MAISON BLANCHE	98	89	-9,18%
9	MAZARGUES	129	41	-68,22%
10	PONT-DE-VIVAUX	214	170	-20,56%
11	LA VALENTINE	30	50	66,67%
11	ST MARCEL	135	134	-0,74%
12	ST-JULIEN	195	148	-24,10%
13	LA ROSE	350	217	-38,00%
14	MERLAN	255	269	5,49%
14	SAINT-JOSEPH	65	57	-12,31%
15	SAINT ANTOINE	159	87	-45,28%
15	CABUCELLE	91	114	25,27%
16	ST ANDRE	94	130	38,30%
TOTAL BMdP		3 584	3 019	-15,76%

2006 A 2012 EVOLUTION DES LIVRETS DE FAMILLE



8) LES NATURALISATIONS

On dénombre pour l'année 2012, 2260 dossiers réceptionnés dans les Bureaux Municipaux de Proximité, soit 942 demandes de moins qu'en 2011. Cette diminution peut s'expliquer par un durcissement des conditions de délivrance.

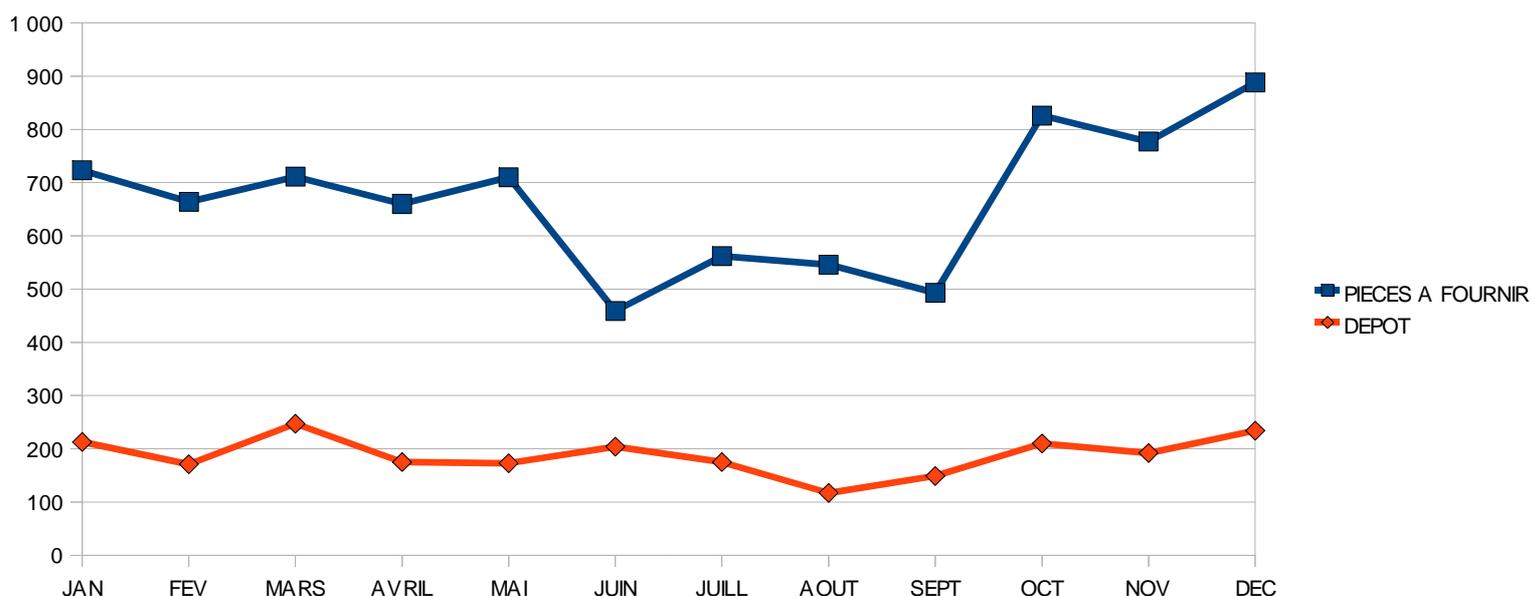
De plus, les dossiers faisant l'objet d'un complément d'informations exigé par les services préfectoraux, ne sont plus transmis, comme les années précédentes, dans les BMdP, mais conservés par leurs soins, le Service des Naturalisations se chargeant ainsi de toutes les démarches inhérentes au suivi des dossiers jugés incomplets.

En revanche, le nombre de dossiers et de listes de pièces à fournir, est resté stable :

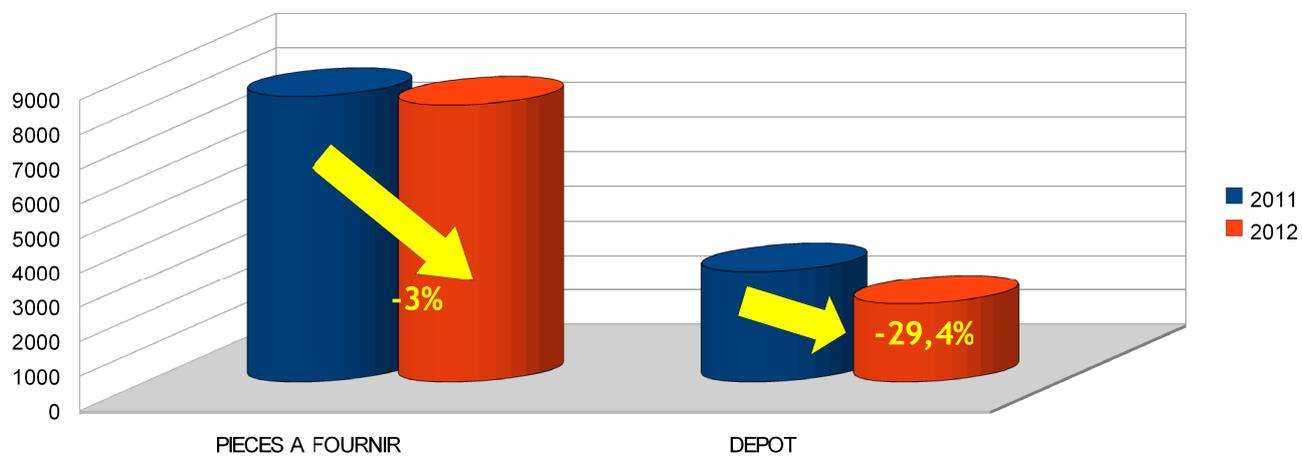
- 8 270 pièces à fournir remises en 2011
- 8 019 pièces à fournir remises en 2012

2012: EVOLUTION MENSUELLE DES NATURALISATIONS

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
PIECES A FOURNIR	723	664	711	660	710	459	562	546	493	826	777	888	8 019
DEPOT	213	171	247	175	173	204	175	117	149	210	192	234	2 260



NATURALISATIONS: COMPARATIF 2011/2012



9) ALLO MAIRIE

Le partenariat réussi avec les services d'Allô Mairie depuis 2007 permet un accueil téléphonique personnalisé des usagers dans le cadre de leurs démarches liées aux Bureaux Municipaux de Proximité.

Les statistiques depuis 2007 sont en constante progression.

Les augmentations les plus significatives en 2012, concernent les rendez-vous pris par les administrés eux-mêmes, sur le site internet Marseille.fr, et les rendez-vous enregistrés par les Bureaux Municipaux de Proximité, soit 15 528 en 2012 contre 9 302 en 2011.

ALLO MAIRIE EVOLUTION DES RENDEZ-VOUS

TYPE DE RENDEZ-VOUS	2011	2012	COMPARATIF
Pris par Allô Mairie	64 887	61 419	-5,30%
Pris par les usagers sur internet	576	2 920	406,95%
Pris par les BMdP	9 302	15 528	66,93%
Pris par SDA (coordonnateurs, agents de la Division)	402	685	70,00%
TOTAL	75 167	80 552	7,16%

Statistiques sur les rendez-vous dans les Bureaux Municipaux de Proximité
Période du 01/01/2012 au 31/12/2012

	01/2012	02/2012	03/2012	04/2012	05/2012	06/2012	07/2012	08/2012	09/2012	10/2012	11/2012	12/2012	Total
Allô Mairie	6 525	5 987	7 544	6 440	6 080	5 176	4 485	3 657	3 817	4 294	3 976	3 438	61 419
BMdP Belle de Mai	57	7	13	94	153	127	73	97	162	287	163	108	1 341
BMdP Bonneveine	153	152	134	103	110	142	112	86	157	107	119	94	1 469
BMdP Cabucelle	20	7	30	50	61	76	30	64	97	82	12	26	555
BMdP Canebière	98	96	80	61	32	73	72	149	112	113	139	88	1 113
BMdP Chartreux	79	82	50	51	34	23	26	25	35	38	51	15	509
BMdP Désirée Clary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78	153	139	370
BMdP Lodi	30	37	21	19	32	17	6	6	5	61	23	57	314
BMdP Maison Blanche	95	90	86	57	67	49	73	49	56	80	71	33	806
BMdP Major (La)	74	64	72	44	6	37	46	50	40	0	0	0	433
BMdP Mazargues	32	35	77	19	27	12	10	47	76	54	44	36	469
BMdP Mazenod	59	122	33	23	23	10	0	0	0	0	0	0	270
BMdP Merlan (Le)	39	55	118	71	102	112	111	73	63	63	108	47	962
BMdP Pont de Vivaux	64	48	51	20	20	30	32	49	47	52	54	56	523
BMdP Prado	25	29	22	23	28	60	30	86	94	96	98	62	653
BMdP Rose (La)	65	53	10	34	31	18	26	33	49	43	1	7	370
BMdP Saint André	57	60	77	37	59	51	52	50	50	30	61	61	645
BMdP Saint Antoine	7	16	17	5	20	63	57	37	48	41	58	18	387
BMdP Saint Georges	33	86	57	75	66	60	76	57	100	89	113	84	896
BMdP Saint Joseph	18	29	39	17	52	33	9	22	29	33	31	30	342
BMdP Saint Julien	66	43	51	45	56	67	54	37	58	50	71	56	654
BMdP Saint Marcel	74	75	111	88	66	50	36	34	29	63	56	37	719
BMdP Sébastopol	75	102	50	56	51	61	72	83	62	83	77	71	843
BMdP Valentine (La)	41	54	54	48	60	55	47	44	62	70	55	43	633
BMdP Vauban	25	30	8	9	3	1	1	16	48	34	42	35	252
Internet	203	269	264	250	291	282	196	182	241	244	274	224	2 920
SDA - Accueil Expert BMdP	58	100	105	67	34	50	46	36	46	48	38	57	685
Total	8 072	7 728	9 174	7 806	7 564	6 735	5 778	5 069	5 583	6 233	5 888	4 922	80 552

10) CELLULE REGLEMENTATION

A) Réception des dossiers :

La Cellule Réglementation, effectue un accueil des administrés dans le cadre des démarches liées principalement aux Cartes Nationales d'Identité, Passeports et Certificats d'Immatriculation. Pour ces derniers, il s'agit de demandes concernant des usagers sans domicile stable, pour lesquels, les agents de la Cellule Réglementation réceptionnent et remettent ces titres en main propre.

B) Déplacements à domicile :

Toutes les démarches qui imposent la présence physique de l'administré dans un BMdP afin d'effectuer une démarche administrative, sont concernées. Les déplacements sont effectués au domicile de l'intéressé, mais également dans les maisons de retraite, hôpitaux, cliniques, et les centres spécialisés.

La grande majorité des déplacements à domicile, se rapporte aux dossiers de CNI et à la délivrance de certificats divers, en particulier de vie, destinés à des caisses de retraites étrangères.

Ce service rendu aux usagers, après avoir connu une régulière progression depuis sa mise en œuvre, a connu une baisse significative en 2012, de – 28,70%.

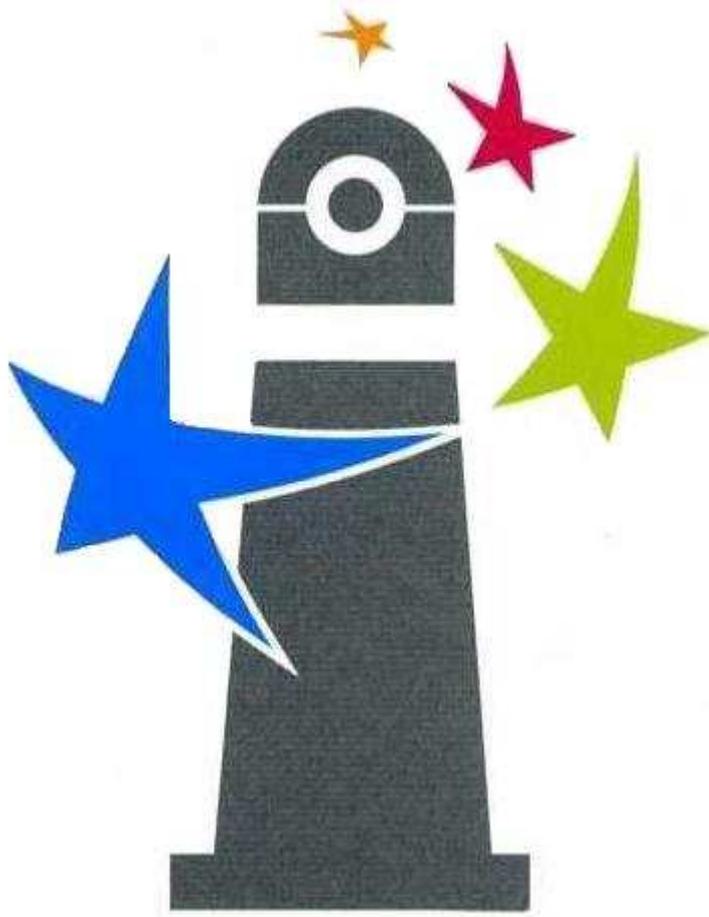
- 439 déplacements effectués en 2011
- 313 déplacements effectués en 2012

**2012 : DOSSIERS ENREGISTRES PAR LA CELLULE REGLEMENTATION
COMPARATIF 2011/2012**

	CNI	PASSEPORT TEMPORAIRE	PASSEPORT BIOMETRIQUE	PERMIS DE CONDUIRE	CERTIFICATS D'IMMATRICULATION	TOTAL
2011	112	62	607	10	81	872
2012	77	39	710	4	69	899
COMPARATIF	-31,25%	-37,10%	16,97%	-60,00%	-14,81%	3,10%

DEMARCHES A DOMICILE 2012 : STATISTIQUES PAR OPERATIONS

2012	CNI DOSSIERS DEPOSES	CNI REMISES	CERTIFICATS DIVERS	LEGALISATIONS DE SIGNATURE	LIVRETS DE FAMILLE	DIVERS	TOTAL
Janvier	15	1	10	1	0	1	28
Février	29	7	10	1	0	0	47
Mars	22	4	16	5	2	1	50
Avril	6	0	3	1	0	0	10
Mai	23	7	5	1	0	0	36
Juin	28	5	5	0	0	1	39
Juillet	9	1	1	0	2	0	13
Aout	0	0	0	0	0	0	0
Septembre	15	5	14	0	1	0	35
Octobre	5	4	5	2	0	0	16
Novembre	10	1	8	1	0	0	20
Décembre	10	1	7	1	0	0	19
TOTAL	172	36	84	13	5	3	313



RESSOURCES HUMAINES

Les métiers des ressources humaines revêtent un caractère passionnant. En effet, ses acteurs interviennent dans des domaines variés : la gestion des carrières, le recrutement, les formalités administratives, la communication interne, la formation, les relations sociales.

Cette gestion des ressources humaines s'insère dans un large champs d'interventions :

4 grands domaines peuvent être répertoriés :

- L'administration du personnel : cela peut se décliner en une série d'impératifs, qui vont de l'ouverture quotidienne des bureaux à l'observance de la réglementation et des conventions collectives.
- La planification et le contrôle de l'avancement des tâches permettent une optimisation de l'organisation, par l'ordonnancement des tâches et leur affectation aux personnes les plus compétentes disponibles, ce qui permet d'améliorer l'efficacité d'exécution
- Gestion du parcours d'un agent de son recrutement à son intégration, en passant par son évolution : formation initiale, mise en œuvre d'une gestion prévisionnelle des postes
- Grands domaines d'actions : la communication, la motivation et la formation. La communication est devenue essentielle dans la vie professionnelle. La communication interne ne se limite pas à délivrer une information, elle permet d'animer le suivi des opérations et une meilleure écoute des agents. Les actions de formation contribuent à promouvoir la motivation au travail.

Enfin, la cellule des Ressources Humaines assure sa fonction et sa mission en collaboration avec les autres directions (DHR, service formation...) et les responsables de terrains dans une logique d'objectifs préalablement fixés.

EFFECTIFS AU 31/12/2012

Agents affectés en Division:

Division :

Responsable :	1
Secrétaires	2

Cellule règlementation :

Agents	7,5
--------	-----

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

Cellule Coordination générale :

Attaché	1
Agent	1
Coordonnateurs	4

Cellule État Civil :

Attaché	1
Rédacteur	1
Agents	22

En début du mois de juillet, un attaché de l'équipe de la DAVC prend les fonctions de responsable de la cellule État Civil

Agents affectés sur les bureaux de proximité :

Agents fixes	134
Agents de renfort	21

MOUVEMENTS DE PERSONNEL 2012

(hors dispositif reclassés)

Division :

DEPART :

- 1 appariteur

ARRIVEE :

- 1 appariteur

Bureaux :

DEPART :

- 11 agents de guichet ont bénéficié de mobilités vers d'autres services de la Ville de Marseille
- 2 agents ont fait valoir leur droit à la retraite
- 3 agents ont été placés en position hors effectif
- 1 agent est passé en congé sans soldes sans solde

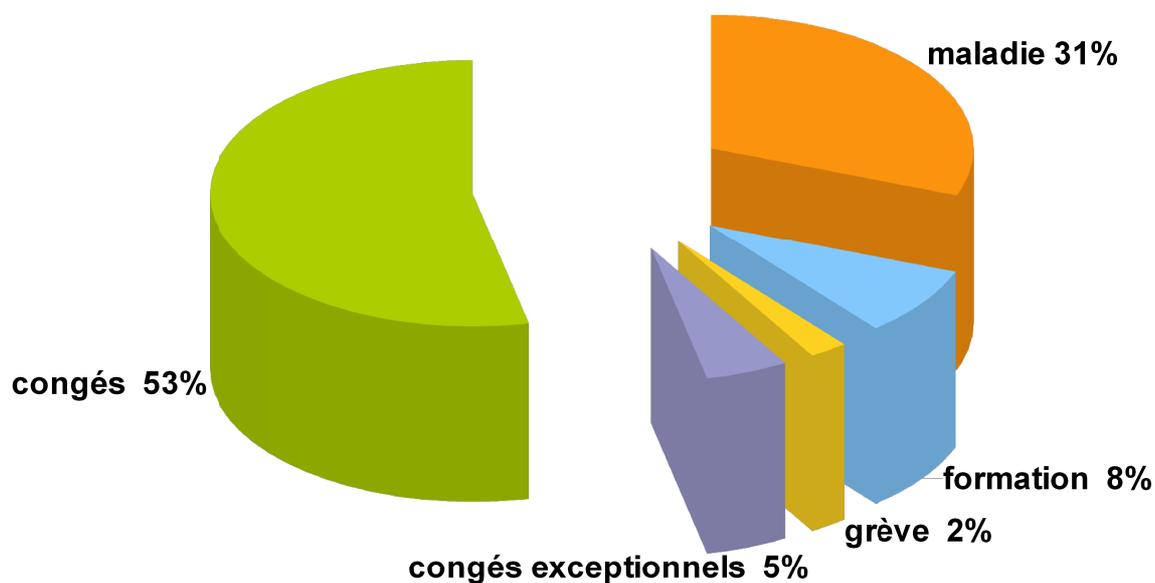
ARRIVEES :

- 1 agent a repris suite à un congé maladie
- 1 agent a repris après un congé parental

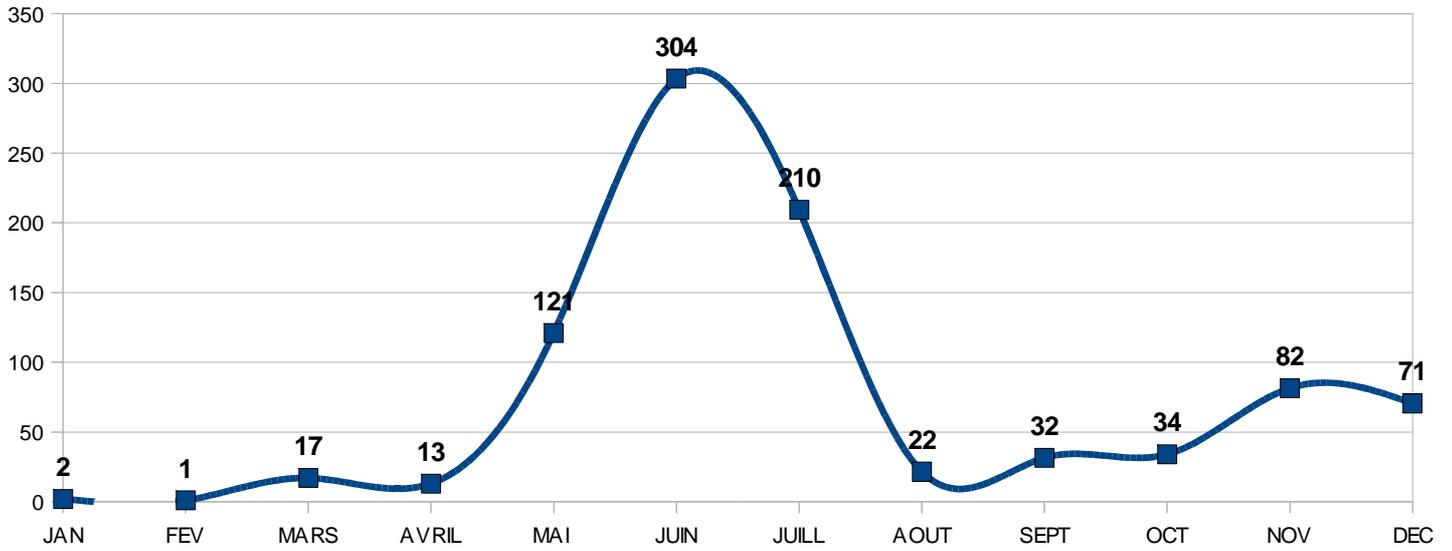
ABSENCES DBMdP

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CONGÉS ANNUELS	311,0	258,0	379,5	428,0	74,0	111,5	575,0	699,5	268,0	195,5	357,5	402,0	4059,5
ARTT	0,0	16,0	17,5	23,5	119,0	128,0	85,0	81,0	127,5	108,5	93,5	152,5	952,0
RÉCUPÉRATIONS	55,5	45,5	40,5	28,0	44,0	48,0	42,5	28,5	47,0	43,5	30,5	46,0	499,5
JOURS SPÉCIAUX VILLE	0,0	7,5	94,0	59,0	61,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	221,5
Total Congés	366,5	327,0	531,5	538,5	298,0	287,5	702,5	809,0	442,5	347,5	4 81,5	600,5	5732,5
ENFANT MALADE	48,0	46,5	20,0	25,0	20,5	50,5	23,5	7,0	24,5	27,0	27,5	23,5	343,5
CONGES EXCEPTIONNELS	15,0	6,5	9,0	14,5	12,5	34,0	7,0	4,0	7,5	61,0	12,5	18,5	202,0
Total Congés exceptionnels	63,0	53,0	29,0	39,5	33,0	84,5	30,5	11,0	32,0	88,0	40,0	42,0	545,5
GREVE	47,0									100,0		106,0	253,0
Total formation	2,0	1,0	17,0	13,0	121,0	303,5	209,5	21,5	31,5	34,0	81,5	70,5	906,0
Total Maladie, accidents du travail	393,0	453,0	361,0	200,0	178,0	127,5	251,0	291,0	315,0	336,0	174,0	216,0	3295,5
Total jours d'absence par mois	871,5	834,0	938,5	791,0	630,0	803,0	1193,5	1132,5	821,0	905,5	777,0	1035,0	10732,5

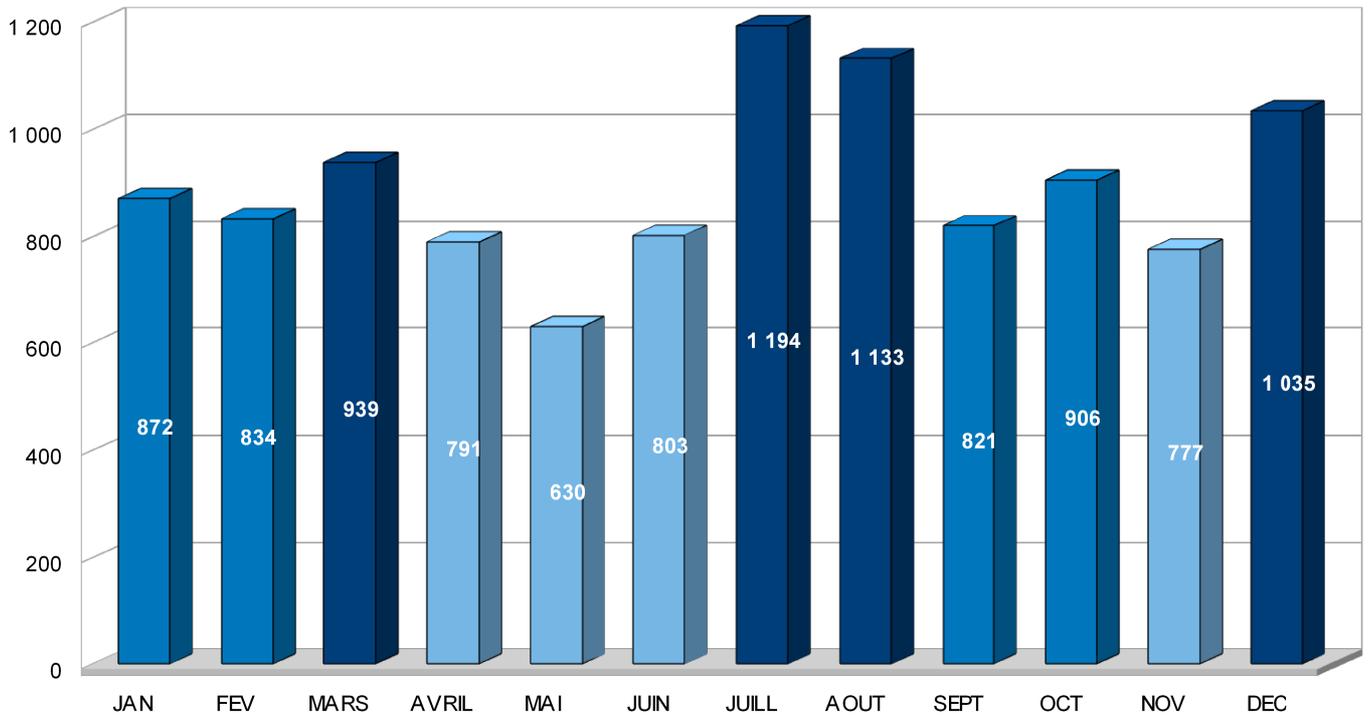
REPARTITION ABSENCES AGENTS BMdP 2012



EVOLUTION DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION AGENTS BMdP 2012



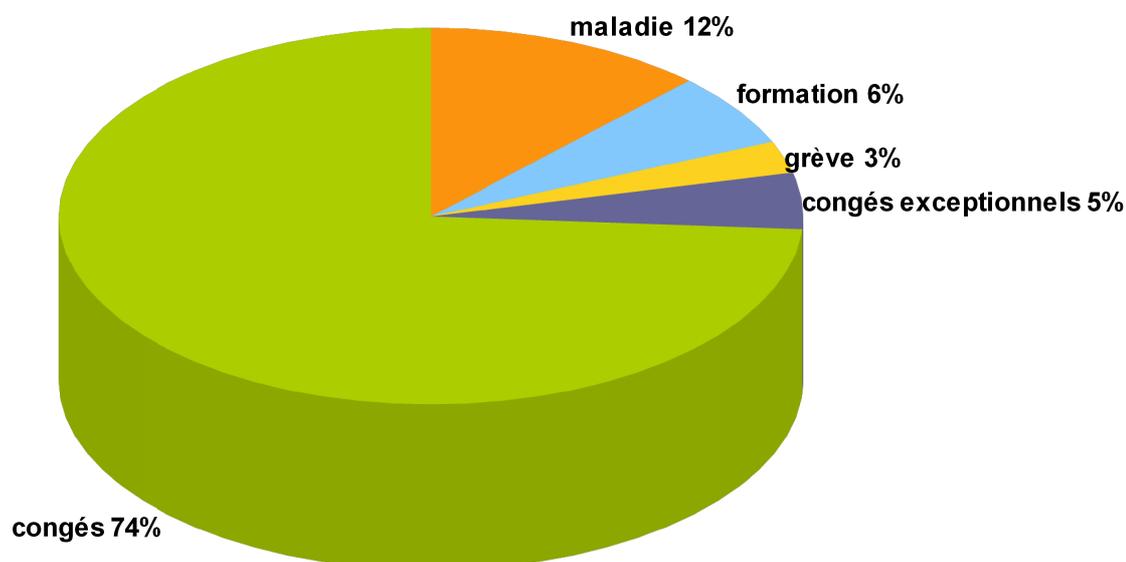
REPARTITION MENSUELLE ABSENCES DES BMdP EN 2012 (en jours)



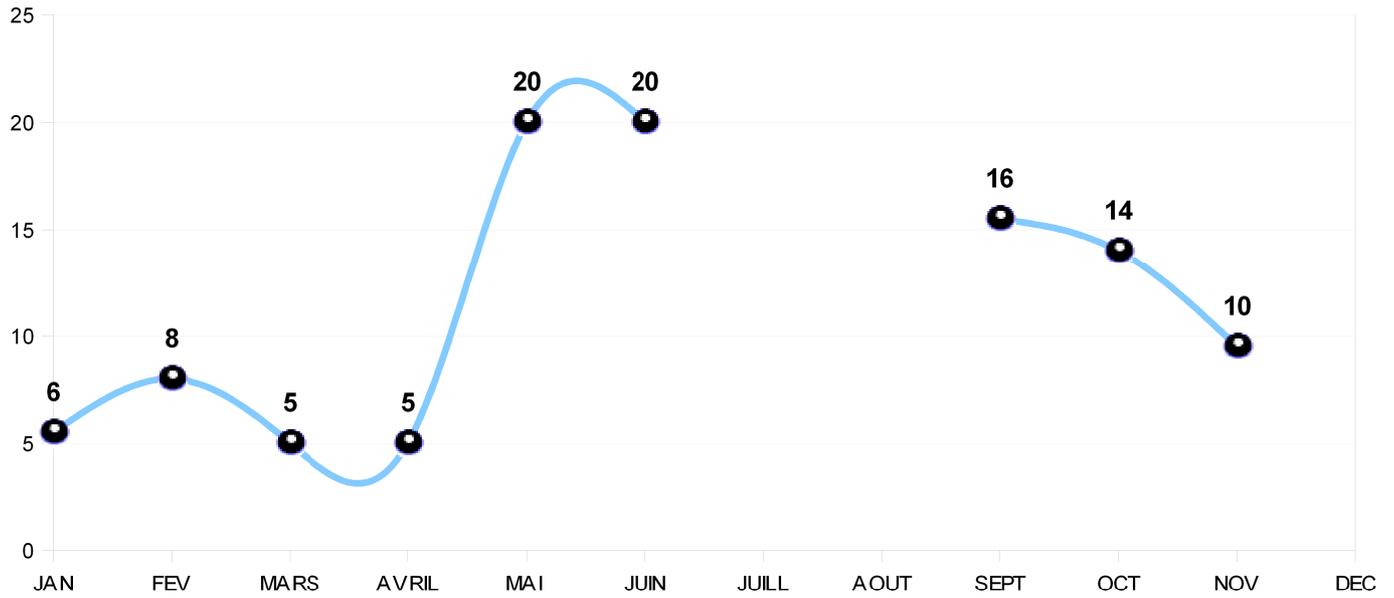
ABSENCES DIVISION

	JAN	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
CONGÉS ANNUELS	80,5	35,0	71,0	92,5	26,0	19,5	80,0	193,5	25,5	21,5	63,5	125,0	833,5
ARTT	0,0	0,0	2,0	1,0	5,0	21,0	36,0	32,5	20,0	30,0	23,5	26,5	197,5
RÉCUPÉRATIONS	11,0	8,0	4,0	3,5	8,5	12,0	21,0	18,5	11,0	24,0	4,5	4,5	130,5
JOURS SPÉCIAUX VILLE			18,0	13,0	12,0								43,0
Total Congés	91,5	43,0	95,0	110,0	51,5	52,5	137,0	244,5	56,5	75,5	91,5	156,0	1204,5
ENFANT MALADE	5,0	8,0		2,5	0,0	1,0		1,0	1,0	3,0	5,5	1,0	28,0
CONGÉS EXCEPTIONNELS	0,5	2,0	1,0	8,0	10,0	4,0		1,0	5,0	15,0	1,0	3,0	50,5
Total Congés exceptionnels	5,5	10,0	1,0	10,5	10,0	5,0	0,0	2,0	6,0	18,0	6,5	4,0	78,5
GREVE	10,0	10,0								14,0	4,0	7,0	45,0
Total formation	5,5	8,0	5,0	5,0	20,0	20,0			15,5	14,0	9,5		102,5
Total Maladie, accidents du travail	48,0	53,0	41,0	19,0	1,0	1,0			7,0	24,0	0,0	5,0	199,0
Total jours d'absence par mois	160,5	124,0	142,0	144,5	82,5	78,5	137,0	246,5	85,0	145,5	111,5	172,0	1629,5

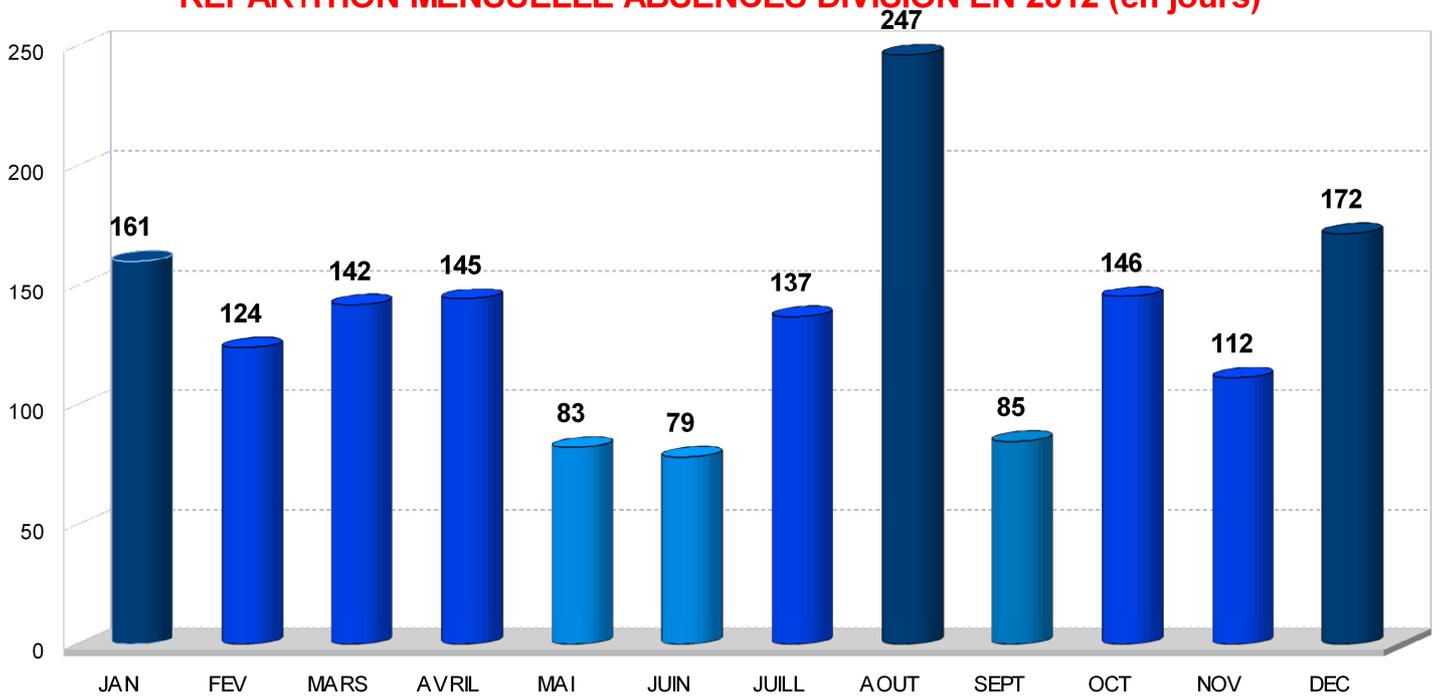
REPARTITION ABSENCES AGENTS DIVISION 2012



EVOLUTION DU NOMBRE DE JOURS DE FORMATION AGENTS DIVISION 2012



REPARTITION MENSUELLE ABSENCES DIVISION EN 2012 (en jours)



CONTINGENT D'AGENTS RECLASSES

Il est coutumier de dire qu'une bonne gestion d'un service se traduit en premier lieu par une administration fiable du personnel. En l'occurrence, il s'agit de sécuriser le personnel en assurant un effectif adéquat, en suivant la gestion des présences et des absences, en planifiant les congés annuels, en organisant les remplacements.

En ce qui concerne le recrutement, la Division des Bureaux Municipaux de Proximité et de l'État Civil se voit proposer des agents par le biais de la mobilité et également par le programme de reclassement d'agents.

L'accueil des agents reclassés s'effectue selon une procédure bien organisée, articulée en plusieurs étapes.

1ère Étape : Réunion de présentation organisée par Mme CAPEL:

Lieu d'accueil : la DRH

Présentation orale et brève de la Division des BMdP /EC et de ses missions :

- Échanges verbaux sur l'environnement de travail
- Brève présentation de chaque candidat
- Témoignage d'un agent reclassé intégré à la DBMdp/EC
- Rendez vous fixés à la Division pour les agents désireux d'intégrer les BMdP.

2 ème Étape : Entretiens individuels :

Lieu d'accueil : service du personnel de la DBMdp/EC

Fiche de recrutement établie

Présentation personnelle individuelle : parcours professionnel, situation familiale

Accueil par les responsables des cellules : descriptif des missions, de la Réglementation , des règles de congés, des spécificités d'agent de renfort, des règles de déontologie, de l'organisation des diverses réunions

Choix des agents qui présentent le profil requis

Composition du nouveau contingent

3 – Réunion de démarrage :

Lieu d'accueil : salle de réunion de la direction DGVCP

Convocation par la Responsable de la Division des postulants (présence des coordonnateurs et des responsables des cellules de la Division)

Présentation de l'organisation interne : rappel des principales règles spécifiques aux agents de renfort

Distribution du dossier de présentation de la DBMdp/État Civil à chaque agent

Diffusion des agents en formation sur 2 mois (si mi-temps thérapeutique = 3 mois) (localisation du lieu de formation en fonction des domiciles)

Accueil des nouveaux agents au sein de la cellule personnel pour régulariser les congés, les demandes de tickets restaurant, des cartes de transport...

4 – Apprentissage :

Formations sur le terrain :

Immersion au sein de deux bureaux durant deux mois

Évaluation par les chefs de bureaux

Formations Ville de Marseille :

Connaissances des Collectivités Territoriales

Informatique

Accueil

5 – Bilan avec la DRH :

*1ère rencontre après 1 mois de formation : point sur les objectifs et les étapes franchies normalement : rapport des responsables de bureau à l'appui, avis des coordonnateurs

*2ème rencontre avec Mme CAPEL : compte-rendu sur les agents retenus

- demande de régularisation administrative
- demande de primes
- réclamation du dossier administratif (régularisation de la situation administrative des agents)

6 – Réunion de bilan :

Présentation générale des nouveaux agents à la hiérarchie en présence des Responsables de la DAVC et DGVCP.

FORMATION

La Division des Bureaux Municipaux de Proximité et de l'État Civil travaille en étroite collaboration avec le Service Formation de la Ville de Marseille.

Comme chaque année, les demandes spécifiques sont prises en compte et les agents de la Division participent à des formations professionnelles.

L'année 2012 a comptabilisé 202 agents formés, soit :

Formation Accueil :

professionnalisation de la fonction de l'accueil en lien avec Marseille Provence 2013, Capitale Européenne de la Culture.....7 agents

Formation OpenOffice.....6 agents

Formation d'intégration pour les nouveaux agents.....10 agents

Formation langage des signes.....1 agent

Formation CNI/PASSEPORT.....30 agents

Formation langue.....3 agents

Ateliers de partage d'Expériences Professionnelles : gestion de l'agressivité.....7 agents

Formation ITALIC.....115 agents

Formation sur les inscriptions électorales.....12 agents

Formation Formateur occasionnel.....2 agents

Formation DIGITECH :

Les nouvelles technologies au service des usagers.....7 agents

Formation encadrement

intermédiaire..... 2 agents



LOGISTIQUE ET COMMUNICATION

1) LOGISTIQUE

A) TRAVAUX

L'année 2012 a été plus riche que l'année 2011, en terme de travaux sur les Bureaux Municipaux de Proximité

BMDP du Merlan

Les travaux de restructuration et de rénovation de ce bureau qui avaient débutés le 12 septembre 2011, se sont terminés le 21 mai 2012. Ils ont été totalement pris en charge par la Ville de Marseille, Division du 14ème arrdt (DIRCA), pour un montant de 400 000 €. L'architecte du projet était Mme Corinne LUCCHESI.

Le nouveau bureau d'une surface de 436 m² (l'ancien avait une surface de seulement 140 m²) offre, aussi bien aux administrés qu'aux agents, un cadre et des conditions d'accueil et de travail bien plus agréables et fonctionnelles que l'ancien. Sur ces 436 m², 220 sont réservés à l'accueil du public.

Le BMDP du Merlan est aujourd'hui, en terme de surface, le plus grand BMDP de la Ville de Marseille.

Le bureau a ouvert au public le 1er août 2012. Il a été inauguré le 18 décembre de cette même année, en présence de Mr Daniel SPERLING, adjoint au Maire Délégué au Plan "Mieux vivre ensemble", Civisme, Allô Mairie, Accès à Internet pour tous, Bureaux Municipaux de Proximité, Etat Civil, Visas et Légalisations. et de Mr Garo HOSVEPIAN, Maire du 7ème secteur.

BMDP de La Rose et de Sébastopol

Les BMDP de La Rose et de Sébastopol ont été entièrement rénovés :

- Peinture pour Sébastopol, du 28 septembre au 4 octobre 2012
- Peinture et faux plafond pour La Rose, du 12 au 26 novembre 2012.

BMDP de Pont de Vivaux

Le rideau roulant du BMDP a été remplacé durant l'été, suite à de nombreuses pannes au cours de l'année.

DESIREE CLARY : ouverture d'un nouveau BMDP

En 2008, il avait été lancé le projet d'un nouveau bureau sur le périmètre d'Euroméditerranée.

Les travaux ont commencé en septembre 2009 par la démolition d'anciens immeubles sur le bd de Paris, et durant les deux années suivantes les travaux se sont poursuivis par la construction d'un ensemble immobilier, le BMDP devant se trouver au rez de chaussée de cet ensemble.

En 2012, la Ville de Marseille a acheté à la SCI Désirée Clary un local de 325 m² pour un montant de 1 600 000 €. Les travaux ont été réalisés par la SCI Désirée Clary (maître d'ouvrage) et Marseille Habitat (mandataire).

Le BMDP de Désirée Clary a ouvert ses portes le 15 octobre 2012. Il a été inauguré le 29 novembre 2012, en présence de Mr Jean Claude GAUDIN, Maire de la Ville de Marseille, de Mr Daniel SPERLING, adjoint au Maire Délégué au Plan "Mieux vivre ensemble", Civisme, Allô Mairie, Accès à Internet pour tous, Bureaux Municipaux de Proximité, Etat Civil, Visas et Légalisations, de Mme Lisette NARDUCCI, Maire du 2^{ème} secteur, de Mr Patrick MENUCCI, Maire du 1^{er} secteur, et de nombreux autres élus.

Le BMDP de Désirée Clary est aujourd'hui le plus important BMDP de la Ville de Marseille en terme de nombre de guichet, 10 au total.

L'ouverture de ce bureau a entraîné la fermeture des BMDP de Mazenod (12 juillet 2012) et de La Major (9 octobre 2012).

LES PROJETS

- Les travaux d'aménagement du nouveau **BMDP Saint Barnabé** Place Caire qui avaient commencé fin 2010 stoppés très rapidement suite à une défaillance de l'entreprise, sont relancés fin novembre 2012. Ils devraient se terminer en juin 2013.
- Le **BMDP Saint-Joseph** qui se trouve dans les murs de la Mairie du 7^{ème} secteur, occupe des locaux trop exigus au vu de son activité. Une étude de relocalisation du bureau au sein de la Mairie de secteur est en cours.

- L'actuel **BMDP La Rose** ne répond plus à nos exigences en matière de réception du public, et de conditions de travail des agents. Il a été demandé à la Direction du Patrimoine de prospecter sur le quartier de La Rose, afin de trouver de nouveaux locaux mieux adaptés à nos besoins (surface de 250 m² minimum et bonne accessibilité pour le public).
- Lors d'une réunion en octobre 2012, le Maire a donné son accord au C.I.Q de **Château-Gombert** pour la création d'un nouveau **BMDP**. La Direction du Patrimoine a reçu mission de prospecter afin de trouver un local au niveau du noyau villageois de Château Gombert.

B) 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. Ce poste représente 36,2% de notre budget fournitures qui s'élève à 25 353€ pour l'année 2012, ce qui représente une très légère hausse (+147,60 €). Cette augmentation est due à la mutualisation de la Division des BMDP avec la Division de l'État Civil :

- 2011 : BMDP 579 cartons
- 2012 : BMDP / EC 616 cartons (464 cartons pour les BMDP soit une baisse de 19,9% par rapport à 2011 et 152 cartons pour l'Etat Civil).

Par ailleurs, le prix du carton est en baisse de 60 centimes passant de 15,60 € à 15,00 €.

Les 63,8% restant de notre budget fournitures sont répartis de la façon suivante :

- 34,5% pour les fournitures de bureau et consommables informatiques
- 24,5% pour les enveloppes
- 4,8% pour les produits d'entretien.

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

Au niveau des équipements informatiques, cette année, 64 postes ont été renouvelés, rajeunissant considérablement le parc informatique des BMDP.

ACHAT PAPIER EN 2012 : REPARTITION PAR SITE

	2012			Conso 2008, en feuilles	Conso 2009, en feuilles	Conso 2010, en feuilles	Conso 2011, en feuilles	Variation 2012/2011
	Cartons	Coût	Qt feuilles					
CANEBIERE	27	405,00	67 500	65 000	45 000	62 500	55 000	12 500
DESIREE CLARY **	4	0,00	10 000					10 000
LA MAJOR ****	7	105,00	17 500	47 500	42 500	30 000	45 000	-27 500
MAZENOD ***	6	90,00	15 000	52 500	77 500	65 000	45 000	-30 000
BELLE DE MAI	27	405,00	67 500	35 000	70 000	67 500	100 000	-32 500
CHARTREUX	27	405,00	67 500	70 000	67 500	67 500	70 000	-2 500
SEBASTOPOL	26	390,00	65 000	70 000	60 000	72 500	57 500	7 500
VAUBAN	6	90,00	15 000	30 000	25 000	20 000	27 500	-12 500
LODI	7	105,00	17 500	37 500	35 000	42 500	30 000	-12 500
SAINT GEORGES	10	150,00	25 000	35 000	42 500	45 000	50 000	-25 000
BONNEVEINE	22	330,00	55 000	70 000	65 000	50 000	72 500	-17 500
PRADO	22	330,00	55 000	55 000	60 000	72 500	52 500	2 500
MAISON BLANCHE	16	240,00	40 000	70 000	62 500	60 000	55 000	-15 000
MAZARGUES	18	270,00	45 000	27 500	37 500	47 500	30 000	15 000
PONT DE VIVAUX	19	285,00	47 500	52 500	40 000	25 000	52 500	-5 000
LA VALENTINE *	4	60,00	10 000		25 000	20 000	42 500	-32 500
SAINT MARCEL	13	195,00	32 500	52 500	75 000	45 000	47 500	-15 000
SAINT JULIEN	20	300,00	50 000	55 000	90 000	60 000	67 500	-17 500
LA ROSE	24	360,00	60 000	55 000	75 000	85 000	85 000	-25 000
LE MERLAN	23	345,00	57 500	55 000	77 500	70 000	55 000	2 500
SAINT JOSEPH *	6	90,00	15 000		12 500	20 000	57 500	-42 500
SAINT ANTOINE	19	285,00	47 500	45 000	55 000	52 500	50 000	-2 500
CABUCELLE	19	285,00	47 500	55 000	77 500	62 500	62 500	-15 000
SAINT ANDRE	17	255,00	42 500	42 500	52 500	40 000	35 000	7 500
Total	389	5 775,00	972 500	1 077 500	1 270 000	1 182 500	1 245 000	-272 500

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

*** Bureau fermé le 12 juillet 2012

** Bureau ouvert le 15 octobre 2012

**** Bureau fermé le 9 octobre 2012

Prix unitaire d'un carton 15,00

Consommations en hausse

Nombre de feuilles par carton 2 500

Consommations en très forte baisse

	2012			Conso 2008, en feuilles	Conso 2009, en feuilles	Conso 2010, en feuilles	Conso 2011, en feuilles	Variation 2012/2011
	Cartons	Coût	Qt feuilles					
Division								
Papier 80gr	75	1 125,00	187 500	207 500	237 500	202 500	202 500	-15 000
Papier A4 couleur 80gr	0	0,00	0	0	10 000	2 500	0	0
Papier A3 80gr	0	0,00	0	0	2 500	2 500	0	0
Etat Civil*	152	2 280,00	380 000					
Total	227	3 405,00	567 500	207 500	250 000	207 500		-15 000

* Avant 2012 l'Etat Civil ne faisait pas parti de notre Division

C) EQUIPEMENTS POUR LES USAGERS

Les équipements mis à disposition, depuis 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. Nous avons régulièrement des réunions de travail qui nous permettent de régler les éventuels problèmes que nous pourrions rencontrer.

D) LES SYMBOLES DE LA RÉPUBLIQUE

Mr Daniel SPERLING, adjoint délégué, a souhaité que soit exposé dans chaque BMDP de la Ville de Marseille les symboles de la République :

- La Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789
- Le buste de Marianne
- Les drapeaux Français, Européen, et de la Ville de Marseille.

L'intention déclarée de la mise en valeur de ces trois symboles était :

- la sensibilisation des usagers au réflexe civique
- faire renaître des sentiments de fraternité, de tolérance et de respect
- favoriser les comportements citoyens.

Pour cela, il a été décidé d'exposer la Déclaration, la Marianne et les drapeaux sous une vitrine qui a été réalisée par l'atelier menuiserie des Régies de la Ville de Marseille.

Les vitrines ont été déployées sur les BMDP au début de l'été 2012.

2) COMMUNICATION

A) SEMINAIRE

En 2012, le séminaire des BMDP a eu lieu le 23 octobre, 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 de la Division.

Cette année le thème de notre séminaire était « Les 10 ans du séminaire ».

Comme toutes les années, cette journée a été ouverte par Mr Daniel Sperling, notre adjoint délégué.

Ensuite, autour du thème central nous avons pu écouter et regarder différents témoignages sur les sujets suivants :

- Historique et évolution du séminaire
- L'évolution de nos partenariats
- Les petites révolutions
- L'évolution des missions
- L'évolution vers un « BMDP » idéal
- Un QCM sur les BMDP

Mais aussi grâce à l'Atelier Marseille Provence 2013, nous avons pu aborder et être informés sur les points suivants :

- Résidence de l'auteure Sonia CHIAMBRETTO au sein des BMDP
- Déploiement des écrans d'information à affichage dynamique
- Concours des «Marianne» et leurs lauréates
- Exposition des dessins d'enfants en partenariat avec l'association «Art et Développement»
- Aide au recrutement de bénévoles pour 2013
- «Les chercheurs de midi» et leurs photos
- Labellisation des BMDP en tant que diffuseurs officiels de toutes documentations «Marseille Provence 2013»

Nous avons également reçu Mr Christophe MARTIN, qui est venu nous présenter les projets en cours de réalisation sur le thème «Numérique pour tous à Marseille», technique NFC et Flash Code.

La Compagnie de théâtre forum «LA COHUE» nous a fait passer un très agréable moment en mettant en scène des situations d'accueil que nous rencontrons dans les BMDP au quotidien. Très habilement ils ont fait participer des agents, ce qui a été très apprécié de tous.

En de journée, les livrets de délégation de signature ont été remis aux agents nouvellement intégrés au sein de la Division.

Enfin, cette journée a été clôturée par Mr Patrick SOUDAIS, Directeur de la Direction de l'Accueil et de la Vie Citoyenne.

B) LES OUTILS

Les Réunions Sectorielles et les Réunions de Chefs de Bureau

En 2012, nous avons eu 5 réunions sectorielles (31 janvier, 22 mars, 17 avril, 31 mai, et 15 novembre) et 2 réunions de chefs de bureaux (14 février, et 5 octobre):

- 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
- 2012 : Réunions sectorielles 5
Réunions de Chefs de Bureau 2

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

Elles sont toujours 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

En 2011, le projet d'installation d'écrans à affichage dynamique est lancé pour les BMDP. Il s'agit d'écrans qui permettront de diffuser des informations propres à notre Division et des informations générales sur les manifestations et autres actions de la Ville de Marseille.

En 2011, 8 écrans avaient été installés sur les BMDP de Belle de Mai, Bonneveine, Canebière, La Rose, Maison Blanche, Prado, Saint-André et Saint-Julien.

En 2012, nous avons effectué deux nouvelles journées de visite sur les bureaux restants à équiper les 9 et 11 janvier.

Au début de l'été 2012, les 22 bureaux municipaux de proximité étaient équipés.



COORDINATION GENERALE

La Composition du service:

Les quatre coordonnateurs :

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

Valérie NARELLI : Prado, Maison Blanche, Mazargues, Pont de Vivaux, Bonneveine.

Sylvie BLANCHOT : Saint-Georges, Saint-André, Saint-Antoine, Cabucelle.

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

Les BMdP de La Valentine, Saint Julien, Saint Marcel, Sébastopol sont gérés en direct par Régine DILLI responsable de la cellule.

Thierry MOUTTE est chargé de la gestion administrative des cérémonies de remise de décrets de naturalisation ainsi que des dossiers de déplacements à domicile en collaboration avec le service de la réglementation.

1) L'ENCADREMENT DE COORDONNATEURS :

LES RÉUNIONS DE COORDONNATEURS :



Cette année trois réunions ont eu lieu :
Les 2 février, 31 mai, 14 septembre.

LES THÈMES SUIVANTS ONT ÉTÉ ABORDÉS :

- 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 où de nombreuses formations ont été programmées. Un état du solde des congés par agent a été, à cet effet, réalisé par la cellule du personnel fin juin.
- Une communication plus étroite a été mise en place entre la cellule du personnel et les coordonnateurs au niveau des absences longue durée des agents de leur secteur.
- Le parrainage des agents reclassés (contingent Glawdys): Mise en place de prises de contact téléphoniques entre ces agents et les coordonnateurs, principalement sur des points de réglementation.
- La vérification du paramétrage Allo Mairie:
Les coordonnateurs vérifient le respect du paramétrage des rendez-vous : au niveau des plages horaires proposées, du nombre de créneaux journaliers.

- Un pointage physique et informatique de l'ensemble des titres d'identité et des dossiers a été réalisé par chaque coordonnateur, pour chacun des bureaux afin de relever les incohérences et remettre à jour le Phare.

- Uniformisation des moyens de communication envers les usagers :
Les messages téléphoniques d'accueil des bureaux ont été vérifiés par chaque coordonnateur.

- Suivi du planning prévisionnel sur l'année :

Mai et septembre: un contrôle du solde des congés des agents dans les bureaux est réalisé par les coordonnateurs.

Fin août, octobre : le guide de l'évalué est distribué aux agents, les entretiens d'évaluation sont effectués par les coordonnateurs et Régine DILLI.

Novembre : notations, appréciations.

Décembre : signature et remises des notes à la hiérarchie.

- Coordination des ateliers /séminaire :

Étude d' une approche différente de la restitution du travail réalisé par les ateliers le jour du séminaire. Afin de dynamiser la participation des agents, un QCM relatif à des questions de réglementation, commun à deux ateliers, a été élaboré.

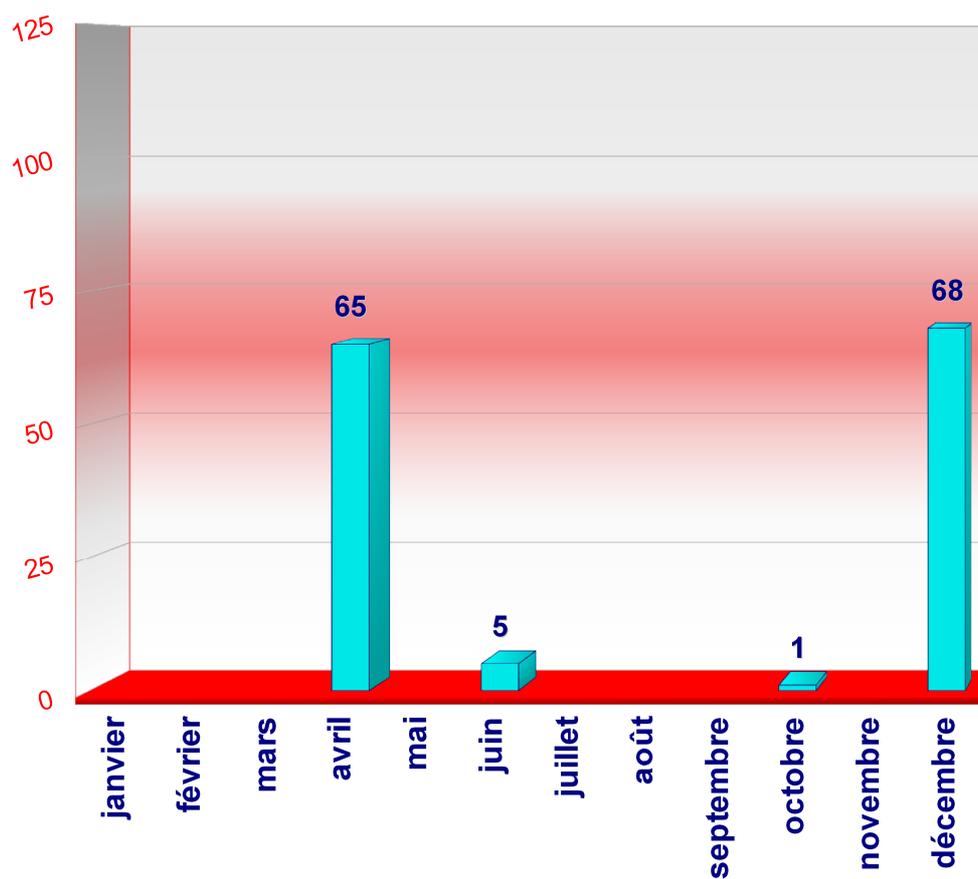
- Des objectifs de service pour les coordonnateurs :

Entre la fin du mois de mai et le début du mois de juin 2012, les quatre coordonnateurs ont été reçus par Mesdames Anne Marie BAGLIERI et Régine DILLI en entretiens individuels. Un bilan a été dressé et des objectifs de service fixés pour chaque cadre.

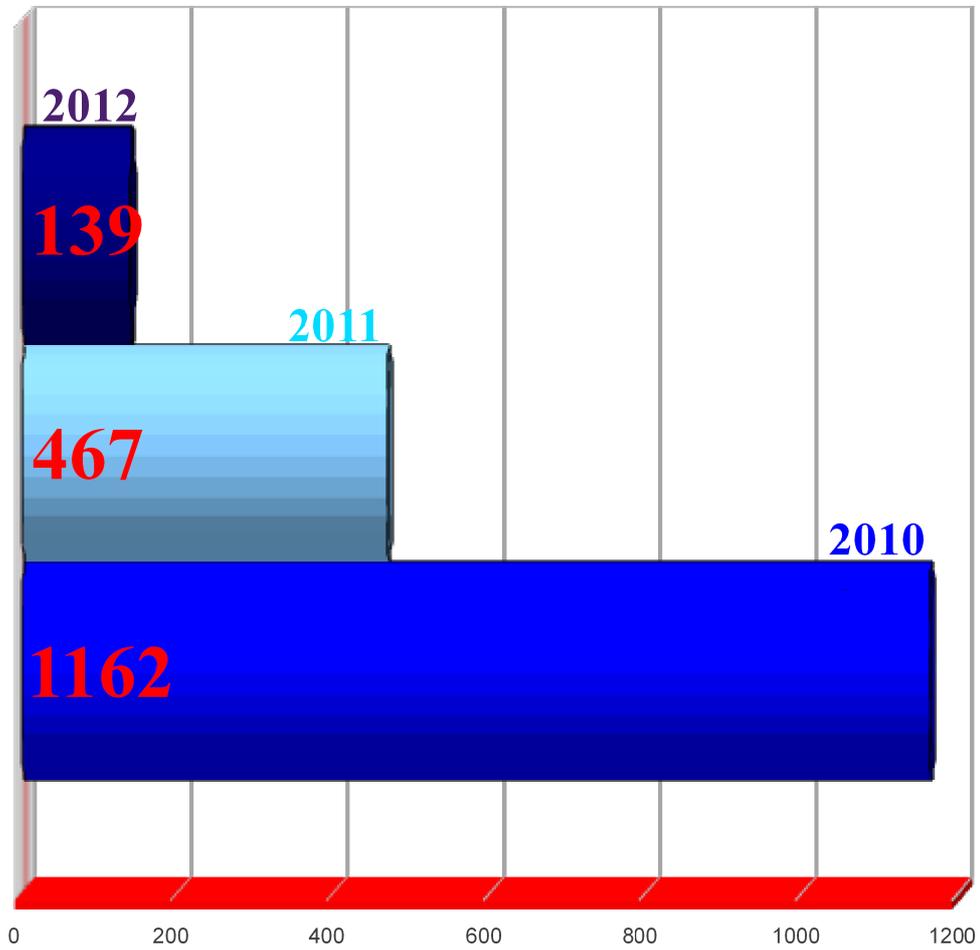
2) LES NATURALISATIONS:

A) LES STATISTIQUES:

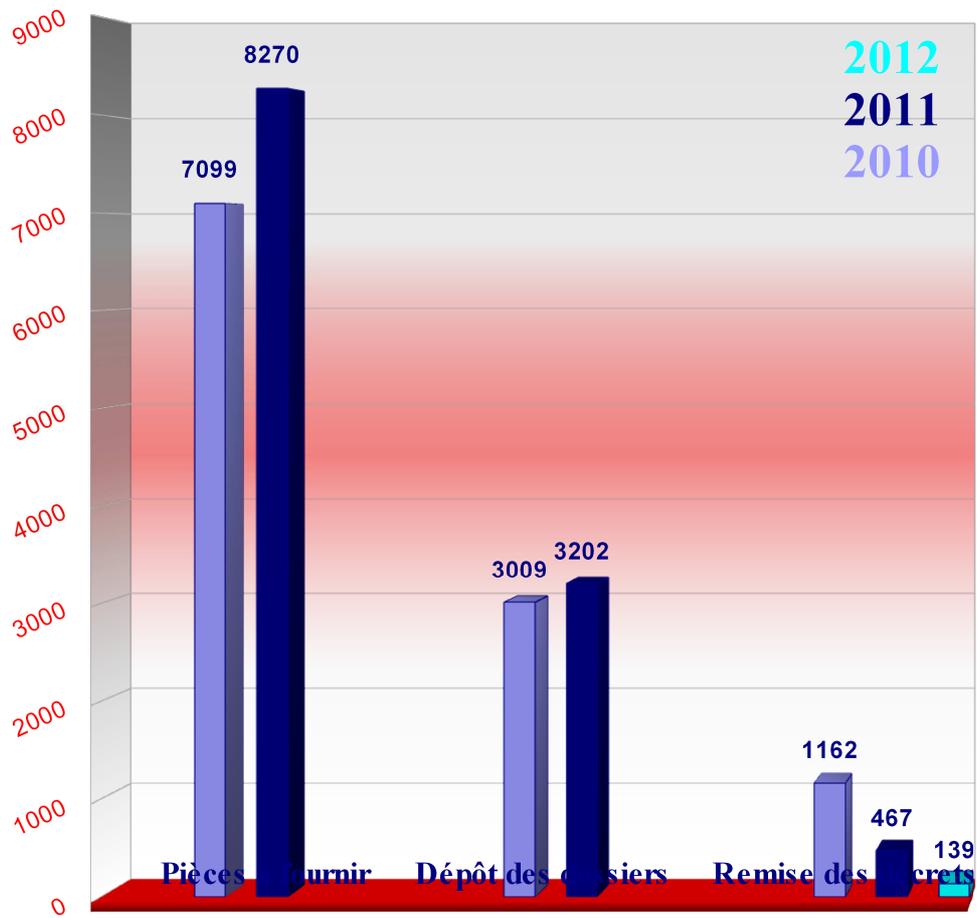
Répartiton des remises des Décrets de Naturalisation 2012



**Evolution des remises naturalisation
2010 – 2011 - 2012**



Dossiers de Naturalisation



LES CEREMONIES DE REMISE DE DECRETS DE NATURALISATION

Cette année deux cérémonies ont été organisées sur le site du Mémorial de la Marseillaise rue Thubaneau, les 19 avril, et 13 décembre.

C'est effectivement, au numéro 11 de cette rue, que le chant de guerre de l'armée du Rhin composé par Rouget de Lisle le 25 avril 1792 a été chanté publiquement pour la première fois en France.

C'est ensuite le Docteur François Mireur, venu afin d'organiser la marche conjointe des volontaires du Midi (Montpellier et Marseille), qui a publié ce chant dans la cité Phocéenne. Ce sont les troupes des Fédérés Marseillais qui, l'ayant adopté comme chant de marche, l'entonnent lors de leur entrée triomphale, aux Tuileries, à Paris, le 30 juillet 1792.

Immédiatement, la foule parisienne baptise ce chant : ***La Marseillaise*** qui allait devenir l'hymne national Français.

Le Mémorial de La Marseillaise demeure un site hautement symbolique qui offre ainsi la possibilité à l'ensemble des récipiendaires de pénétrer au cœur de l'Histoire de France.

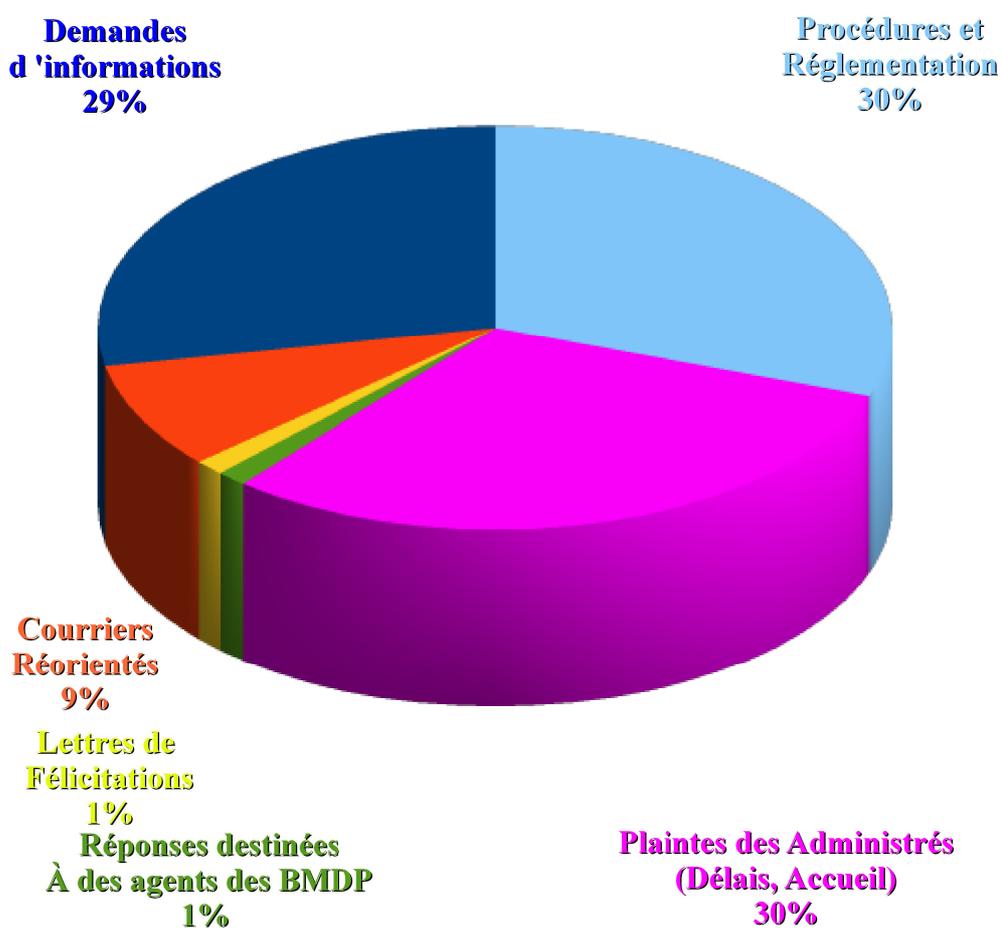
Comme l'année précédente, nous avons souhaité que chaque cérémonie présente un caractère particulier.

- L'artiste, ORLAN, conviée à la cérémonie du 19 avril, a réalisé une œuvre photographique sur le thème de la naturalisation en prenant des clichés de récipiendaires ce jour là.
- Le 13 décembre 2012, ce sont deux lauréates et le coup de cœur du concours des Marianne organisé au printemps dernier qui sont venues présenter leurs œuvres prochainement exposées au Mémorial de la Marseillaise.

3) LES RELATIONS AVEC LES ADMINISTRÉS :

La répartition des courriers pour cette année 2012 est la suivante.

RÉPARTITION DES COURRIERS TRAITÉS – ANNÉE 2012



Ces données se répartissent en valeur de la manière suivante:

En Valeur		En %	
26	Demandes d'information	29,55	29
8	Courriers ré orientés	9,09	9
1	Lettres de félicitation	1,14	1
1	Réponses destinées à Des agents des BMDP	1,14	1
26	Plaintes des Administrés délais/accueil	29,55	30
26	Procédures et Réglementation	29,55	30
88		100	100

Pour 2011 la répartition était la suivante:

En Valeur		En %	
20	Demandes d'information	25,32	25
17	Courriers ré orientés	21,52	21
2	Lettres de félicitation	2,53	3
2	Réponses destinées à Des agents des BMDP	2,53	3
18	Plaintes des Administrés délais/accueil	22,78	23
20	Procédures et Réglementation	25,32	25
79		100	100

En 2010 elles étaient réparties ainsi:

En Valeur		En %	
17	Demandes d'information	23,29	23
11	Courriers ré orientés	15,07	15
2	Lettres de félicitation	2,74	2
1	Réponses destinées à Des agents des BMDP	1,37	1
22	Plaintes des Administrés délais/accueil	30,14	31
20	Procédures et Réglementation	27,4	28
73		100	100

- Le nombre de courriers de plainte d'usagers demeure relativement similaire sur les trois dernières années. Il reste identique aux courriers relatifs à des demandes d'information rédigées par les administrés.

ETUDE STATISTIQUE CHARGE DE TRAVAIL DES BMDP PÉRIODE DU 25 JUIN AU 27 JUILLET 2012

Cette étude a été réalisée par les coordonnateurs et la cellule Coordination Générale grâce aux données hebdomadaires transmises par les chefs de bureaux.

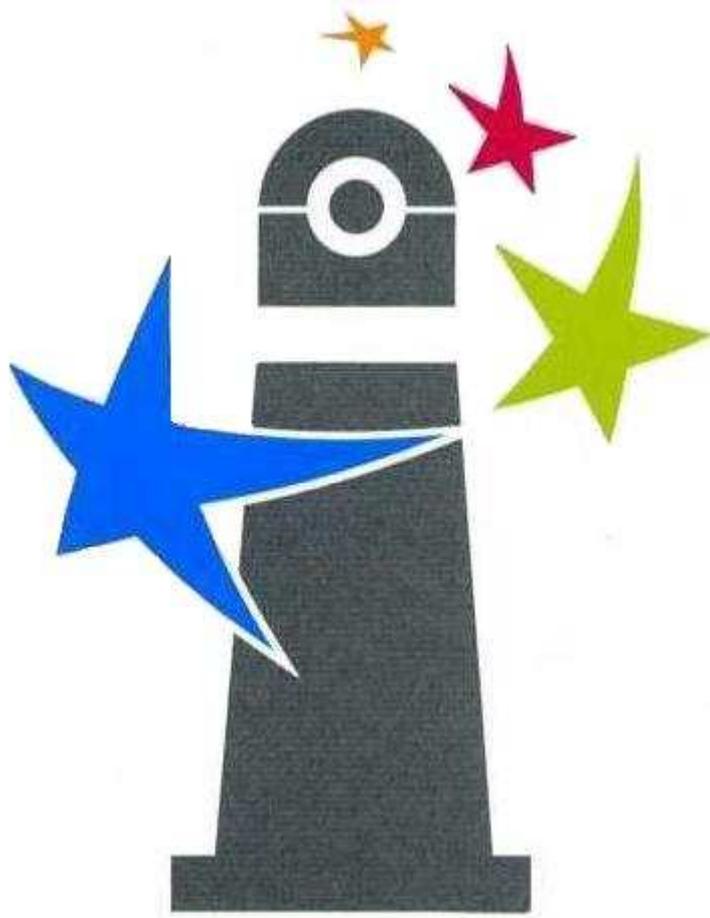
Elle a permis :

- de dégager l'activité des bureaux relative aux passeports biométriques.
- de quantifier les rendez-vous proposés et non honorés.
- de préciser l'activité liée à d'autres missions confiées aux BMdP.

En effet, il ressort de ces statistiques qu'en moyenne 83% des passeports biométriques sont pris sur rendez-vous et que 23% de ces rendez-vous ne sont pas honorés.

Les passeports biométriques représentent 30% de l'activité totale, les CNI 27%, et les remises de passeport 25% (ceci s'explique par l'augmentation des demandes de titres en période estivale).

Le taux d'absentéisme a atteint 42% mais reste étroitement lié aux départs en congés des agents.



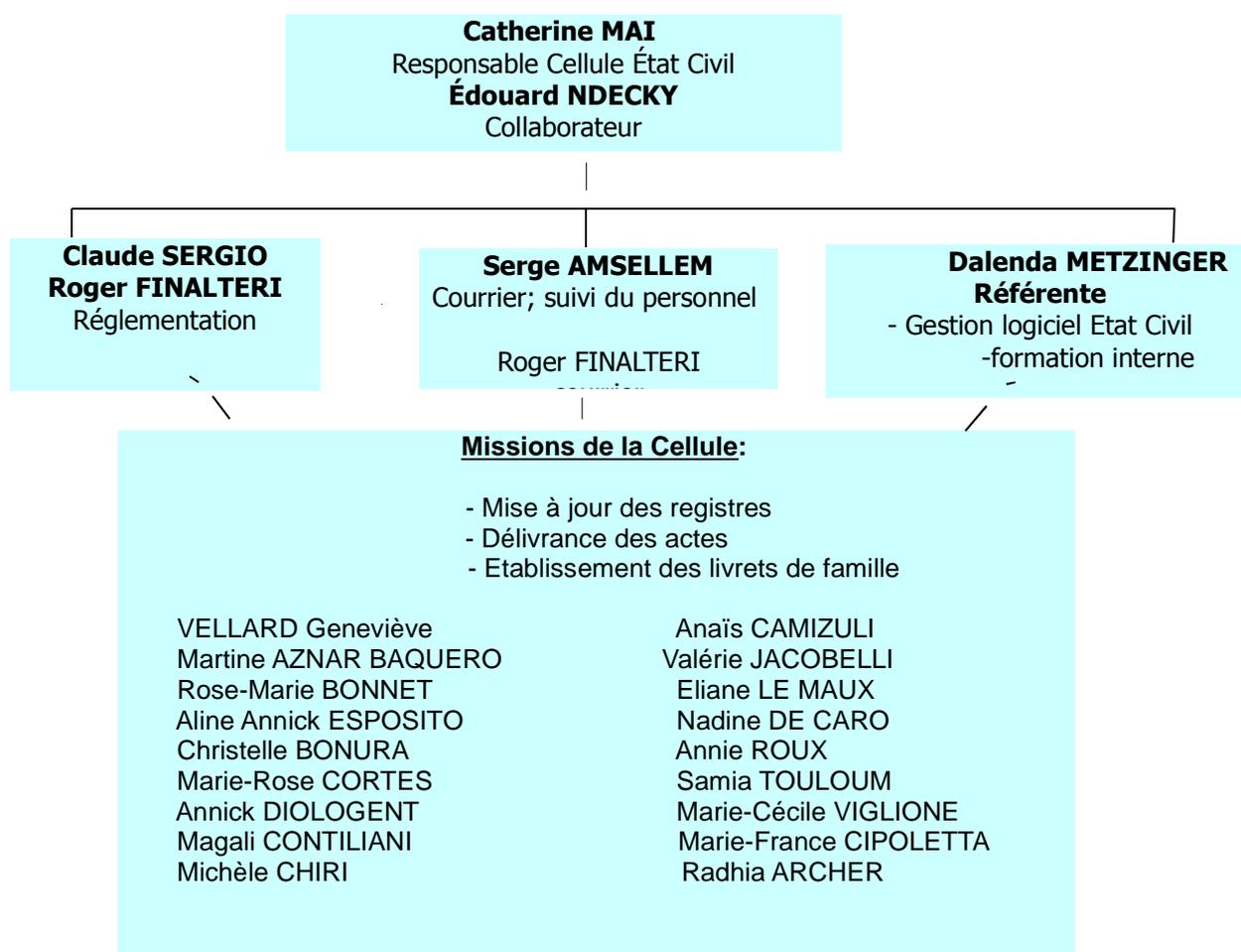
ETAT CIVIL

1) LOCALISATION ET ORGANIGRAMME

A) LOCALISATION

Au sein de la Délégation Générale Vie Citoyenne et Proximité (DGVCP), la cellule 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 dépend de la Direction de l'Accueil et de la Vie Citoyenne (DAVC). Elle est composée d'une équipe de 22 personnes.

B) ORGANIGRAMME



2) MISSIONS DE LA CELLULE ETAT CIVIL

A) MISSIONS D'ÉTAT CIVIL :

L'Etat Civil Central est dépositaire et donc veille à la bonne conservation des registres d'état civil de moins de 100 ans (3529 registres pour 2.121.000 actes). Pour l'année 2012 cette responsabilité concernait les registres du 1^{er} janvier 1912 au 30 juin 1983. Les compétences de l'Etat Civil relatives à la création d'actes ont été transférées aux Mairies de Secteur Central depuis le 1er juillet 1983.

Passé un siècle, les documents (registres, rubriques, tables décennales) détenus à l'Etat Civil Central sont versés aux Archives Municipales où ils sont consultables sur place ou communicables selon les modalités propres aux Archives. En 2012 ce sont donc les registres, tables décennales et rubriques de 1912 qui ont été versés aux Archives Municipales.

Plusieurs tâches sont effectuées au sein de cette cellule Etat Civil. Les 5 plus importantes sont :

- délivrance des copies ou extraits d'actes aux administrés qui en font la demande par courrier, fax ou internet
- mise à jour des actes (inscription des mentions marginales : mariages, contrats de mariage, PACS, adoptions, reconnaissances, décès...)
- gestion des dossiers de rectifications (suivi et mise en conformité) d'actes avec la réglementation
- établissement de duplicata ainsi que mise à jour des livrets de famille.
- traitement des dossiers Allô Mairie relatifs à l'Etat 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.

B) ORGANISATION INTERNE DE LA CELLULE ÉTAT CIVIL:

L'Etat Civil fonctionne désormais de façon optimale après une réorganisation interne concertée qui a permis la rationalisation du travail à effectuer et l'émergence d'un climat professionnel apaisé. L'arrivée de plusieurs agents (6) en fin d'année 2011 et début d'année 2012, venant notamment des Bureaux Municipaux de Proximité, a permis de créer une nouvelle dynamique basée sur la polyvalence dans l'exécution des tâches.

3) ACTIVITE GENERALE DE L'ÉTAT CIVIL EN 2012

Au cours de l'année 2012, la Cellule Etat Civil a reçu 149 459 demandes d'actes qui ont fait l'objet du traitement suivant :

-148 231 copies d'actes délivrés par courrier

(85 978 demandes courrier
+ 6 0438 demandes internet
+ 1 815 demandes fax courants non urgents)

-1 228 copies délivrés par fax

(demandes urgentes par fax : réquisitions, comparutions immédiates, contrôles aux frontières etc.).

Par ailleurs, ont été reçus et traités **473 jugements** toutes catégories confondues. Ont été également apportées, **1 086 rectifications** dont **261** autorisées par le Parquet à la demande de l'Etat Civil Central et **825** à la demande du Parquet. **21 979 mentions** en marge ont été apposées, tous actes confondus dont **3 787 mentions de PACS** (apposées aussi bien sur des actes issus de la base archives (actes de plus de 75 ans : 1912 à 1936) que sur la base normale city2.12 (actes de 1937 à 1983).

En matière de réglementation, 690 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 261 demandes de rectifications adressées au Parquet par l'État Civil qui dans le même temps a reçu de celui-ci et traité 825 demandes de rectifications comme indiqué plus haut.

6 810 livrets de famille ont été établis par la cellule.

Récapitulatif : Statistiques générales de l'activité Etat civil 2012

STATISTIQUES ECC / COMPARATIF 2011 - 2012

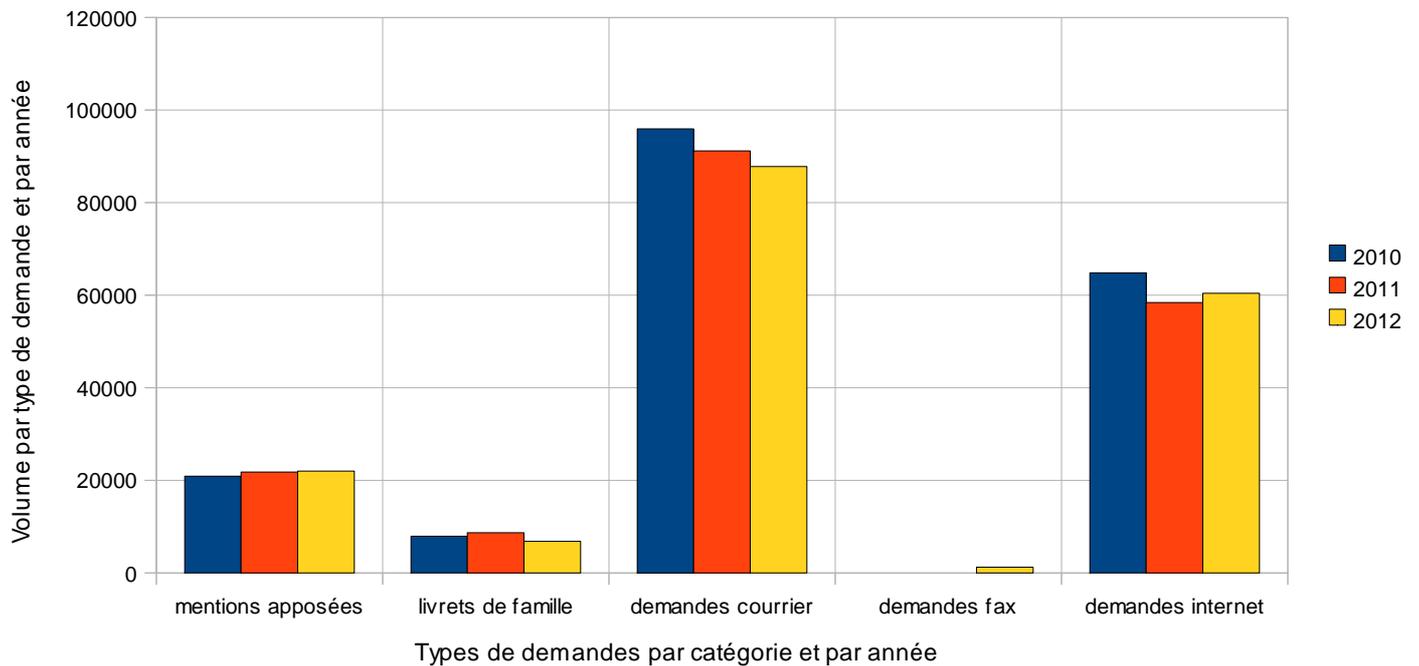
DATE	Demandes d'actes courrier traités		Demandes d'actes internet traités		Demandes d'actes par FAX reçues / traitées / Fax				Mentions de PACS		Total des mentions reçues (*)		JUGTS tous types		Dm des Rectifs à ECC par PROC		Dmdes Rectifs au Proc par ECC		livrets de famille	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
31-jan		7459		5186																
28-fév		7577		5034																
31-mar		8365		5847																
30-avr		6766		5338																
31-mai		7776		5190																
30-juin		8961		5309																
31-juil		7090		4853																
31-aou		5382		4332																
30-sep		6067		5203																
31-oct		8930		5255																
30-nov		7630		4849																
31-déc		5790		3884																
TOTAL	91163	87793	58406	60280	NC	3043	NC	1228	3833	3787	21780	21 979	456	473	299	835	824	381	8673	6810

DEMANDE ETAT CIVIL
Evolution de la demande par catégorie 2010 - 2012
Récapitulatif statistiques des demandes

Catégorie de demandes	Communicabilité (origine de la demande / mode de délivrance)	2010	2011	2012		Evolution (2012/ 2011) (%)	
	Origine de la demande						
Mentions apposées (total mentions)	Courrier : Demandes courrier Réponses courrier	20881	21780	21979	pacs	3787	0,90
					jugts divers	473	
					Jugts rectifs	1086	
					Autres (div; mar; décès...)	16633	
Livrets de famille	Demandes courrier Réponses courrier (suivi citypass)	7971	8673	6810	-----	-21,48	
Actes délivrés (Internet/Courrier /Fax)	Demandes courrier / Réponses par courrier (dont 1815 fax non urgents)	95953	91163	87793	-----	-3,69	
	Demandes Fax / Réponses par Fax (urgents)	----- - NC	----- - NC	1228	-----		
	Demandes par Internet / Réponses par courrier	64849	58406	60438	-----	3,36	
Nombre d'actes expédiés	Par Courrier + Fax	160802	149569	149459	-----		

DEMANDE ETAT CIVIL(Mairie centrale) 2012

Evolution par type de demande et par catégorie



Remarques :

Le nombre de demandes d'actes par courrier a diminué de 3,69%.

Au même moment, les demandes par internet ont augmenté de 3,36%, soit 2 032 demandes supplémentaires par rapport à 2011, en même temps elles restent inférieures aux chiffres de 2010.

4) FONCTION D'APPUI LOGICIEL ET CONSEIL ÉTAT CIVIL

La cellule Etat Civil dispose d'un pôle interne «d'appui logiciel et conseil Etat Civil», dont la responsabilité a été confiée à madame Dalenda METZINGER. D'autres agents de la cellule y sont également impliqués au cas par cas parmi les plus expérimentés; il s'agit de mesdames Annick DIOLOGENT, Magali CONTILIANI, monsieur Roger FINALTERI.

Ce pôle est très complémentaire du volet «réglementation» dans la pratique de Etat Civil au quotidien par son aspect technique. Il nécessite une expérience certaine et une connaissance historique des pratiques en Etat Civil. Il permet aujourd'hui à la cellule de répondre à une variété de problématiques posant des difficultés diverses émanant aussi bien des services internes, que de particuliers, d'administrations et d'autres institutions. Il opère souvent en urgence et parfois suivant des procédures longues et complexes. Ce pôle est de toute évidence une valeur ajoutée qui vient en appui dans beaucoup de domaines de la vie de Etat Civil. Il intervient notamment dans la construction des thèmes de formations internes au profit des Bureaux de Proximité au sein de la Division et à l'endroit des Mairies de secteur Municipaux et des administrés.

A titre d'exemples,

- Il est sollicité par les Bureaux Municipaux de Proximité sur :

*le traitement d'actes repris, adoptions plénières ou transcriptions inaccessibles aux agents de ces bureaux et donc nécessitant l'établissement d'extraits. Il intervient également pour la résolution du problème des mentions manquantes, des avis de mention venant du service central de l'Etat Civil à Nantes (MAE) ainsi que des Consulats de France à l'étranger, la recherche d'actes sur logiciel city, les rectifications d'actes mal scannés, l'indexation des actes d' Etat Civil sur l'application city, les renseignements sur la procédure de mise à jour etc.....

-La collaboration avec les Mairies de secteur porte sur

*Les procédures d'ajustement technique sur l'application city d'actes préparatoires à la célébration des mariages en mairie de secteur par des élus municipaux exerçant un mandat en Mairie centrale et non élu du secteur (comment dresser des actes préparatoires au nom de ces élus).

*Conseil en procédures arrêtées et appliquées en matière d'utilisation partagée de l'application City commune à tous les Services Etat Civil : délivrance d'actes, utilisation de l'application City-pass pour les livrets de famille, traitement des actes repris relevant du domaine de compétence de l'état civil central (registres avant 1983), etc.

-Les réponses apportées aux particuliers hors procédure Allô Mairie concerne d'une manière générale les questions posées sur :

*les demandes de renseignements sur l'obtention de certificats de nationalité française, de mise à jour d'actes, de rectifications diverses pour des dossiers urgents etc.

En 2012, la cellule a eu à gérer près de 200 dossiers de ce type. La charge et la responsabilité de cette opération s'explique par le fait qu'elle se superpose à l'ensemble des autres missions. Les agents qui y sont engagés le font en sus de leurs tâches quotidiennes.

Partenariat Etat Civil – Allô-Mairie RECAPITULATIF de l'ACTIVITE 2012 et Comparatif 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'Etat Civil parce que portant sur des sujets d'Etat civil auxquels il faut répondre immédiatement. Ils sont de nature diverse : 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.

En 2012, ce partenariat avec Allô-Mairie s'est déroulé dans des conditions satisfaisantes à la fois pour les administrés et pour les agents de l'Etat Civil. Les opérateurs du centre d'appels ont traité directement 11292 fiches d'information concernant des demandes d'administrés. Les appels téléphoniques transférés à l'Etat Civil se sont élevés à 44559 dont 224 appels dits «Accueil expert pour la mise à jour ou rectification d'acte», 1202 appels dits «accueil expert pour le suivi de demande d'acte» et 3031 appels dits «transférés» pour des demandes urgentes de diverses administrations (police, tribunaux, douanes...) et 2 renseignements divers.

Sources :

BO + enregistrement tri annuel EC

Statistiques Activité Etat Civil-Allô-Mairie 2012

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

Nomenclature	Nombre de Fiches	
	2011	2012
Acte d'état civil – Demande d'acte	14587	11236
Acte d'état civil – Mise à jour ou rectification d'acte	19	17
Acte d'état civil-Suivi de demande d'acte	94	39
Sous-total Allô-Mairie (Fiches d'information)	14700	11292
Acte d'état-civil-Accueil Expert pour mise à jour ou rectification d'acte	269	224
Acte d'état civil – Accueil Expert pour suivi de demande d'acte	1180	1202
Acte d'état civil – Appel transféré	2060	3031
Demande de renseignements - Divers	1	2
Sous-total Etat Civil Central	2713	4459
TOTAL	18210	15751

Source : allô mairie

PARTENARIAT AVEC LES MAIRIES DE SECTEUR
.....Evènements avec créations d'actes.....
Naissances – Mariages – Décès : Evolution 2003 – 2012

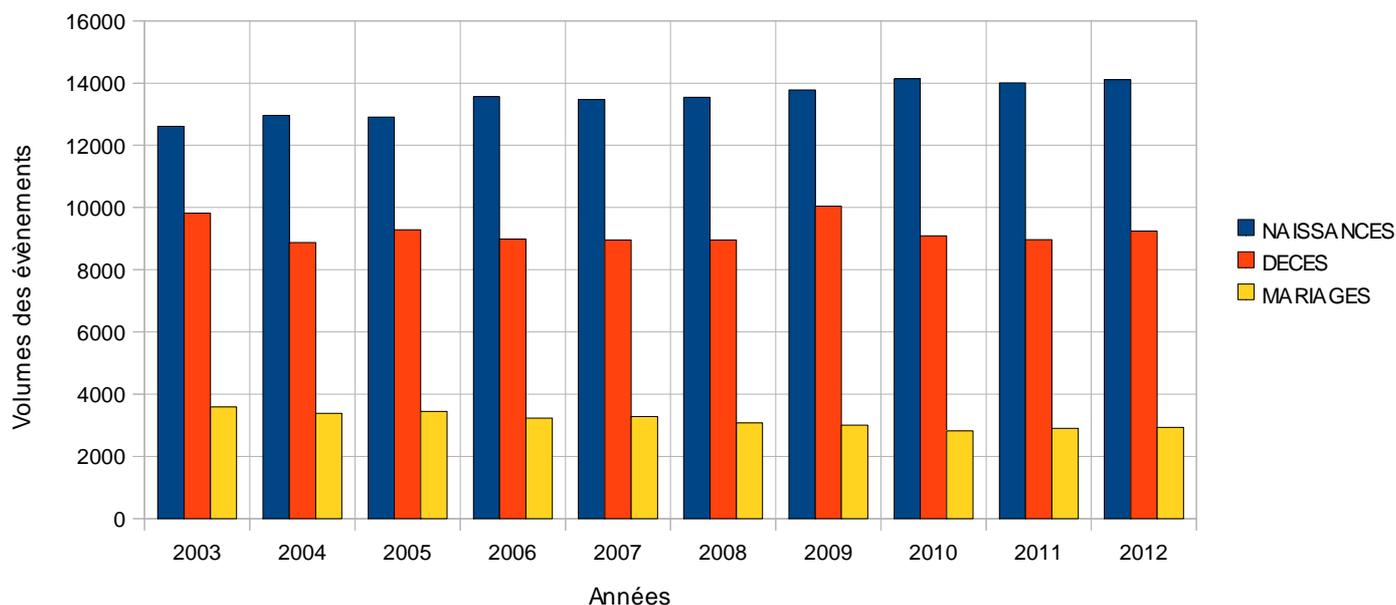
Les Mairies de secteur sont seules créatrices et détentrices des registres et des actes établis depuis le 1er juillet 1983 à aujourd'hui.

Les données suivantes offrent une vision de leur évolution dans ce domaine depuis 2003. Du fait de la transparence sur l'ensemble du territoire de la commune, ces actes sont comme les autres, communicables à partir de n'importe quel guichet ou par courrier (exclusivement pour la Mairie centrale), sous réserve de conformité avec la réglementation en matière de délivrance.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Naissances	12613	12955	12910	13561	13473	13543	13773	14139	14007	14111
Décès	9817	8876	9283	8993	8960	8961	10043	9090	8963	9245
Mariages	3589	3385	3450	3232	3283	3074	3009	2825	2901	2931

EVOLUTION : naissances - décès- mariages

Mairies de secteurs 2012



Statistiques générales des Mairies de secteur – Année 2012

MAIRIES DE SECTEURS	NAISSANCES	DÉCÈS	MARIAGES
1er Secteur (1/7)	7	318	198
2è Secteur (2/3)	10	246	245
3è Secteur (4/5)	2859	2091	265
4è Secteur (6/8)	6338	1723	599
5è Secteur (9/10)	0	1506	556
6è Secteur (11/12)	2381	1230	302
7è Secteur (13/14)	13	994	539
8è Secteur (15/16)	2503	1137	227
TOTAUX 2012	14111	9245	2931
TOTAUX 2011	14007	8963	2901
Progression	104	282	30
%	0,73%	3,05%	1,02%

Les valeurs statistiques des trois événements naissances, décès, mariages, évoluent en dents de scie, à la baisse ou à la hausse, depuis 10 ans, mais elles gardent pour chacun d'entre eux, des valeurs constantes avec des variations négligeables d'une année sur l'autre.

Il faut noter que tous les indicateurs de ces événements sont en hausse en 2012 par rapport à l'année 2011

Les décès enregistrent la plus grande hausse avec 3,05 % entre 2012 et 2011.

Les mairies qui enregistrent le plus de naissances sont les 4^e secteur, 3^e secteur, 8^e secteur et 6^e secteur avec respectivement , 6 338, 2 859, 2 503 et 2 381 naissances.

La majorité des mariages a été enregistrée dans le 4^e secteur avec 599 mariages.

Source : BO

Req. City 10-2

STATISTIQUES GENERALES- VILLE DE MARSEILLE - ACTIVITÉ ETAT CIVIL 2012
(Délivrance d'actes par origine et par guichet : Archives – Etat civil – BMdP - Mairies de secteurs)

SITE DE RECEPTION VdM	PROVENANCE DES DEMANDES	COURRIER	INTERNET	GUICHETS	TOTAL	Volume actes délivrés (%) par entité par rapport Total général VdM 2012
Archives		3	842	Valeur non disponible	845	0,19
BMDP				124266	124266	19,95
Etat Civil Central	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	87793	60438		148231	33,66
Mairies arrondts	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	12916	17882	172611	203409	46,19
dont :						
1er / 7ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	1	1954	15818	17773	4,03
2ème / 3ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	356	1172	11001	12529	2,84
4ème / 5ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	1917	3776	31198	36891	8,37
6ème / 8ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	2009	2718	36102	40829	9,27
9ème / 10ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	2492	2505	15516	20513	4,66

11ème / 12ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	4020	1687	24231	29938	6,8
13ème / 14ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	165	2726	15026	17917	4,07
15ème / 16ème arrondissements	VdM					
	Hors VdM					
	Etranger					
	Cumul	1956	1344	23719	27019	6,13
TOTAL GENERAL délivrance actes VdM 2012	100712	79162	260439	440313	100	
Volume(%) d'actes délivrés par origine de la demande sur le Total VdM 2012	22,87	17,97	59,15	100		
2011	22,09	16,03	61,86			
Remarques		Demandes courrier délivrance courrier	Demandes internet délivrance courrier	Demandes guichet délivrance guichet		

Source BO

city2 : (délivrance actes guichets Mairies de secteur),

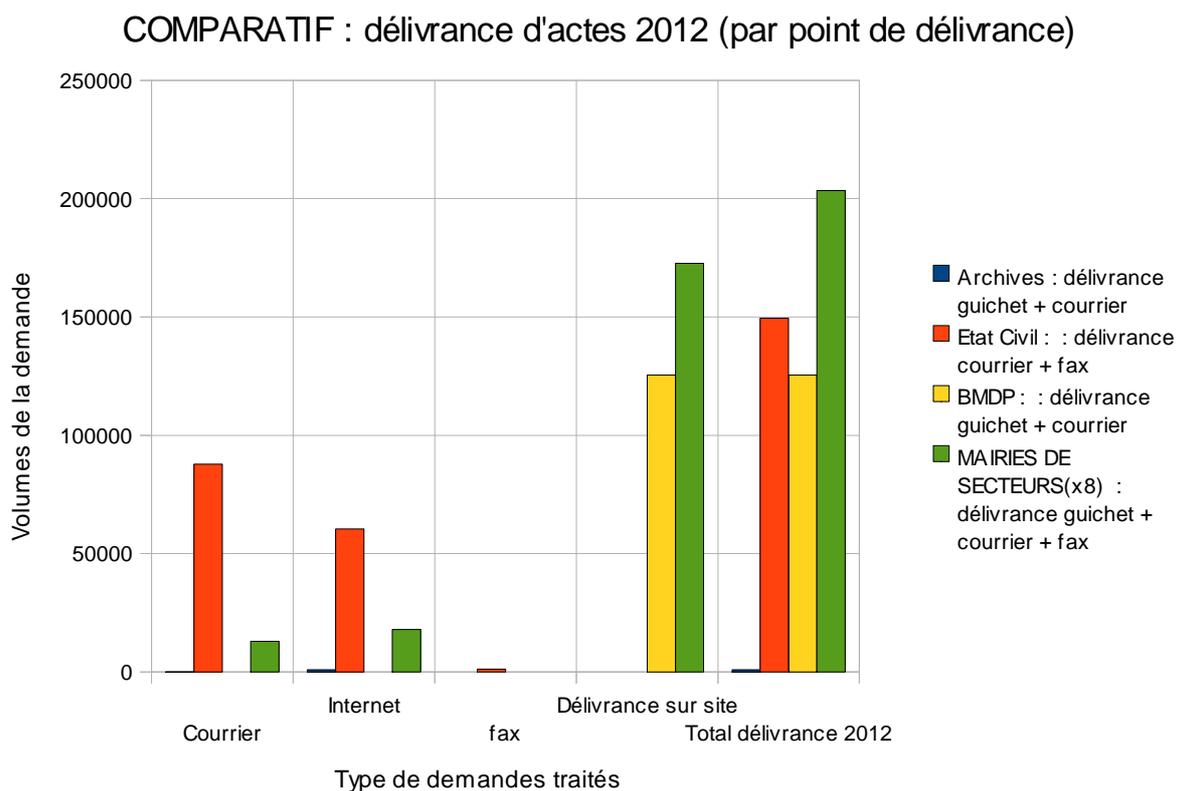
city8 : (délivrance actes demandés par courrier/internet Mairies de secteur, Archives, ECC),

city20 : (délivrance actes guichets des BMdP)

COMPARATIF

DELIVRANCE D'ACTES PAR GUICHET

et par type de demandes traitées



ÉVÉNEMENTS MARQUANTS EN 2012

Nouvelles mentions en marge des actes

L'État Civil a reçu du Parquet, comme tous les autres services Etat Civil, la circulaire CIV 05/12 du 06 Avril 2012 concernant les nouvelles formules de mentions telles qu'elles doivent désormais être apposées en marge des actes (Tableaux récapitulatifs des formules de mentions apposées en marge des actes de l'état civil). Pratiquement toutes les mentions sont impactées.

La DSI a procédé à leur mise à jour dans l'application City.

L'Etat Civil a donc pris les dispositions nécessaires pour la mise à jour des tampons utilisés pour l'apposition de ces mentions.