



I N F O R M A T I O N A L A P R E S S E

Le service des formalités citoyennes s'adapte à l'évolution des besoins

***La Ville de Niort a décidé d'adapter ses formalités citoyennes
à l'évolution des besoins du public
pour offrir des services nouveaux et plus souples.***

Le service municipal des Formalités citoyennes permet à chacun d'effectuer des demandes d'actes d'état civil : cartes d'identité et passeports, mais aussi actes de naissance, mariage, décès, livret de famille, sortie de territoire, certificat de vie commune... Dans les quartiers, huit mairies ont ouvert en 2000 avec pour objectif de permettre aux usagers de faire des démarches au plus près de chez eux.

Force est de constater que, dix ans plus tard, ce service ne répond plus aux pratiques, notamment des personnes isolées ou qui souhaitent faire leurs démarches par internet. En outre, une analyse réalisée en 2009 montre des fréquentations très inégales selon les quartiers, tandis que les prestations réalisées à l'hôtel administratif ont connu une importante montée en puissance, en particulier depuis l'arrivée des stations biométriques rendues nécessaires avec la mise en place des nouveaux passeports. Dans les mois qui viennent, cette tendance à la centralisation va s'accroître avec la sécurisation des données demandée par l'Etat.

La municipalité a donc décidé d'adapter son offre de service des formalités citoyennes à l'évolution des besoins du public. La mise en place est prévue au 1^{er} janvier 2011.

Un service sur mesure

Pour faciliter les démarches des personnes qui ne peuvent pas du tout se déplacer (personnes âgées, handicapées ou malades), la Ville va développer son dispositif de service à domicile pour l'instruction de certains dossiers qui requièrent la présence de l'utilisateur (carte d'identité, certificats de vie, etc.). Les personnes bénéficiaires pourront effectuer leur demande via le CCAS, une maison de retraite ou une association d'aide à domicile.

Les effectifs de l'hôtel administratif seront renforcés afin d'offrir un meilleur accueil au public. La large amplitude horaire sera conservée : du lundi au vendredi sans interruption de 8h à 17h30 ainsi que le samedi de 9h30 à 11h30.

En outre, la Ville de Niort souhaite étendre les démarches administratives déjà possibles en ligne et expérimente actuellement plusieurs projets en collaboration avec le ministère de l'Intérieur et de la Justice pour la copie d'actes ou l'inscription sur les listes électorales.

Rappelons que, d'ores et déjà, en se connectant sur www.vivre-a-niort.com, il est possible de faire des demandes d'extraits ou de copies intégrales d'actes de naissance, de mariage et de décès, ainsi que des demandes de duplicata de livret de famille en cas de perte, de vol ou de séparation. Des ordinateurs sont à disposition du public dans les centres socio-culturels.

Développer l'offre dans les mairies les plus fréquentées

Les mairies qui accueillent le plus de public se situent dans des quartiers denses à fort habitat social et/ou qui ont réussi à fidéliser des partenaires pour des permanences régulières (CAF, Halde, Mission locale, Conseil départemental de l'accès aux droits des Deux-Sèvres, la Poste..). Il s'agit des mairies du Clou-Bouchet, de la Tour Chabot et de Saint-Liguaire, qui concentrent à elles seules près de 80% % des besoins. Dans ces quartiers, l'offre de service sera améliorée. Le temps d'acheminement des navettes avec l'hôtel administratif sera raccourci afin d'accélérer les délais d'instruction. Les mairies du Clou-Bouchet et de la Tour-Chabot resteront ouvertes toute la journée de 8h45 à 12h30 et de 13h45 à 17h30.

Revitaliser cinq sites en les faisant évoluer

A Goise, Souché, Sainte-Pezenne, Saint-Florent et aux Brizeaux, les agents ne peuvent être habilités à la délivrance directe de titres d'état civil, les dossiers sont donc transmis en mairie centrale pour être instruits, avec un délai d'acheminement variable rallongé.

Au 1^{er} janvier 2011, les formalités citoyennes ne seront plus dispensées dans ces mairies de quartier, qui reçoivent moins de 5 usagers par jour. Une analyse au cas par cas de la situation de chaque site permettra de les faire évoluer.

Les agents municipaux seront réaffectés, notamment à l'Hôtel administratif afin d'offrir un service plus adapté aux usagers.

Chiffres clés - Etude réalisée en 2009

Cinq mairies de quartier (Goise, Souché, Sainte-Pezenne, Saint-Florent et Brizeaux), peu fréquentées, reçoivent entre 2 et 4 usagers par jour.

50 000 usagers se sont présentés à l'accueil de l'Hôtel administratif, dont 64 % (soit 40 000 personnes) pour y effectuer des demandes citoyennes.

30 400 contacts ont été établis dans ces équipements de proximité, dont près de 80%, soit 25 100 passages, dans les mairies de quartier du Clou-Bouchet, de la Tour Chabot et de Saint-Liguaire.

Pour tous renseignements : 05 49 78 79 80

Elus référents :

Christophe Poirier, adjoint au maire aux droits et devoirs du citoyen, au 05 49 78 78 36

Jacques Tapin, adjoint au maire à la citoyenneté, au 05 49 78 73 83