

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT
AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

MAIRIE DU 6^{ème} ARRONDISSEMENT

- Septembre 2011 -

N° 10-31-06

Rapporteurs :

- [.....], Inspecteur Général
- [.....], Administrateur
- [.....], Chargée de mission

Le Maire de Paris
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

Les services des Mairies des arrondissements constituent des espaces de toute première proximité avec l'usager parisien. Ils assurent l'animation de la vie démocratique ainsi que de nombreux services aux Parisiens, soit au titre des fonctions régaliennes dévolues par l'Etat, soit dans le cadre des missions dévolues par la municipalité pour la gestion des équipements de proximité.

Ces services ont connu depuis 2001 des bouleversements importants du fait de la volonté de la majorité municipale de renforcer la gestion de proximité. En 2009, une nouvelle délibération amplifie cette volonté et indique de nouvelles évolutions qui doivent être conduites par les Mairies d'arrondissement.

Parallèlement, les nouvelles technologies auront des incidences dans les années à venir sur l'exercice de plusieurs fonctions. Sur le plan de l'information, les interactions se développent avec la plateforme téléphonique 39.75 et *Paris.fr*.

Par ailleurs, l'Etat annonce l'extension des télé services : demandes d'acte d'état civil par Internet, perspective prochaine des inscriptions sur les listes électorales et du recensement citoyen en ligne, projet d'échanges directs et dématérialisés de données d'état civil entre administrations.

Il est important que les services des mairies d'arrondissement soient adaptés aux évolutions qui restent à conduire.

Vous procéderez à un audit destiné à :

- dresser un état des lieux des services administratifs dans les 20 arrondissements parisiens : effectifs, organisation et qualification des agents ;
- analyser l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de ces services ;

.../...

- vérifier que l'organisation des services chargés des missions déléguées par l'Etat ou par le maire de Paris (état civil, élections et recensements, affaires générales) est bien adaptée à leurs missions et, en particulier que les procédures de délivrance des actes d'état civil présentent des garanties de sécurité optimales ;

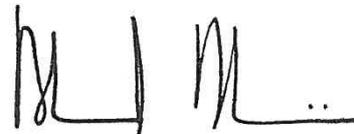
- examiner les conditions d'accueil du public et notamment les horaires d'ouverture ;

- analyser la situation des régies, dans la perspective du transfert envisagé de l'encaissement en numéraire de certaines prestations.

Au cours de cette mission, vous bénéficierez du soutien du Secrétariat général et de celui de la Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires.

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

Bien à vous



Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHÈSE

RAPPORT

AUDIT SUR LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 6^{ème} ARRONDISSEMENT

En 2010, la Mairie du 6^{ème} arrondissement disposait d'un effectif de 45 agents permanents et 4 contrats aidés (hors agents n'appartenant pas à la Direction des usagers, des citoyens et des territoires) et le montant des dépenses constatées à l'état spécial d'arrondissement s'élevait à 3,08 M€.

Une démarche ambitieuse de changement a été entreprise depuis trois ans se traduisant notamment par la mise en œuvre d'un guichet unique dédié à l'ensemble des services à la population, rendant nécessaire un effort très important de polyvalence des agents.

Celui-ci n'a pas toujours été très bien accepté et un fort renouvellement des effectifs est intervenu pour faciliter le succès de cette entreprise de modernisation.

La Mairie du 6^{ème} arrondissement a en outre innové dans plusieurs domaines en recrutant un Cadre technique, en créant un Relais informations familles (RIF) et en transférant le secteur événementiel, dont le rôle est important, du cabinet du Maire à la Direction générale des services.

Plusieurs axes d'amélioration sont préconisés pour renforcer l'efficacité des services administratifs, notamment :

- Réfléchir à un nouvel aménagement de l'entrée de la Mairie incluant l'accueil ;
 - Repenser les compétences respectives de la DGAS et du Cadre technique ;
 - Développer la polyvalence des agents de logistique générale ;
 - Mieux informer les agents sur la démarche Qualiparis ;
 - Etudier les conditions de création d'un emploi de régisseur chargé d'apporter un soutien technique (son, lumière, etc.) dans le cadre des manifestations culturelles.
-

Rapporteurs :

[.....], Inspecteur général

[.....], Administrateur

[.....], Chargée de mission

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
Introduction	3
1. L'organisation et les moyens des services administratifs de la Mairie du 6^{ème} arrondissement	7
1.1. Une organisation en voie de rationalisation	7
1.1.1. Présentation de l'organigramme.....	7
1.1.2. Présentation par grandes missions	10
1.1.3. Un mode de gouvernance administratif énergique	11
1.2. La gestion des locaux	15
1.2.1. Les travaux réalisés et en cours	16
1.2.2. La répartition des surfaces par services.....	17
1.3. La gestion des personnels : une ancienneté des agents assez faible	18
1.3.1. Un personnel en voie de renouvellement	18
1.3.2. La structure des ressources humaines	23
1.3.3. Une gestion des horaires quelque peu délicate	27
1.3.4. Un nombre d'heures supplémentaires en forte croissance.....	28
1.3.5. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale	28
2. Des pôles d'activité traditionnels mais en mutation	29
2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers	29
2.1.1. La mission accueil	29
2.1.2. La mission « services à la population »	34
2.1.3. La mission « événementiel »	41
2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières	44
2.2.1. Les missions « logistiques ».....	44
2.2.2. La mission informatique.....	46
2.2.3. Les missions financières.....	48
3. Les missions nouvelles et les défis à relever	54
3.1. Des missions nouvelles visant à mieux répondre aux attentes des usagers	54
3.1.1. La mission vie démocratique	54
3.1.2. La mission RIF (Relais informations familles).....	55
3.2. Les défis à relever	56
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs.....	56
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies.....	58
3.2.3. La mise en place des pôles d'activité « décentralisés »	59
3.2.4. La déconcentration des directions centrales	60
4. Les principales observations et les axes d'amélioration	61
4.1. Les principales observations.....	61
4.2. Les axes d'amélioration	62
Liste des personnes rencontrées	65
PROCEDURE CONTRADICTOIRE	
ANNEXE	

INTRODUCTION

Par note du 12 octobre 2010, le Maire de Paris a chargé l'Inspection générale d'auditer les services administratifs des mairies d'arrondissements.

La note du Maire de Paris rappelle que les services administratifs des mairies d'arrondissement « *constituent des espaces de toute première proximité avec l'usager parisien. Ils assurent l'animation de la vie démocratique ainsi que de nombreux services aux Parisiens, soit au titre des fonctions régaliennes dévolues par l'Etat, soit dans le cadre des missions dévolues par la municipalité pour la gestion des équipements de proximité* ».

L'audit a pour objectifs :

- de dresser un état des lieux des services administratifs (effectifs, organisation, qualification des agents) ;
- d'analyser l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de ces services ;
- de vérifier que l'organisation des services est adaptée à leur mission (« *en particulier que les procédures de délivrance des actes d'état civil présentent des garanties de sécurité optimales* ») ;
- d'examiner les conditions d'accueil du public (notamment les heures d'ouverture) ;
- d'analyser la situation des régies (notamment l'encaissement en numéraire de certaines prestations).

La maintenance et la sécurité des biens et des personnes n'entrent pas dans le champ de la mission mais il peut y être fait allusion dans le cours du développement.

La volonté de réforme pour un meilleur service de proximité aux Parisiens s'est affirmée depuis plusieurs années notamment :

- par la communication du Maire de Paris au Conseil de Paris le 2 février 2009, qui définit les enjeux et les orientations d'une nouvelle décentralisation (les mairies d'arrondissement lieux d'accueil, d'information et de services pour les usagers) ;
- par la délibération DDATC - 112 du Conseil de Paris du 8 juin 2009, qui vise à instaurer plus de fluidité et d'efficacité dans les rapports entre mairie centrale et mairies d'arrondissement (nouvelles compétences, renforcement des moyens de pilotage territorial) ;
- par la délibération DUCT - 172 du Conseil de Paris du 6 novembre 2010 qui adopte la Charte des arrondissements, reconnaît un rôle de pilotage territorial aux maires d'arrondissement et vise à améliorer la qualité du service offert localement.

Chaque arrondissement est par nature spécifique. Il a donc paru utile de présenter d'entrée des éléments caractéristiques du 6^{ème} arrondissement.

Tableau 1 : Données relatives au 6^{ème} arrondissement

CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT

Superficie de l'arrondissement : (hors bois)		215,4	Logements :	
			Nombre global de logements en 2010	32 259
			Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	593
			Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	774
			Propriétaires (janvier 2005)	35%
Densité de population : avec rang de classement parisien sur 20 (du plus dense au moins dense)		209,8 14	Vie économique :	
			Population active en 1999	47,4%
			Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	8%
			Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	6%
			Nombre d'entreprises (janvier 2006)	7 115
Population :			Espace public : (en 2007)	
Population totale en 2010		46 202	Linéaire de voirie (km)	40
Population municipale en 2010		45 332	Nombre d'hectares d'espaces verts	23,64
Répartition de la population totale par tranche d'âges		00-19 ans : 18,33%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	2%
		20-39 ans : 32,25%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	1 883
		40-59 ans : 24,14%		
		60 ans et plus : 24,78%		
Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)				
Ecoles primaires		14	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	26
Collèges et lycées		22	Equipements sportifs couverts et de plein air	10
Equipements de petite enfance		12	Hôpitaux et cliniques	1
Universités, écoles supérieures		41	Maisons de retraite	3
Musées, bibliothèques, conservatoires		35		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi démocratie de proximité. Ce transfert a conduit augmenter fortement (x 1,64) le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 25 en 2001 ; 41 en 2010.

Graphique 1 : Evolution du nombre d'équipements gérés par la Mairie du 6^{ème} (source : DUCT)

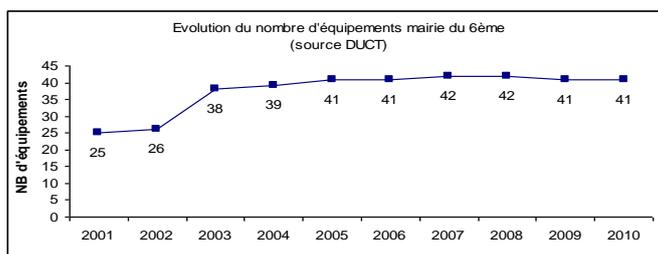
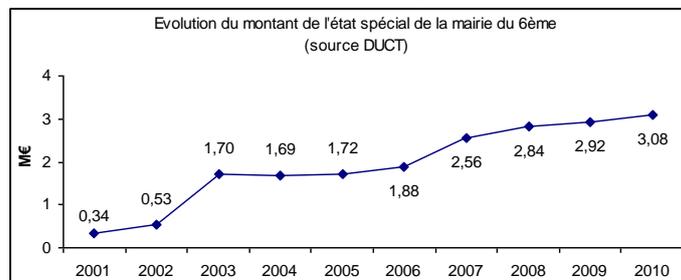


Tableau 2 : Répartition des équipements de proximité dans le 6^{ème} (source : DUCT)

41 équipements de proximité :	
9 écoles	1 local associatif (Centre André Malraux)
13 espaces verts	1 bibliothèque
10 crèches	1 conservatoire
2 équipements sportifs	1 Maison des associations
1 centre d'animation + 1 annexe	1 Mairie d'arrondissement

Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA) qui permettent essentiellement à la Mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 9. Cette très forte augmentation, largement supérieure à celle du nombre d'équipements transférés, s'explique par la nature de ces derniers (crèches, équipements culturels et bâtiment de la Mairie), lesquels nécessitent un volume de crédits importants pour fonctionner.

Graphique 2 : Evolution du montant de l'état spécial d'arrondissement dans le 6^{ème}



(source : DUCT)

Les services administratifs de la Mairie sont dirigés par un attaché d'administrations parisiennes. L'effectif budgétaire de la Mairie du 6^{ème} arrondissement comprenait 49 agents relevant de la DUCT au 31 décembre 2010 (avec le coordinateur des conseils de quartier, les agents de logistique générale (ALG), l'huissier et les gardiens) dont un agent de catégorie A ; 7 de catégorie B ; 41 de catégorie C (dont les 13 agents de logistique générale).

Le Directeur général des services a également la responsabilité fonctionnelle d'autres agents travaillant en Mairie mais rattachés à d'autres directions :

- 4 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES) ;
- 2 agents de la Direction de la prévention et de la protection (DPP) en charge par roulement de l'accueil et de la surveillance ;
- un agent de la Direction de l'information et de la communication (DICOM) (standardiste) ;
- 8 agents de ménage de la Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) ;
- un agent de l'antenne logement de la Direction du logement et de l'habitat (DLH).

Par souci de cohérence, l'Inspection générale a adopté une méthodologie identique pour l'audit de chaque mairie d'arrondissement qui se traduit par des entretiens normalisés avec les acteurs des différents services administratifs et des demandes identiques de documents.

Cette méthode aboutit à présenter chaque monographie selon un plan en quatre parties :

- la première partie concerne l'organisation générale des services administratifs, les locaux et les moyens humains ;
- la deuxième partie décrit et commente l'évolution des services de proximité au contact direct des usagers ainsi que l'adaptation récente des missions d'appui logistiques, informatiques et financières ;
- la troisième partie évoque les missions nouvelles mises en place dans l'arrondissement ainsi que les défis à relever pour tenir compte de l'impact des nouvelles technologies, de l'évolution de la demande des usagers, de la mise en place des pôles d'activité décentralisés et de la déconcentration des directions centrales ;
- La quatrième partie rassemble les principaux constats et les axes d'amélioration.

Les constats et réflexions présentés dans cette monographie pourront être complétés dans le rapport de synthèse à la lumière des audits des autres mairies d'arrondissement.



1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 6^{ÈME} ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation en voie de rationalisation

1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme de la Direction générale des services (reproduit page suivante) a connu au cours des derniers mois plusieurs modifications qui mettent en lumière la volonté du DGS de rationaliser l'organisation des services administratifs de la Mairie du 6^{ème} arrondissement.

En effet, depuis son arrivée en 2008, considérant que les choses n'avaient pas suffisamment bougé au cours de la mandature 2001-2008 sur le plan de l'organisation administrative des services, il s'est attaché à entreprendre un certain nombre de réformes en s'efforçant de les expliquer à ses collaborateurs afin d'emporter leur adhésion.

Au mois de mai 2011, l'organigramme des services administratifs de la Mairie peut être analysé de la manière suivante :

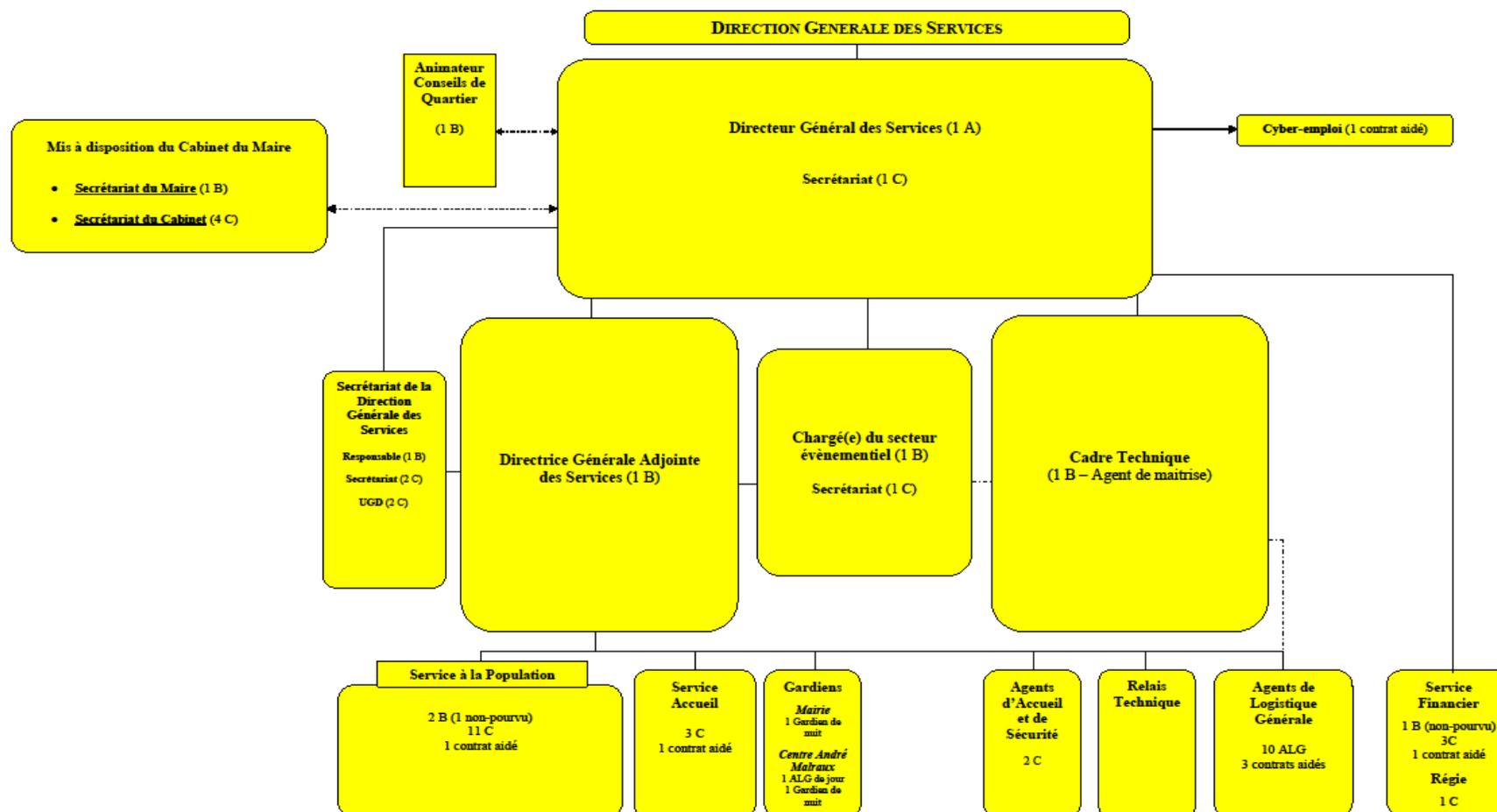
- Le Directeur général des services exerce une autorité hiérarchique et fonctionnelle sur le service financier, la régie, le Cadre technique, l'huissier et les ALG, sa secrétaire particulière ainsi que sur l'animateur du Cyber-emploi¹ et la chargée du secteur événementiel ainsi qu'une autorité hiérarchique mais non fonctionnelle sur la coordinatrice des conseils de quartier, elle-même rattachée au Maire ;
- La Directrice générale adjointe des services exerce une autorité hiérarchique sur le service à la population (état civil, affaires générales, élections, recensement), le service accueil, et une autorité fonctionnelle sur l'huissier et les ALG (qu'elle partage avec le DGS et le Cadre technique) sur les agents de ménage de la DILT et les agents d'accueil et de sécurité de la DPP (AAS) ;
- Le DGS et la DGAS exercent une autorité conjointe sur le secrétariat de la Direction générale des services auquel est rattachée l'UGD (Unité de gestion directe).

Par ailleurs, le Cadre technique exerce une autorité fonctionnelle sur les ALG dans son domaine de compétence. En outre, la responsable du secrétariat de la DGS encadre désormais l'agent en charge de l'UGD qui dépendait jusqu'à son arrivée de la DGAS.

L'effectif budgétaire a connu une légère diminution depuis 2001. Il était à périmètre constant de 39 agents en 2001 et de 36 en 2011 (49 si on y inclut les 13 ALG transférés en 2010 de la DILT à la DUCT). Il y avait en outre 4 contrats aidés (5 en 2011).

¹ Le Cyber-emploi permet aux demandeurs d'emploi de plus de 25 ans d'accéder gratuitement à Internet pour effectuer leur recherche. Cette structure hébergée par la Mairie et rattachée à la DGS met à disposition des demandeurs d'emploi une connexion à haut débit et du matériel informatique performant.

ORGANIGRAMME DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 6^e (1^{er} mai 2011 – Source : Mairie du 6^e)



Il convient de noter que la Mairie du 6^{ème} disposait jusqu'au 31 mars 2011 de deux DGAS. L'un d'entre eux a quitté la DUCT pour rejoindre la DASCO et il n'a pas été remplacé poste pour poste par le Cadre technique. Ses fonctions (démocratie locale, finances, marchés, travaux, relations avec les associations) ont été réparties entre le DGS, la DGAS et le Cadre technique. En effet, le DGS « *ne croit pas aux binômes* » de DGAS dans les petites mairies.

L'organigramme de la page précédente présente les effectifs au 1^{er} mai 2011, alors que les statistiques qui suivent ont été établies au 31 décembre 2010, dans un souci de cohérence avec les autres audits des services administratifs des mairies d'arrondissement.

1.1.1.1. La direction générale des services

La Direction générale des services est assistée d'un secrétariat qui est encadré depuis le 2 mai 2011 par un agent de catégorie B ayant une expérience de plus de vingt ans en mairies d'arrondissement (11^{ème} et 13^{ème}). Cet agent encadre deux secrétaires ainsi que l'agent en charge de l'UGD et le Relais technique (dans sa mission de co-UGD), tous agents de catégorie C.

Il est attendu de cet agent de jouer un rôle d'assistante auprès du DGS et de la DGAS. Elle n'aura pas en revanche de relations fonctionnelles avec la Chargée du secteur événementiel.

Par ailleurs, le DGS dispose de son propre secrétariat, l'agent de catégorie C occupant cette fonction n'étant pas rattaché à la responsable.

Il faut en outre indiquer que l'agent de catégorie C exerçant à la fois les fonctions de co-UGD auprès de la responsable du secrétariat et de Relais technique sous l'autorité de la DGAS remplit également des fonctions d'assistant du DGS qui lui confie des missions dans les domaines relevant de sa compétence.

1.1.1.2. La direction générale adjointe chargée des services à la population

La DGAS, secrétaire administrative de classe supérieure (catégorie B), est entrée à la Ville de Paris en 1995 à la Délégation aux relations internationales et elle est arrivée à la Mairie du 6^{ème} en 2004 sur le poste qu'elle occupe actuellement.

Sa mission consistait alors principalement à gérer les relations avec les associations avant l'ouverture de la Maison des associations en 2006 et la constitution d'un pôle événementiel qui a repris une partie de ses attributions. Elle a néanmoins conservé jusqu'à l'arrivée du nouveau DGS en 2008 la gestion de la location et de la mise à disposition des salles situées dans l'annexe de la Mairie (Centre Malraux).

Depuis la disparition du second poste de DGAS et l'arrivée d'un Cadre technique, la DGAS est désormais en charge du Service à la population dont elle a supervisé la création², de l'accueil, de l'huissier, des ALG et des gardiens (même si elle partage avec le DGS

² Ce service créé en 2010 est issu du regroupement du service consacré aux élections, aux affaires scolaires, au recensement militaire et de la population d'une part et du service de l'état civil et des affaires générales d'autre part.

l'autorité hiérarchique et fonctionnelle sur ces trois pôles qui constituent le service intérieur) ainsi que du Relais technique. Cela est cohérent avec la volonté du DGS de ne pas recréer, avec l'arrivée du Cadre technique, une organisation bicéphale. Cette question mérite néanmoins d'être examinée en liaison avec le développement de l'événementiel qui renforce la fonction technique au sein de la Mairie.

Elle est également chargée des relations avec le Chef de secteur de la DILT en charge des agents de ménage et avec l'inspecteur de la DPP en charge des agents d'accueil et de surveillance.

Dans sa réponse au rapport provisoire de l'Inspection générale, le Maire du 6^{ème} arrondissement tient à préciser que « le DGS a pris en charge l'essentiel des fonctions assurées par le second DGAS (démocratie locale - finances - marchés - relations avec les associations). Les travaux sont désormais suivis par le Cadre technique. Le départ du second DGAS n'a engendré aucune charge de travail supplémentaire pour la DGAS. »

Par ailleurs, il précise que « la DGAS n'a pas la charge exclusive des ALG ; cette charge est partagée entre le DGS, la DGAS, la Responsable du service événementiel et le Cadre technique selon les missions à réaliser. Il en est de même pour la gestion du Relais technique. Cette gestion était déjà effective avant le départ du second DGAS. »

Tableau 3 : Effectifs gérés directement par la DGAS au 31.12.2010 (source : Mairie du 6^{ème})

Services	Titulaires				Contrats aidés	Emplois trempins	Total
	A	B	C	Total			
Population	0	1	10	11	0	0	11
Accueil	0	0	3	3	1	0	4

Cet effectif a légèrement évolué depuis la date qui sert de référence à l'ensemble des audits des services administratifs des mairies. En effet, un agent de catégorie C est venu renforcer le service à la population et un contrat aidé l'accueil, soit 2 agents, ce qui porte à 15 le nombre d'agents placés directement sous l'autorité de la DGAS.

1.1.2. Présentation par grandes missions

Le Maire de Paris, dans sa communication de février 2009, a identifié pour les services administratifs de chaque mairie d'arrondissement quatre rôles :

- **accueil des usagers** (état civil, élections, inscription en crèches et à l'école, organisation des permanences, information sur les services publics) ; ces fonctions mobilisent des moyens humains importants ;
- **appui à la vie démocratique et aux animations locales** (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, et au-delà tout le « secteur événementiel » qui prend de plus en plus d'importance) ; ces fonctions sont éclatées entre des agents relevant du cabinet du Maire (chargé de mission démocratie locale) et d'autres relevant du directeur général des services (agents de logistique générale), parfois des deux comme les coordinateurs des conseils de quartier ;

- **appui à la gestion des équipements de proximité** (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ; ces fonctions sont regroupées dans un service unique finances/achats/marchés ;
- **appui au pilotage territorial** (Cadre technique, animateur jeunesse, coordinateur de l'espace public).

1.1.3. Un mode de gouvernance administratif énergique

1.1.3.1. La direction générale des services

Le Directeur général des services de la Mairie du 6^{ème} arrondissement, attaché des administrations parisiennes (catégorie A), est en poste depuis octobre 2008. Il est arrivé en 1995 à la Mairie du 6^{ème} comme chef de service lors du 1^{er} mandat de l'actuel Maire. En 1998, il est devenu Secrétaire général adjoint (ancienne appellation des directeurs généraux adjoints des services). Il était alors principalement en charge de la démocratie locale, de l'état-civil et des affaires générales avant de rejoindre la Caisse des écoles comme directeur où il est resté jusqu'en 2008 jusqu'à sa nomination comme DGS.

C'est donc un cadre expérimenté qui connaît parfaitement l'arrondissement. Il a su constituer pendant toutes ces années un réseau qui lui permet de remplir ses fonctions avec autorité et énergie.

Lors de son arrivée, il s'est heurté à un certain nombre de difficultés qu'il s'est efforcé de surmonter en insufflant à son équipe un esprit nouveau. Il a ainsi rencontré des résistances fortes dans sa volonté d'aplanir des conflits personnels ou de réformer une culture administrative assez passéiste et des habitudes de travail non conformes à l'efficacité du service public.

Cette exigence qu'il revendique s'accompagne d'un effort de communication qui passe notamment par la publication d'une *newsletter* et par l'établissement de contacts directs avec l'ensemble des agents dans un esprit de proximité et de convivialité.

En revanche, cette phase d'instabilité a remis en question le rythme des réunions qui étaient auparavant organisées régulièrement autour du DGS. En effet, lorsqu'il y avait deux DGAS, se tenaient mensuellement un comité de direction (CODIR) réunissant le DGS et ses deux adjoints ainsi qu'un comité de management (COMAN) auquel étaient également conviés tous les chefs de service. La réunion bimensuelle que le DGS organise avec les chefs de service continue néanmoins de se tenir mais elle est très rapide et consiste en une information mutuelle sur leurs activités respectives.

Il faut toutefois indiquer que la DGAS rencontre la Chef du service à la population au moins deux fois par jour. Les chefs de service organisent eux aussi des réunions internes.

Le DGS entretient de surcroît des contacts étroits avec l'ingénieur en charge de la SLA 5-6-7 (principalement au moment de la préparation du budget), et le chef de la section locale du CASVP 6-14, qu'il connaît depuis longtemps.

Actuellement, la communication entre le DGS et ses collaborateurs proches est donc plus informelle que par le passé et s'établit en fonction des priorités. Le DGS envisage toutefois de revenir à cette périodicité lorsque les services administratifs retrouveront un rythme de

croisière, probablement à l'automne 2011 lorsque le Relais informations familles (RIF) sera installé. Enfin, si le DGS a organisé une réunion destinée à l'ensemble des agents lors de la mise en place du guichet unique (cf. *infra*), cette démarche demeure exceptionnelle.

Depuis 2008, le DGS a travaillé dans quatre directions :

- La création d'un guichet unique dédié à l'ensemble des services à la population et qui a ouvert fin 2010. Les agents qui sont au guichet (*front office*) sont polyvalents pour renseigner le public alors que ceux qui sont en *back office* ne le sont pas encore afin de ne pas « charger la barque », pour reprendre l'expression du DGS. Ce guichet unique concerne l'état-civil, les affaires générales, les inscriptions scolaires, les élections, le recensement citoyen et le recensement de population. Cette restructuration s'est faite à moyens humains constants mais a entraîné le départ de plusieurs agents et donc leur remplacement par d'autres fonctionnaires de la Ville (7 agents sur 12 ont été recrutés depuis son arrivée) ayant une motivation beaucoup plus importante.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le Maire du 6^{ème} arrondissement fait observer que « la polyvalence en « back office » nécessite beaucoup plus de temps pour être effective. Même si bien évidemment il s'agit de « ne pas charger la barque », cette polyvalence nécessite des formations qui ne peuvent être réalisées en interne ; cette polyvalence dépend donc aussi en grande partie de l'attribution de formations par les bureaux de la formation, tant de la DUCT que de la Ville. »

- La suppression (cf. *supra*) d'un des deux postes de DGAS traduisant sa volonté de reprendre directement en main des dossiers stratégiques sur lesquels il n'intervenait que dans le cadre de son autorité hiérarchique. Il est désormais totalement en charge du budget et des marchés publics (en l'absence d'un véritable chef de service) et de la démocratie locale (conseils d'arrondissement et CICA). Le recrutement d'un Cadre technique lui a permis en outre de rationaliser la gestion des travaux en la confiant à un véritable technicien et non plus à un agent administratif.
- Le transfert du secteur événementiel du cabinet vers la direction générale des services, ce qui, compte tenu de l'importance de cette activité au sein de la Mairie, constitue une évolution logique. En effet, la mobilisation des moyens humains et matériels que nécessite l'organisation de nombreuses manifestations, notamment dans l'enceinte de la Mairie, est d'autant plus aisée à obtenir que les circuits administratifs ont été raccourcis. Passé un certain volume d'activité, il ne semble pas en effet qu'un cabinet, surtout dans un petit arrondissement, soit en mesure de conduire seul des opérations de grande envergure.
- L'installation d'un Relais informations familles (RIF) dans les locaux libérés par l'ancien service élections. Cette structure ouvrira en octobre 2011 et elle sera animée par un agent de catégorie B.

Comme cela a été indiqué *supra*, le DGS exerce directement son autorité hiérarchique sur plusieurs services ou agents dont les effectifs sont reproduits ci-après. Il convient de rappeler, comme le Maire l'a indiqué dans sa réponse, que « l'autorité hiérarchique sur l'huissier en charge des ALG est exercée conjointement par le DGS et la DGAS ».

Tableau 4 : Effectifs gérés directement par le DGS au 31.12.2010 (source : Mairie du 6^{ème})

Services	Titulaires				Contrats aidés	Emplois tremplins	Total
	A	B	C	Total			23
Secrétariat			1	1			1
Finances	0	0	4	4	1	0	5
Événementiel	0	1	1	2	0	0	2
Intérieur	0	0	12	12	1	0	13
Conseils de quartier	0	1	0	1	0	0	1
Cyber-emploi	0	0	0	0	1	0	1

Il convient d'ajouter à ce tableau le Cadre technique arrivé en avril 2011 directement rattaché au DGS.

L'administration de la Mairie du 6^{ème} arrondissement se trouve donc actuellement dans une phase de transition caractérisée par des réformes importantes qui marquent une rupture avec une certaine forme d'immobilisme ayant prévalu jusqu'alors.

Outre la DGAS et le secrétariat, le DGS s'appuie beaucoup sur deux agents de catégorie C très impliqués dans cet effort de modernisation et dont le niveau d'étude est élevé :

- le Relais technique, qui assiste parallèlement l'agent en charge de l'UGD (fonction de co-UGD), remplit également une fonction d'assistant auprès de lui et qui prépare parallèlement le concours d'entrée à l'École des ingénieurs de la Ville de Paris ;
- le chef du service financier qui prépare le concours de secrétaire administratif.

1.1.3.2. La communication interne au service de la modernisation

La mise en œuvre des réformes auxquelles s'est attelé le DGS nécessite une stratégie concomitante de communication. Celle-ci passe par une aisance relationnelle qui contribue à maintenir un climat propice au changement et par la publication plus ou moins régulière d'une lettre d'information destinée au personnel. Un livret d'accueil est également mis à disposition des nouveaux arrivants.

La « *newsletter* » du DGS est essentiellement composée de brèves. La dernière en date publiée début 2011 mettait notamment l'accent sur la polyvalence et sur le processus engagé. « *Cette année 2010, pouvait-on lire dans l'éditorial, a représenté une année à la fois de transition et de tremplin pour notre Mairie qui s'engage résolument dans la voie de la modernisation des méthodes de travail et de management et dans l'amélioration de l'accueil du public.* »

Le pôle événementiel (cf. *infra*) concourt également à la mise en œuvre de cette politique de communication interne à travers les manifestations qu'il organise.

1.1.3.3. L'accompagnement par la Direction des usagers, des citoyens et des territoires

Les relations avec la DUCT sont considérées par la direction générale des services comme satisfaisantes, principalement en ce qui concerne le Bureau des affaires juridiques (BAJ) et celui des élections et du recensement de population. Pour le DGS, « *la DUCT est toujours là quand on en a besoin* ». La DGAS considère pour sa part que « *le BAJ est toujours disponible pour apporter une réponse à une situation particulière* ».

En revanche, selon le DGS, les relations seraient « perfectibles » avec le Bureau des ressources humaines. La DGAS déplore quant à elle que certaines des questions qu'elle pose au BRH lorsqu'elle rencontre un problème avec un agent demeurent sans réponse.

Le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires indique, dans sa réponse au rapport provisoire de l'Inspection générale, qu'« *il est pris bonne note de l'attente d'amélioration formulée par la direction générale des services, et l'objectif d'améliorer sa réactivité a été fixé au Bureau des ressources humaines (BRH)* ».

L'action du BRH intervient dans le cadre de la politique et des méthodes de gestion des ressources humaines définies par la Direction des ressources humaines de la Ville. Le dialogue de gestion mis en place à l'initiative de la DRH constitue un levier important pour aplanir certaines difficultés spécifiquement rencontrées pour la gestion des personnels des mairies d'arrondissement.

Le BRH est également engagé dans un processus interne d'amélioration, notamment en termes de communication avec les intervenants RH dans les mairies d'arrondissement.

A cet égard, indépendamment des groupes de travail organisés sur des thèmes ponctuels, le BRH a depuis septembre 2010 pris l'initiative d'organiser régulièrement des réunions du « réseau RH en mairies d'arrondissement », auxquelles sont conviés les agents dédiés à la gestion des ressources humaines (UGD, relais formation, correspondants CUI ou stagiaires, etc.) mais aussi, en fonction de l'ordre du jour et de leur disponibilité, les DGAS chargés des ressources humaines et les DGS.

On note néanmoins que la dématérialisation des échanges entre les services des mairies et les services centraux induit une exigence de réactivité de la part des mairies d'arrondissement qu'il est difficile de satisfaire. »

La Mairie du 6^{ème} est très impliquée dans l'une des 25 mesures pour l'organisation des mairies lancées par la DUCT³, la mesure 18 qui consiste à réaliser une analyse des besoins afin de proposer un logiciel de gestion événementielle à l'ensemble des mairies.

³ La DUCT a arrêté 25 mesures pour l'organisation des mairies articulées autour de 4 thèmes (management, outils de pilotage, animation et intendance, fonctions transversales). Cette démarche entamée en janvier 2008 lors d'un séminaire où étaient conviés l'ensemble des DGS afin d'évaluer leurs besoins, s'inscrit dans le cadre du mouvement de décentralisation et de déconcentration impulsé par le Maire de Paris, concrétisé en février 2009 par la présentation de sa communication « Pour un meilleur service de proximité aux Parisiens ». Des groupes de travail pilotés par des DGS et quelques DGAS ont été constitués à partir de janvier 2009 pour approfondir chaque thème afin de le rendre opérationnel. Ces groupes de travail comprennent également des chefs de service. Un comité de pilotage présidé par la DUCT assure l'orientation stratégique du projet qui en voie d'achèvement.

Les rapporteurs ont par ailleurs pu constater au cours de leurs entretiens que la démarche Qualiparis était assez mal connue de la part des agents en dehors de la hiérarchie. Cela est toutefois assez logique puisque cette mairie ne faisait pas partie, comme le Maire et la DUCT l'ont souligné dans leur réponse au rapport provisoire, des sites pilotes choisis pour expérimenter la démarche.

Il semble par conséquent qu'un effort devrait être consenti dans ce domaine et que cette mairie mériterait d'être retenue dans un second temps, la question de la localisation de l'accueil consistant sans aucun doute l'un de ses points faibles.

Les rapporteurs sont conscients que la Mairie ne peut être rendue responsable de cette situation qui tient essentiellement « à l'infrastructure des locaux et à la présence de services logés », comme le Maire l'a lui-même indiqué dans sa réponse au rapport provisoire (cf. point 2.1.1.).

1.1.3.4. Les relations entre services administratifs et exécutif local

Le DGS de la Mairie du 6^{ème} arrondissement entretient des liens étroits avec le Maire, qui est très présent, et qu'il rencontre dès qu'il en exprime la demande mais il n'assiste pas aux réunions de cabinet contrairement à ce qui se passe dans d'autres arrondissements. Il n'y a pas donc pas de rendez-vous à date fixe entre le DGS et l'exécutif.

Le DGS est également en contact fréquent avec le directeur de cabinet du Maire avec lequel il gère certains dossiers stratégiques, notamment dans le domaine financier.

1.2. La gestion des locaux

Le bâtiment de la Mairie du 6^{ème} arrondissement a été construit de 1847 à 1849 par les architectes Rolland et Leviconte. La particularité de la Mairie tient dans le fait qu'elle est la seule à Paris à avoir été conçue avant le Second Empire dans la perspective de devenir Mairie. Elle était à l'époque, lorsque Paris était divisé en 12 arrondissements, celle du 11^{ème} arrondissement qui correspondait pour partie aux limites actuelles du 6^{ème} arrondissement.

La Mairie dispose de nombreuses salles lui permettant l'organisation de manifestations et expositions fréquentes, ce qui est la caractéristique principale de cet arrondissement central et historique.

Quelques-unes de ces salles présentent un véritable intérêt architectural comme la Salle des Fêtes et le salon François Collet avec lequel il communique⁴.

Les services administratifs de la Mairie *stricto sensu* sont installés au rez-de-chaussée et sur les trois étages supérieurs, le quatrième étage étant essentiellement utilisé pour les permanences associatives et par la Caisse des écoles.

⁴ On peut encore citer la Salle des mariages, la Salle David d'Angers et la Salle Victor Faure qui forment également un ensemble, le Salon du Vieux Colombier qui dispose d'une mezzanine, ainsi que l'ensemble des Galeries (Luxembourg, Vieux Colombier, Bonaparte et Mézières) qui offrent également des surfaces pouvant être utilisées lors de manifestations d'envergure.

L'ensemble des travaux et des problèmes techniques ainsi que les visites d'architectures relèvent désormais de la compétence du Cadre technique qui est arrivé en 2011 et dont il sera question *infra*.

Le bâtiment de la Mairie du 6^{ème} arrondissement est vaste et l'ensemble des surfaces sont utilisées de manière assez rationnelle. Il n'y a pas de place perdue même si, parfois, certains bureaux ne sont accessibles que par des escaliers sans autres issues, ce qui pourrait éventuellement se révéler délicat sur le plan de la sécurité en cas de sinistre nécessitant une évacuation rapide.

Un des points faibles de cette Mairie est l'emplacement de l'accueil des publics. En effet les bureaux de l'accueil sont très mal situés et absolument pas visibles du premier coup d'œil lorsque l'on pénètre dans le bâtiment. Ceux-ci sont placés au fond du hall d'entrée derrière une grande colonne.

De plus, dans ce même hall se trouve la loge du gardien, également aménagée en bureau d'accueil pour les livraisons, qui est beaucoup plus visible. Cela n'est pas sans semer le doute chez l'usager ou le visiteur qui ont alors le réflexe de s'adresser dans un premier temps à la loge du gardien, confondant celle-ci avec l'accueil principal de la Mairie (cf. 2.1.1.).

1.2.1. Les travaux réalisés et en cours

De nombreux travaux de restauration et de réaménagement ont eu lieu à la Mairie du 6^{ème} et se poursuivent encore aujourd'hui. Ainsi, les différentes salles et salons ont été entièrement aménagés et la Salle des fêtes a été remise en état en 2002. Par ailleurs, le hall d'honneur a été modernisé avec l'installation d'une porte automatique et il a été réaménagé intégralement.

Dans le cadre de l'accessibilité pour les personnes handicapées, de nombreux travaux sont en cours. Ils ont commencé en 2009 et devraient se terminer en 2011. Des rampes d'accès ont été installées dans la cour. Des travaux vont notamment être entrepris à l'été 2011 au 4^{ème} étage de la Mairie pour faciliter l'accès aux permanences associatives qui y sont hébergées.

A partir du mois d'octobre 2011, un Relais informations familles (RIF) va être mis en place et installé dans les locaux qui étaient autrefois occupés par le service des élections (dans une surface d'environ 130 m²), celui-ci ayant été déplacé au rez-de-chaussée pour faciliter l'accès des publics et regroupé au sein d'un « Service à la population » comprenant l'état civil, les affaires générales, les affaires militaires, les affaires scolaires, les élections et le recensement.

Les anciens locaux de l'antenne de police vont être repris par la Mairie, ils sont en cours de restructuration. La décision définitive d'affectation de ces locaux n'a pas encore été prise.

Ce pourrait être un local de stockage permettant de faciliter le travail des ALG. Mais comme le mobilier de très belle facture qui s'y trouve a été installé dans le but de recevoir du public, il serait sans doute préférable de ne pas le démonter et de l'utiliser à cette fin.

Enfin, l'ensemble de la signalétique de la Mairie a été revu en 2011 et la réfection de la toiture et des travaux complémentaires de mise en sécurité du bâtiment (ligne de vie⁵) sont prévus en 2013.

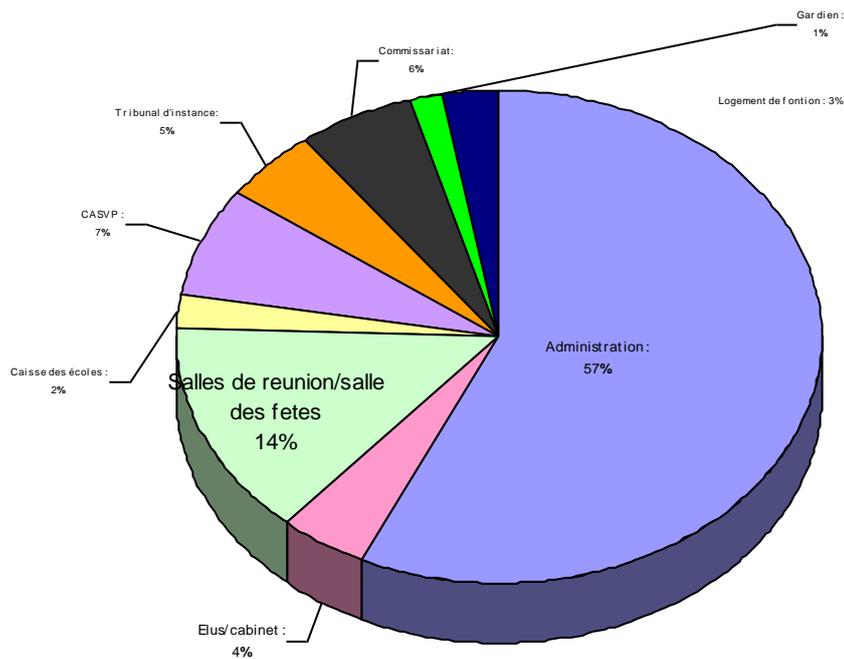
1.2.2. La répartition des surfaces par services

Le récapitulatif suivant permet d'établir les surfaces par types d'utilisation, qu'il s'agisse de services de la Mairie ou de services hébergés.

En effet, la Mairie du 6^{ème} arrondissement abrite de nombreuses administrations comme le CASVP, la Caisse des écoles, les services sociaux polyvalents de la DASES, le Commissariat de police et le Tribunal d'instance.

Par ailleurs, la Mairie accueille un nombre important d'associations qui disposent de permanences dans une quinzaine de salles situées au rez-de-chaussée et surtout au 4^{ème} étage.

Graphique 3 : Répartition des surfaces par utilisateurs (source : Mairie du 6^{ème})



⁵ Une ligne de vie est un système antichute matérialisé par un câble tendu.

Tableau 5 : Répartition des surfaces⁶ par utilisateurs (source : Mairie du 6^{ème})

	m2	%
Administration	3564	57,00 %
Elus/cabinet	268	4,29 %
Salles de reunion/salles des fêtes	891	14,25 %
Caisse des écoles	138	2,21 %
CASVP	448	7,16 %
Greffe du tribunal d'instance	293	4,69 %
Commissariat	381	6,09 %
Gardien	94	1,50 %
logement de fonction	176	2,81 %
TOTAL	6253	100,00 %

1.3. La gestion des personnels : une ancienneté des agents assez faible

1.3.1. Un personnel en voie de renouvellement

1.3.1.1. Des effectifs budgétaires en diminution sensible

Selon les données fournies par la DUCT (fiche de septembre 2010), les effectifs budgétaires de la Mairie du 6^{ème} arrondissement ont sensiblement diminué depuis 2001 passant de 39 agents à 36 en 2010 (avec un pic de 40 entre 2003 et 2005). Ce sont exclusivement des postes de catégorie C qui ont été supprimés. Le transfert des ALG, antérieurement rattachés à la DILT, a fait passer ce nombre de 36 à 49 fin 2010.

Tableau 6 : Evolution des effectifs budgétaires depuis 2001 (source DUCT)

	Effectifs budgétaires	Observations
2001	39 agents	
2002	40 agents	Création d'un poste de catégorie B au budget primitif
2003	40 agents	
2004	40 agents	
2005	40 agents	
2006	39 agents	Suppression d'un poste de catégorie C au budget primitif 2006
2007	38 agents	Suppression d'un poste de catégorie C au budget primitif 2007 avec effet au 1 ^{er} septembre 2007
2008	37 agents	Suppression d'un poste de catégorie C au budget primitif 2008
2009	37 agents	
2010	36 agents	Suppression de trois postes de catégorie C et création d'un poste de catégorie B au budget primitif 2010 (chargée de l'événementiel)
2011	49 agents	Intégration fin 2010 des 13 postes d'ALG de la DILT

⁶ Il s'agit des surfaces hors œuvre net (SHON) comprenant par conséquent les murs. Ce tableau ne prend pas en compte les espaces non directement utilisables comme les couloirs, les galeries, etc., qui constituent des annexes.

Cette situation est cohérente avec le constat établi par le DGS selon lequel il n'y avait pas de tension en matière d'effectifs et qu'il était préférable de rendre les postes quand la situation le permettait, ce qui semble être le cas.

1.3.1.2. Des transferts de personnels d'autres directions

Comme indiqué précédemment, 13 agents de logistique générale de la DILT (anciennement appelés agents de service) ont été transférés à la DUCT fin 2010. L'un d'entre eux occupe les fonctions d'huissier et trois celles de gardiens (dont deux au Centre André Malraux, l'un de jour, l'autre de nuit). Les autres assurent les tâches de courriers, gestion des locaux, mise en place des salles, sonorisation et régie de celles-ci.

En revanche, les AAS de la DPP, les agents de ménage de la DILT et la standardiste de la DICOM continuent à relever de leurs directions.

1.3.1.3. La répartition statutaire des emplois budgétaires fin 2010

Elle se présente de la façon suivante : pour les personnels administratifs : un poste de catégorie A (le DGS), 7 postes de catégorie B (la DGSA et les chefs de service) et 28 emplois de catégorie C (adjoints administratifs) ; pour les personnels spéciaux et de service : 13 emplois d'agents de logistique générale (ALG).

1.3.1.4. Les effectifs réels

Les effectifs réels fin 2010, tels qu'ils ont été communiqués par la Direction générale des services de la Mairie du 6^{ème}, étaient de 44,8 ETP (équivalent temps plein). A cela s'ajoutaient 4 emplois aidés. Parmi les postes non pourvus de catégorie B, on peut mentionner celui du chef du service des élections⁷ et celui du service financier. Ces deux postes devraient être pourvus en 2011.

Depuis le début de l'année 2011, plusieurs modifications sont intervenues, notamment pour pourvoir des postes qui étaient vacants :

- le départ de l'un des deux DGAS (B) ;
- l'arrivée du Cadre technique dont il sera question *infra* (B) ;
- l'arrivée de l'assistante de la Direction générale des services (B) ;
- l'arrivée de l'adjointe à la Chef du service à la population (C) ;
- l'arrivée d'un ALG (C) ;
- l'arrivée d'un cinquième contrat aidé.

Il convient de mentionner que 5 emplois administratifs (1 catégorie B et 4 C) comptabilisés dans l'effectif budgétaire de la Direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du Maire du 6^{ème} arrondissement. Il s'agit d'emplois de secrétariat et d'un emploi en charge de la coordination des conseils de quartier. Ces personnels, qui travaillent au quotidien avec les collaborateurs du Maire et de ses adjoints, sont moins directement en contact avec la Direction générale des services.

⁷ La suppression du poste de chef du service élection n'a pas pour autant conduit à la suppression de son support budgétaire. Celui-ci a été utilisé pour recruter le responsable du RIF.

1.3.1.5. Le recrutement et la gestion des agents

La Mairie du 6^{ème} arrondissement n'éprouve pas de difficulté particulière pour attirer des candidats sur les nouveaux postes, cette administration bénéficiant incontestablement d'une certaine attractivité en raison de sa localisation au cœur de la Capitale.

L'agent en charge de l'UGD (Unité de gestion directe) est en contact permanent avec la SGD (Section de gestion décentralisée) du Bureau des ressources humaines de la DUCT avec lequel elle traite l'ensemble des questions relatives à la carrière des agents, en particulier la paie, les congés, la notation, les promotions, les concours et la formation.

Certains agents nécessitent un suivi plus particulier, soit parce qu'ils ne disposent pas d'un poste informatique, soit en raison de difficultés personnelles. De surcroît, les ALG qui n'appartenaient pas auparavant à l'administration de la Mairie sollicitent davantage l'UGD que les autres agents.

L'arrivée de l'assistante de la DGS va très certainement renforcer la fonction RH au sein de la Mairie, d'autant plus que l'agent chargé de seconder celui qui est chargé de l'UGD, très accaparé par sa fonction de Relais technique et une préparation à un concours d'ingénieur, n'est pas en mesure actuellement d'apporter une aide efficace dans ce domaine.

1.3.1.6. La création d'un emploi de cadre technique en 2011

La Mairie du 6^{ème} arrondissement présente la particularité, comme plusieurs autres arrondissements, de disposer dans ses effectifs, depuis le 1^{er} avril 2011, d'un Cadre technique.

Il s'agit d'un agent de catégorie B (agent de maîtrise) de formation électrotechnique qui occupait auparavant la fonction de chef de travaux à la SLA (Section locale d'architecture) des 5^{ème}, 6^{ème} et 7^{ème} arrondissements après une quinzaine d'années passées au STEGC (Service technique de l'énergie et du génie climatique de la DPA).

Les 2^{ème} (agent de maîtrise) et 15^{ème} arrondissements (technicien supérieur) ont, comme le 6^{ème}, recruté un cadre technique de catégorie B. En revanche, les 3^{ème} et 12^{ème} arrondissements ont fait le choix de recruter un ingénieur TP (catégorie A), alors que le 14^{ème} a opté pour un architecte voyer (catégorie A aussi).

Il convient de souligner que les cadres techniques ont décidé de se rencontrer régulièrement pour échanger sur le contenu et la vision de leurs postes, leurs premières expériences ou les difficultés qu'ils rencontrent, ce qui constitue une initiative très intéressante dans cette phase de démarrage. Ils devraient être rejoints par deux nouveaux cadres techniques recrutés en mai 2011 par les 1^{er} (agent de maîtrise) et 9^{ème} arrondissements (ingénieur TP).

Quatorze postes ayant été créés au budget 2011, six recrutements devraient encore intervenir d'ici la fin de l'année dans le 11^{ème} (technicien supérieur), 13^{ème} (architecte voyer), 16^{ème}, 17^{ème} et 18^{ème} (techniciens supérieurs), ainsi que dans le 20^{ème} arrondissement (ingénieur TP).

Le Cadre technique recruté dans le 6^{ème} arrondissement était chargé de cet arrondissement à la SLA et cela a constitué un atout lors de son recrutement au début de l'année 2011. En effet, il connaît très bien l'arrondissement et dispose de tous les contacts nécessaires pour mener à bien les différentes missions qui lui seront confiées.

Ce poste consiste ainsi à jouer un rôle d'interface, de suivi des projets, d'assistance technique et d'aide à la décision auprès du DGS dans le domaine du patrimoine, de l'espace public et de l'analyse technique de bâtiment :

- Préparation et suivi, en lien avec les services techniques de la DPA, des prestations de maintenance, d'entretien et de travaux sur le bâtiment de la Mairie et son annexe (Centre Malraux) : à titre indicatif, cette mission consistera principalement en 2011 à suivre les travaux de mise en conformité des installations électriques ;
- Préparation et suivi, en lien avec la DPA et les directions concernés (DASCO, DFPE, DAC, DJS) des travaux dans les équipements de proximité (écoles, crèches, conservatoire, gymnase, piscine et auditorium du Marché Saint-Germain, etc.) : il s'agit actuellement d'opérations conduites dans les groupes scolaires Littré et Saint-Benoît ;
- Visites d'architecture, rendez-vous de chantier, réception des travaux, levée des réserves, suivi de la garantie du parfait achèvement (en appui du Directeur de cabinet du Maire) ;
- Suivi des dossiers relatifs à l'espace public en concertation avec le cabinet du Maire et le Coordinateur de l'espace public : l'aménagement de la rue de Rennes constitue d'ores et déjà le principal dossier dans ce domaine, notamment en ce qui concerne la gestion des différents réseaux ;
- Participation à la priorisation des propositions budgétaires en matière de travaux ;
- Gestion des relations avec les directions techniques transversales (DPA, DSTI, DEVE, DPE, etc.) et les services logés (DASES, CASVP, Caisses des écoles, Tribunal d'instance, Commissariat de police) ;
- Gestion du matériel.

Le Cadre technique ne gère pas la partie administrative de ces dossiers qui continuent de relever du DGS et de la DGAS. Il exerce par ailleurs une autorité fonctionnelle sur les ALG dans les domaines relevant de sa compétence, l'huissier continuant pour sa part d'exercer une autorité hiérarchique.

Ses anciennes fonctions à la SLA et le fait que son successeur n'ait pas été immédiatement désigné l'ont conduit jusqu'à présent à exercer des fonctions qui vont au-delà de sa mission au seul service de la Mairie d'arrondissement. C'est ainsi qu'il va continuer à gérer l'état spécial pour le compte de la SLA jusqu'à la fin de l'année 2011. De même, il lui arrive d'être sollicité par des équipements non transférés mais implantés dans l'arrondissement comme le Musée Zadkine.

Le Cadre technique, s'il est placé sous l'autorité directe du DGS, entretient également des relations étroites avec le Directeur de cabinet du Maire avec lequel il effectue les visites

d'architecture, mais aussi directement avec le Maire ou son adjoint en charge de la culture, dans le cadre des travaux en Mairie (pour la salle d'exposition ou la réfection du hall d'honneur par exemple).

De par son positionnement, il est encore appelé à entretenir des relations fonctionnelles avec d'autres entités de la Mairie, notamment la DGAS ou le Relais technique. Il dispose de compétences étendues dans le domaine informatique puisqu'il était amené à concevoir des programmes lorsqu'il exerçait ses fonctions dans les services centraux de la DPA.

Sa mission est donc principalement centrée sur la question des travaux. Il n'est pas prévu qu'il intervienne dans le domaine de l'aménagement ou de l'urbanisme comme cela peut être le cas dans d'autres arrondissements qui ont fait le choix de recruter un ingénieur ou un architecte voyer. Cela ne se justifierait pas dans un arrondissement tel que le 6^{ème} où le nombre d'opérations ou de constructions nouvelles est très faible.

Enfin, tant le DGS que le Directeur de cabinet du Maire, estiment que le Cadre technique est en mesure de les aider à mieux analyser les devis des entreprises et donc à réaliser de substantielles économies.

1.3.1.7. L'apport d'autres agents

La Mairie du 6^{ème} arrondissement comprend d'autres agents qui ne sont pas gérés par la DUCT. Il s'agit :

- Des emplois aidés (contrats uniques d'insertion⁸) qui sont placés sous l'autorité fonctionnelle du DGS mais qui relèvent de la DDEES pour leur gestion administrative. Ces agents sont passés de 4 à 5 entre 2010 et 2011. L'un anime le Cyber-emploi, deux autres exercent une mission analogue à celle des ALG et les deux derniers changent d'affectation selon les besoins, même si l'accueil demeure leur activité principale. Selon le DGS, « *ils ont toute leur place dans la Mairie* ».
- Des AAS (agents d'accueil et de surveillance) de la DPP qui assurent la sécurité du bâtiment de la Mairie. Placés sous l'autorité d'un inspecteur en charge également du 5^{ème} et du 14^{ème} arrondissement, ils sont deux en permanence pendant les heures d'ouverture mais par roulement.
- Des agents de ménage de la DILT au nombre de 8 placés sous l'autorité d'un chargé de secteur (également chargé du 7^{ème} arrondissement) et dont les horaires sont compris entre 6h00 et 10h00 (pour 5 d'entre eux), 10h30, 11h00 et 12h00 pour les autres. Leur ancienneté moyenne est légèrement supérieure à 11 ans et ils sont donc parfaitement intégrés dans la Mairie.

⁸ Le contrat unique d'insertion (CUI) est un contrat de travail associant formation et aide financière pour provoquer l'embauche de personnes dont les candidatures pour occuper un emploi sont habituellement rejetées. Il se divise en deux catégories : le contrat initiative emploi (CUI-CIE) et le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE). Le CUI-CIE concerne des emplois dans le secteur privé industriel et commercial alors que le CUI-CAE concerne des emplois dans le secteur public ou associatif. Le CUI est réservé aux personnes reconnues par les institutions chargées de l'insertion professionnelle comme spécialement désavantagées dans la compétition pour l'accès à l'emploi. Il n'y a pas de conditions d'âge et sont prioritaires les bénéficiaires des minima sociaux comme le RSA et les jeunes suivis par une mission locale et engagés dans un contrat d'insertion dans la vie sociale.

- D'une standardiste dépendant de la DICOM en raison du non raccordement de la Mairie au 39.75.
- De l'agent de l'antenne logement de la DLH qui est également présent dans le 5^{ème} arrondissement⁹.
- Enfin, au cours de l'année 2011, devrait être recruté un emploi tremplin au sein du RIF. Il s'agit d'agents titulaires, principalement en provenance des métiers de la petite enfance (auxiliaire de puériculture) qui se réorientent professionnellement vers un métier administratif.

1.3.2. La structure des ressources humaines

L'analyse qui suit a été réalisée à partir du listing des personnels établi par l'IG et des données fournies par la DGS du 6^{ème} arrondissement au 31 décembre 2010.

1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au 31 décembre 2010, les effectifs de la Mairie du 6^{ème} arrondissement étaient composés de 49 agents dont 45 emplois de titulaires, et de 4 agents bénéficiant d'un contrat unique d'insertion. Parmi les 45 emplois permanents recensés, on comptait 33 agents de la filière administrative et 12 personnels de service.

Ce sont donc majoritairement des personnels administratifs (plus de 73 %), parmi lesquels un cadre A, appartenant au corps des attachés d'administration de la Ville de Paris ; 5 cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ; 27 cadres C, appartenant au corps des adjoints administratifs. Les personnels de service (12 cadres C) appartiennent tous au corps des agents de logistique générale. **La catégorie C est ainsi largement représentée, avec 39 agents sur 45 personnels titulaires, soit près de 87 % des effectifs.**

1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

Il n'y a qu'un seul agent qui ne soit pas à temps plein à la Mairie du 6^{ème} arrondissement, un agent de catégorie C exerçant ses fonctions à 80 %, ce qui est très faible par rapport à ce qui est généralement observé dans les autres arrondissements.

1.3.2.3. Une faible ancienneté mais très peu de jeunes agents

Selon les données fournies par la DGS du 6^{ème} arrondissement¹⁰, l'ancienneté moyenne des agents de la Mairie était de 7 ans 5 mois au 31 décembre 2010, ce qui est particulièrement faible et montre un mouvement important de renouvellement des agents depuis quelques années. Ainsi, les agents ayant moins de trois ans d'ancienneté étaient majoritaires au 31

⁹ Cet agent est présent le lundi et le jeudi à la Mairie du 6^{ème} arrondissement, le mardi et le vendredi à celle du 5^{ème} arrondissement, le mercredi à la DLH au Centre Morland ou dans une autre antenne en cas de besoin.

¹⁰ Ces données doivent être toutefois maniées avec précaution. En effet, l'ancienneté des agents est calculée à partir du moment où ils appartiennent aux effectifs de la DUCT. Or, certains d'entre eux exerçaient déjà leurs fonctions mais dans le cadre d'un autre statut ou dans un service hébergé. C'est notamment le cas du DGS qui était avant 2008 à la Caisse des écoles ou de la responsable de l'événementiel qui était au cabinet du Maire.

décembre 2010 et ce phénomène s’est encore amplifié au premier semestre 2011 avec de nouvelles arrivées. De plus, deux ou trois départs en retraite sont prévus en 2012. Par ailleurs, moins du quart des effectifs a plus de 10 ans d’ancienneté (11 agents sur 49).

Il faut noter que même dans les services où l’on rencontre souvent une ancienneté plus importante (état civil ou affaires générales), celle-ci demeure relativement faible. Elle est légèrement supérieure à 11 ans au service à la population. Si trois agents ont une ancienneté supérieure à trente ans, les huit autres sont arrivés depuis moins de 5 ans.

En revanche, l’âge moyen des agents (45 ans et demi) est proche de ce qui est observé par ailleurs. **Le renouvellement s’est donc plus opéré par un recours à des agents ayant déjà une expérience de l’administration parisienne que par l’apport d’agents nouvellement recrutés.** Il n’y avait en effet que deux agents de moins de trente ans dans les effectifs de la Mairie au 31 décembre 2010. Près de 39 % des agents ont plus de 50 ans.

Tableau 7 : Ancienneté des agents de la Mairie du 6^{ème} au 31 décembre 2010

Ancienneté	<1 an	1 à 3 ans	3 à 10 ans	10 à 20 ans	> 20 ans	Ancienneté moyenne	Total agents
Nb agents	7	18	13	5	6	7 ans 5 mois	49

Source : Mairie du 6^{ème} arrondissement

Graphique 4 : Ancienneté des agents de la Mairie au 31 décembre 2010 (source : Mairie du 6^{ème})

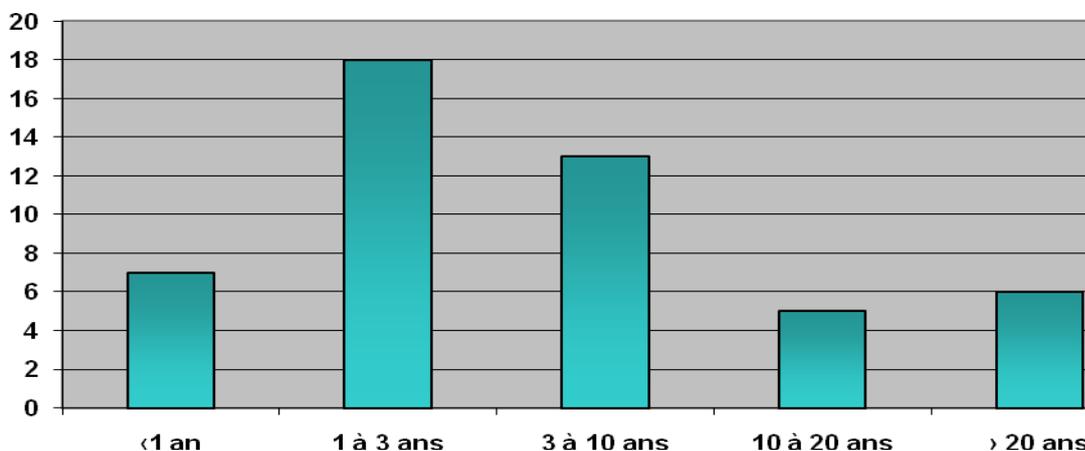


Tableau 8 : Ancienneté des agents de la Mairie du 6^{ème} par service¹¹ au 31 décembre 2010

Ancienneté/nb d'agents	< 1 an	1 à 3 ans	3 à 10 ans	10 à 20 ans	> 20 ans	Ancienneté moyenne	Total agents
DGS	1	6	3	0	1	5 ans 3 mois	11
Population	3	3	2	0	3	11 ans un mois	11
Finances	1	0	1	2	1	12 ans 10 mois	5
Intérieur	2	3	5	2	1	7 ans 1 mois	13
Accueil	0	2	2	0	0	5 ans	4
cabinet ¹²	0	4	0	1	0	4 ans	5
Total	7	18	13	5	6	7 ans 5 mois	49

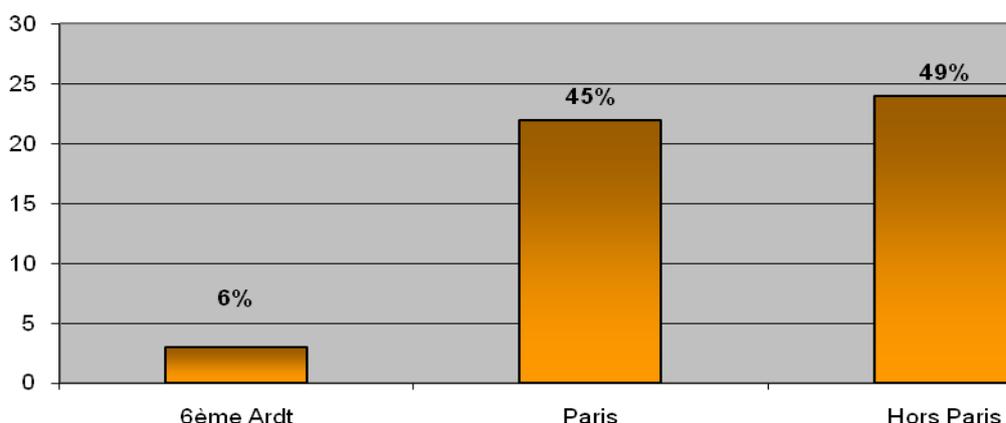
(source : Mairie du 6^{ème})

1.3.2.4. Une répartition équilibrée des lieux de résidence des agents

Tableau 9 : Domiciliation des agents de la Mairie au 31.12.2010 (source Mairie du 6^{ème})

Domiciliation agents	Paris	Dont 6 ^{ème}	Hors Paris
Nombre d'agents	25	3	24

Graphique 5 : Domiciliation¹³ des agents de la Mairie du 6^{ème} au 31 décembre 2010



(source : Mairie du 6^{ème})

Le 6^{ème} arrondissement présente la particularité d'avoir une majorité d'agents résidant dans Paris *intra muros*. Cette situation est assez rare dans la mesure où la majorité des agents de la Collectivité parisienne réside en dehors de Paris. En revanche, l'effet de proximité joue peu puisqu'un seul de ces agents réside dans l'arrondissement si l'on fait

¹¹ Compte tenu de l'organigramme très resserré de la Mairie, ce découpage est propre à l'Inspection générale, les missions spécifiques ayant été isolées quand elles atteignaient une taille significative, les autres ont été rattachées à la DGS dont elles relèvent directement comme l'événementiel.

¹² Il s'agit, rappelons-le, des seuls agents de la DGS mis à la disposition du cabinet du Maire et non de tout le cabinet du Maire qui ne relève pas de cet audit.

¹³ Dans ce graphique, Paris ne comprend pas le 6^{ème} arrondissement qui est compté à part.

abstraction des deux gardiens de nuit qui sont logés par nécessité absolue de service. Cela n'est pas étonnant puisque cet arrondissement est celui où les loyers et le prix au mètre carré y sont les plus élevés de la Capitale.

1.3.2.5. L'absentéisme des agents : une progression assez importante

L'absentéisme au cours des trois dernières années s'est accru de manière importante à la Mairie du 6^{ème} arrondissement ainsi que le montre le tableau reproduit ci-après, même si cette tendance s'est légèrement inversée en 2010.

Tableau 10 : Nombre de jours d'absence¹⁴ par service de la Mairie du 6^{ème} de 2008 à 2010

Service	2008	2009	2010
DGS	14	209	18
Population	30	75	283
Finances	152	50	116
Intérieur	226	259	28
Accueil	13	21	224
Cabinet	5	145	11
Total	440	759	680

(source Mairie du 6^{ème})

Toutefois, cette situation s'explique par le nombre élevé de jours d'absence concernant plusieurs agents pour des raisons médicales. En effet, sur les trois dernières années, 12 agents se sont absentés plus de 40 jours, soit le quart des effectifs, ceux-ci étant répartis entre tous les services de manière assez homogène. Ces absences ont même atteint des niveaux très importants pour sept d'entre eux avec respectivement 217, 190, 179, 169, 151, 148 et 140 journées d'absence.

Enfin, si l'on établit des comparaisons avec les autres arrondissements, le 6^{ème} se situe largement en dessous de la moyenne en ce qui concerne l'absentéisme. Le taux d'absence global s'élevait en 2010 à 5,70 %, le taux d'absence compressible à 4,31 % et le taux d'absence incompressible à 1,39 %. La moyenne pour les 20 mairies d'arrondissement était respectivement de 7,62 % pour le taux d'absence global, de 4,67 % pour le taux d'absence compressible et de 2,95 % pour le taux d'absence incompressible.

1.3.2.6. La qualification, la formation des agents : un effort de formation au service de la polyvalence

Le nombre d'heures de formation dispensées aux agents de la Mairie du 6^{ème} arrondissement a varié au cours des dernières années en fonction des priorités, avec une chute importante en 2009 compensée par un quasi rattrapage en 2010.

Il convient de signaler que les agents du service à la population ont été tout particulièrement concernés par l'effort de formation puisque certains d'entre eux ont bénéficié d'un nombre d'heures très important pouvant atteindre plus de 160 heures pour l'un d'entre eux, une majorité d'entre eux dépassant les 40 heures. Il faut voir notamment

¹⁴ Il s'agit des absences hors congés annuels et RTT (maladie, accidents, maternité et paternité, longue maladie, etc.)

dans ce constat la traduction de la démarche en faveur de la polyvalence nécessitée par la mise en œuvre du guichet unique.

Tableau 11 : Nombre d'heures de formation par service de la Mairie du 6^{ème} de 2008 à 2010

Service	2008	2009	2010	Total
DGS	271,25	184,50	304,5	760,25
Population	213,5	146,5	317,5	677,5
Finances	254,5	27	161	442,5
Intérieur	219,5	105	74	398,5
Accueil	112	120	64,5	296,5
cabinet	85	14	70	169
Total	1155,75	597	991,5	2744,25

(source Mairie du 6^{ème})

1.3.3. Une gestion des horaires quelque peu délicate

La répartition des horaires de travail est assez équilibrée entre les horaires fixes et les horaires variables. Fin 2010, 29 agents étaient en horaires fixes et 20 en horaires variables (essentiellement à la DGS, au service finances et au cabinet du Maire). Tous les agents, hormis les ALG qui émargent manuellement, badgent dans le cadre du dispositif Chronogestor.

Les agents administratifs en contact avec le public sont en horaire fixe (base de travail 34h30 par semaine). Ils travaillent sur une plage horaire maximale comprise entre 8h30 et 17h00. Cela coïncide avec les horaires d'ouverture de la Mairie au public, exception faite de la nocturne du jeudi (fermeture à 19h30 qui ne donne pas droit à des heures supplémentaires contrairement au samedi, les agents concernés entamant alors leur journée de travail à 11h00).

La Mairie assure la nocturne du jeudi soir, mais, selon le DGS, « *elle ne sert à rien car le public qui pourrait la fréquenter sort encore plus tard* ». Pour lui, « *19h30, c'est encore trop tôt* ». Par ailleurs, il considère que les agents n'y gagnent rien puisqu'ils sont obligés d'arriver à 11h00 et qu'en raison de leurs horaires de train, ils sont obligés de partir de chez eux à la même heure que d'habitude. Il avait proposé, quand il était DGAS en 1998, de créer deux équipes, une du matin, l'autre du soir, couvrant la tranche horaire 8h00-20h30. Les agents y étaient favorables mais cette modification a été refusée par la DDATC¹⁵.

Dans sa réponse au rapport provisoire de l'Inspection générale, le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires indique que « *la direction, qui est notamment en charge des politiques temporelles, est tout à fait prête à examiner une proposition de modification de l'organisation du temps de travail qui répondrait à une attente des usagers.*

Ce projet pourrait être étudié au regard de l'expérience acquise en matière de gestion du temps de travail depuis la mise en place de l'ARTT, en 2001. »

¹⁵ Ancienne appellation de la DUCT

1.3.4. Un nombre d'heures supplémentaires en forte croissance

Les heures supplémentaires ont connu une augmentation considérable entre 2008 et 2010 (+ 72 %). Celle-ci s'explique notamment par le fait que plusieurs ALG ont cumulé en 2010 un nombre d'heures très important atteignant même 280 pour l'un d'entre eux. L'activité soutenue de la DGS et les restructurations du service à la population expliquent le reste de cette évolution.

Tableau 12 : Heures supplémentaires versées aux agents de la Mairie du 6^{ème} (2008-2010)

Service	2008	2009	2010
DGS	48,5	136,67	342,56
Population	126	152,25	244,8
Finances	33,75	0	8,25
Intérieur	902,67	988,75	1273,25
Accueil	0	0	11,5
cabinet	0	0	32,08
Total	1110,92	1277,67	1912,44

(source : Mairie du 6^{ème})

Le nombre d'heures supplémentaires effectuées par les ALG est bien entendu lié au volume croissant de l'activité du secteur événementiel qui n'est pas propre au seul 6^{ème} arrondissement. La question plus générale de l'emploi des ALG et de leurs cycles de travail, actuellement à l'étude, sera abordée dans le rapport de synthèse.

1.3.5. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels¹⁶ de directeur général des services et de directeur général adjoint en mairie d'arrondissement à Paris et à leurs échelonnements indiciaires ont été publiés au Journal officiel le 30 décembre 2010. Ces dispositions permettent notamment une amélioration notable de la rémunération des DGS et DGAS concernés, ce qui est la reconnaissance de la spécificité et de la lourdeur de leurs fonctions.

Quatre seuils de population fixent les échelonnements indiciaires applicables à l'emploi de DGS et deux seuils à celui de DGAS. Le 6^{ème} arrondissement est classé en niveau 3 (tranche de population comprise en 40 000 et 80 000 habitants). Pour mémoire, l'emploi fonctionnel de DGS du 6^{ème}, culmine à l'indice brut 1015.

En ce qui concerne le 6^{ème} arrondissement, qui a une population d'un peu plus de 46 000 habitants (recensement 2010), le DGS en poste, attaché d'administrations parisiennes devrait signer son arrêté de détachement à compter du 1^{er} septembre 2011 dans l'emploi fonctionnel de DGS de la Mairie du 6^{ème}.

En revanche, la DGAS qui est en catégorie B ne pourra bénéficier de cette mesure réservée aux seuls agents de catégorie A.

¹⁶ La loi du 9 février 2007 a créé l'emploi fonctionnel de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement pour Paris, Lyon et Marseille. Les décrets d'application pour Lyon et Marseille ont été pris le 17 novembre 2009.

2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EN MUTATION

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission accueil

Compte tenu de la place privilégiée accordée aux événements et aux expositions, l'accueil revêt, dans la Mairie du 6^{ème} arrondissement, une importance toute particulière.

La présence de plusieurs services municipaux ou para-municipaux (Service social polyvalent, section locale du CASVP, Caisse des écoles), du commissariat de police, du Tribunal d'instance, d'un grand nombre d'associations, génère en outre des allées et venues fréquentes.

La localisation du bâtiment situé 78 rue Bonaparte (côté ouest de la place Saint Sulpice) au cœur de l'arrondissement dans un lieu emblématique renforce encore cette fréquentation, y compris le soir et le week-end.

Pour autant, la disposition des lieux à l'entrée de la Mairie n'est pas adaptée à cette vocation en raison de l'architecture du bâtiment dépourvu d'un véritable hall d'accueil fermé. En effet, lorsqu'un visiteur pénètre dans la Mairie par le portail central, il fait face à un porche conduisant à la cour centrale. Par ailleurs, deux autres portails, fermés mais ajourés, se situent de part et d'autre du portail central.

2.1.1.1. Le premier accueil par des agents de la surveillance

L'équipe des agents d'accueil et de surveillance (AAS) de la Direction de la prévention et de la protection (DPP) couvre trois arrondissements : le 5^{ème}, le 6^{ème} et le 14^{ème} arrondissement. Deux agents sont par roulement affectés au bâtiment de la Mairie.

Ces agents qualifiés « d'avenants » par leurs collègues de l'accueil n'hésitent pas à renseigner les usagers puisque ceux-ci ne rencontrent aucun autre agent lorsqu'ils pénètrent dans la Mairie s'ils ne se dirigent pas directement vers l'accueil (cf. paragraphe suivant).

Les rapporteurs ont pu constater que la présence de deux AAS en même temps était exceptionnelle et qu'en règle générale il n'y en avait qu'un seul, [.....]. Les rapporteurs se sont rapprochés de l'inspecteur pour connaître les obligations de ces agents, notamment en ce qui concerne les rondes autour ou à l'intérieur du bâtiment de la Mairie. Ils n'ont obtenu aucune réponse en dépit de demandes réitérées à plusieurs reprises y compris auprès de la hiérarchie dudit inspecteur.

Cette situation, déjà relevée dans d'autres arrondissements pose le problème plus général de l'articulation entre la DPP et la DUCT qui n'est pas aujourd'hui satisfaisante.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires rappelle que « les missions des agents d'accueil et de surveillance de la DPP font l'objet d'un « règlement d'emploi » qui prévoit, s'agissant de leur mission d'accueil, qu'ils « informent et orientent le public grâce à leur parfaite connaissance du site (dont ils assurent la surveillance), de son environnement ».

« Les contacts menés dans les arrondissements dans le cadre de QualiParis entre les directions générales des services et la DPP contribuent à une meilleure connaissance des missions respectives et à une adaptation plus efficiente aux particularités locales. La direction de la DUCT appréciera, en fonction des résultats des échanges organisés pour les 3 mairies pilotes en matière de labellisation (11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}) s'il y a lieu de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part. »

Le DGS entretient des rapports très corrects avec l'inspecteur en charge de son arrondissement et il considère que les AAS exercent un « *métier pas évident* ». Certains se contentent, selon lui, « *de jouer les plantons* » mais la plupart d'entre eux remplissent leur mission très convenablement, alliant courtoisie et fermeté quand cela est nécessaire. Ils n'hésitent pas à appeler le DGS en cas de problème ce qui est au demeurant rarissime.

Le DGS ne croit pas à l'utilité d'un contrat de service avec la DPP. Il s'efforce toutefois de les intégrer au mieux dans la Mairie (ils sont conviés aux vœux du Maire).

Enfin, le DGS s'interroge sur l'intérêt que la Mairie aurait à recruter des gardiens de musée compte tenu de la nature des expositions qui sont organisées dans les salles et galeries de la Mairie. Leur profil correspondrait mieux en effet à cette activité que celui des AAS.

2.1.1.2. Description des lieux d'accueil

L'entrée dans la Mairie du 6^{ème} arrondissement s'effectue par un portail qui n'est plus utilisé par les véhicules automobiles depuis l'installation d'une passerelle légèrement surélevée destinée aux personnes handicapées sous le porche donnant accès à la cour centrale.

A droite dans l'entrée se trouve la loge du gardien qui s'apparente à un véritable lieu d'accueil et qui est destinée uniquement à réceptionner les livraisons. Or, les visiteurs se dirigent spontanément soit vers cette loge devant laquelle on passe pour emprunter l'escalier d'honneur, soit directement vers celui-ci.

A côté de la loge se situe l'entrée du Tribunal d'instance. Selon la responsable de l'accueil, la présence de ce tribunal génère occasionnellement un surplus d'affluence dans l'entrée de la Mairie car les horaires d'ouverture ne sont pas toujours respectés (13h30).

A gauche dans l'entrée se trouvent deux portes closes qui communiquent avec le commissariat de police. Il faut contourner un pilier pour accéder à l'accueil de la Mairie qui se situe dans le prolongement des deux portes précédemment mentionnées. Cet accueil est difficilement visible depuis l'entrée en dépit de la présence d'un grand panneau sur le pilier récapitulant tous les services, administrations et associations hébergées avec la lettre correspondant à leur localisation dans le bâtiment (portes A à F). Ce panneau est assez difficile à lire.

Lorsqu'une exposition est organisée, il arrive qu'un pré-accueil soit installé devant le grand panneau par l'organisateur. C'était le cas lors du passage des rapporteurs au mois de mai (Festival des Outre-Mer).

En haut de l'escalier d'honneur permettant d'accéder au deuxième étage, les usagers font face à une banque où plusieurs ALG se relaient au cours de la journée pour les accueillir.

Les rapporteurs ont pu constater, lors de leurs différentes visites, qu'ils étaient deux ou trois. Selon le DGS, ce lieu constitue pour de nombreux usagers le véritable accueil de la Mairie puisqu'il dessert les bureaux des élus et la direction générale des services. La décoration soignée de cet espace récemment réhabilité (avec notamment le tableau d'Henri Martin « Hommage au travail ») tranche en effet avec le manque de solennité et de confort de l'entrée principale.

Pour accéder à l'accueil au rez-de-chaussée, le visiteur doit pénétrer d'abord dans une petite pièce vitrée où sont disposés plusieurs présentoirs, une borne et des panneaux d'affichage. L'accès à l'un des deux ascenseurs de la Mairie se trouve également à gauche à l'intérieur de ce local. Dans la pièce réservée à l'accueil, trois hôtesse répondent à la demande des usagers derrière une banque réservée à cet effet. Deux agents en contrat aidé peuvent les remplacer en tant que de besoin mais ils remplissent également leur mission dans d'autres services de la Mairie.

Il convient encore de signaler que la section locale du CASVP dispose de son propre lieu d'accueil situé au fond de la cour à droite en face du service à la population. Selon les hôtesse, la confusion est rare et la plupart des usagers du CASVP s'y rendent directement.

Enfin, l'entrée du commissariat du 6^{ème} arrondissement se situe à l'angle des rues Mézières et Bonaparte à quelques mètres de l'entrée principale de la Mairie. Cela contribue à la sécurité du bâtiment municipal, l'accueil étant d'ailleurs relié au commissariat par une touche que les hôtesse peuvent actionner en cas de problème.

Néanmoins, les rapporteurs ont pu constater au cours de leurs visites la présence récurrente pendant leur pause de fonctionnaires de police dans le porche faisant communiquer l'entrée de la Mairie avec la cour centrale avec laquelle le commissariat communique. Si cette situation est de nature à rassurer l'utilisateur, elle peut aussi entretenir une confusion dans son esprit entre les deux administrations.

2.1.1.3. Le rôle des hôtesse

L'accueil est ouvert de 8h30 à 17h00 (19h30 le jeudi et dans ce cas l'hôtesse concernée prend son service à 11h00), les pauses déjeuners se situant entre 11h45 et 12h45, 12h00 et 13h00, 13h00 et 14h00 pour chacune de ces hôtesse. 19 416 personnes sont passées en 2010 par l'accueil de la Mairie du 6^{ème} arrondissement¹⁷. Peu de visiteurs se présentent à la Mairie lors des nocturnes sauf lorsque celles-ci coïncident avec des vernissages.

Les hôtesse ont pour mission d'apporter aux usagers toutes les réponses aux questions qu'ils se posent concernant la localisation des services administratifs de l'arrondissement (y compris ceux qui ne dépendent pas de la Ville de Paris), les manifestations et expositions qui s'y déroulent, les activités sportives ou culturelles, le logement, etc.

Elles distribuent également la documentation municipale ou des supports plus spécifiquement dédiés à l'arrondissement, notamment le guide pratique du 6^{ème} arrondissement, le bulletin trimestriel d'information, 6scope qui donne des informations cinq fois par an sur les manifestations qui s'y déroulent, ou les ABC (brochures

¹⁷ Ce chiffre ne doit pas être confondu avec le nombre de personnes qui ont fréquenté la Mairie qui est très largement supérieur. En effet, un grand nombre d'utilisateurs se rendent directement à l'endroit souhaité.

thématiques consacrées à la Mairie elle-même, aux démarches administratives, au logement social, à la petite enfance, aux sports, aux squares et jardins, etc.). Elles mettent en outre à disposition de ceux qui le désirent un registre où ils peuvent s'exprimer.

Les hôtesses servent également d'intermédiaires pour permettre aux administrés de prendre rendez-vous avec les adjoints au Maire ou les conseillers délégués, *via* des formulaires prévus à cet effet. Mais les rendez-vous sont donnés par le cabinet du Maire.

Elles prennent également les rendez-vous avec les avocats, la conciliatrice de justice, le conseiller conjugal et familial ou les représentants de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) qui tiennent des permanences dans les locaux de la Mairie¹⁸. Elles prennent encore les réservations pour les spectacles qui sont donnés dans la Mairie le samedi après-midi.

Selon la responsable de l'accueil, un nombre important d'usagers viennent exposer leurs problèmes personnels et les hôtesses s'efforcent de les écouter. Selon elle, « *elles jouent un peu les écrivains publics* » pour aider les visiteurs à remplir des dossiers. Lors du passage des rapporteurs en avril 2011, elles s'efforçaient ainsi d'aider un usager à trouver un horaire de train.

Il semble toutefois, en dépit de leur investissement professionnel important, que la démarche Qualiparis, comme cela a déjà été indiqué *supra*, ne soit pas au centre des préoccupations des hôtesses et que la charte d'accueil¹⁹ demeure encore leur seule base de référence.

2.1.1.4. La signalétique, l'affichage et les présentoirs

La signalétique a été refaite il y a trois ans mais elle ne présente pas toutes les garanties de clarté, notamment en ce qui concerne l'entrée de la Mairie. En effet, le panneau récapitulatif comporte un nombre d'informations très important même si sa présentation est logique. Y figure en effet la liste de tous les services, administrations, associations hébergés par la Mairie avec la porte d'accès correspondante.

¹⁸ Les permanences des avocats se tiennent le jeudi de 17h00 à 20h00, celle de la conciliatrice le jeudi entre 8h30 et 12h30, celle du conseiller conjugal et familial le mercredi de 16h30 à 18h00 et celle de l'ADIL le lundi entre 9h00 et 16h30. Les permanences de l'écrivain public se tiennent le mardi et le jeudi mais sans rendez-vous.

¹⁹ Initiée en 2004, la démarche « Charte d'Accueil » définit des engagements en matière d'information et d'accueil du public, de simplification administrative et d'évaluation de la qualité. Dans le cadre de cette démarche, les mairies d'arrondissement se sont dotées d'une charte d'accueil des usagers. Chaque mairie dispose de sa propre charte d'accueil, construite à partir du socle commun d'engagements pris par l'ensemble des mairies (charte dite « générique »), et complétée des éléments de différenciation de la mairie d'arrondissement concernée (charte dite « spécifique »). La démarche « Qualiparis » engagée en 2009 va beaucoup plus loin puisqu'elle prévoit de labelliser l'ensemble des équipements de la Ville accueillant du public à partir de 16 engagements communs dans le domaine de l'information du public, des accès, de la signalétique, de l'accueil physique et téléphonique, de l'écoute et de la gestion des réclamations. Par ailleurs, des engagements spécifiques sont prévus, notamment en ce qui concerne les mairies d'arrondissement dans le domaine de l'accompagnement dans les démarches administratives, l'organisation d'événements, les demandes de logements, le processus d'attribution des places en crèches, le délai de traitement des actes d'état civil et des attestations d'accueil.

Toutefois, selon la responsable de l'accueil « *il n'y a pas tant de gens que ça qui se perdent* », ce qui est somme toute logique compte tenu de la disposition des lieux. Le fléchage compense en effet cette surabondance d'information.

Se trouve également dans l'entrée à gauche des panneaux mobiles et un présentoir gérés par le cabinet du Maire. Enfin, quelques brochures sont mises à la disposition des usagers au service à la population.

2.1.1.5. L'accueil téléphonique

Le Maire du 6^{ème} arrondissement a souhaité que la Mairie conserve un standard et ne dépende pas du 39.75. C'est la raison pour laquelle la DICOM met à sa disposition un agent qui reçoit l'ensemble des appels destinés au cabinet ou aux services administratifs sur le 01.40.46.75.06. La Mairie est satisfaite de ce fonctionnement qui, même en période de très forte activité, fonctionne bien.

C'est un ALG qui remplace cette standardiste à la pause-déjeuner²⁰, les appels étant alors renvoyés à la loge du gardien. C'est ce dernier qui reçoit les appels lorsque la standardiste a fini sa journée. En cas d'absence de la standardiste, la brigade volante de la DICOM prend le relais.

Ce fonctionnaire de catégorie C est en poste depuis huit ans à la Mairie après avoir exercé ses fonctions dans d'autres mairies d'arrondissement. Selon elle, les annuaires dont elle dispose lui permettent de remplir au mieux sa mission.

A la demande des rapporteurs, elle a établi des statistiques portant sur la semaine du 9 au 13 mai 2011 au cours de laquelle elle a reçu 466 appels dont près de la moitié ne concernaient pas directement le cabinet du Maire ou la DGS. Elle renvoie d'ailleurs sur l'accueil les appels qui ne concernent pas la Mairie.

²⁰ La standardiste travaille de [.....].

Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Tableau 13 : Nombre d'appels reçus au standard de la Mairie du 6^{ème} arrondissement par type de destinataires (semaine du 9 au 13 mai 2011)

Services	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Total
Cabinet du Maire	5	16	11	6	5	43
Accueil	14	8	15	12	12	61
DGS	6	1	2	1	2	12
Affaires Générales	7	4	2	5	7	25
Caisse des Ecoles	4	6	3	1	3	17
Centre d'Action Sociale	5	3	1		8	17
Commissariat		1	2			3
Cyber Emploi			2	1	2	5
Election	8	7	13	12	15	55
Etat Civil	18	19	13	4	3	57
Service Social	4	5	4	2	7	22
Tribunal d'instance	3	4	1			8
Antenne de Police	12	14	6	9	10	51
Divers	21	22	16	14	17	90
Total	107	110	91	67	91	466

(source : DICOM)

2.1.2. La mission « services à la population »

2.1.2.1. La polyvalence des agents au service d'un « guichet unique »

Contrairement à ce que l'on peut constater dans d'autres mairies d'arrondissement, les missions ayant trait à l'état civil, aux affaires générales, aux élections, aux affaires scolaires, au recensement citoyen ou au recensement de population sont assurées par un seul et même service, celui du « service à la population ».

Cette situation particulière s'explique par un choix stratégique de la Mairie et une volonté ferme de son DGS de permettre à la population du 6^{ème} arrondissement de pouvoir effectuer l'ensemble des démarches administratives à un guichet unique et de renforcer concomitamment la polyvalence des agents concernés.

Cette démarche, supervisée par la DGAS, a été entamée dès 2009 au sein du service de l'état civil et des affaires générales à travers le développement progressif de la polyvalence. Certains des agents n'ont pas souhaité intégrer ce dispositif, ce qui s'est traduit par 4 départs (sur 11 agents).

Fin 2009, 85 % des agents avaient acquis l'ensemble des tâches liées aux deux domaines, même si, dans un premier temps, cette polyvalence a été limitée au *front office*.

Pour parvenir à cette polyvalence, une politique d'échange de compétences a été mise en place entre formateurs et formés, les agents de l'état civil formant ceux des affaires générales et réciproquement. Au départ, un seul agent compétent dans le domaine de l'état civil connaissait aussi les affaires générales. Les compétences de chaque agent ont été évaluées pour mesurer leurs besoins en matière de formation afin de leur permettre de maîtriser l'ensemble des tâches afférentes aux deux domaines.

En 2010, les 5 agents du service des élections ont été intégrés à cet ensemble et sont eux-aussi entrés dans une démarche de polyvalence au guichet qui est désormais quasiment totale. Outre les élections, ce service avait en charge les affaires scolaires, le recensement citoyen et le recensement à la population.

La création du Service à la population et l'essor de la polyvalence ont été confrontées d'une part aux difficultés relationnelles [.....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs*, d'autre part à la présence de quelques agents dont le comportement n'était pas toujours compatible avec les obligations des agents investis d'une mission de service public.

La situation qui s'était considérablement tendue ne s'est apaisée qu'avec l'arrivée en septembre 2010 de la nouvelle chef du service issue de la Mairie du 14^{ème} arrondissement, rejointe en février 2011 par une adjointe, issue elle aussi du même arrondissement. La nouvelle chef de service dispose d'une expérience importante couvrant l'ensemble des domaines relevant de sa compétence.

C'est le poste de chef du service des élections laissé vacant (catégorie B) qui sera utilisé pour recruter le responsable du RIF.

Désormais, 8 agents sur 12 ont moins de 4 ans d'ancienneté, ce qui constitue un gage de réussite dans la mesure où les résistances au changement qui sont encore très vives sont moins fortes qu'au moment où la réforme a été amorcée.

Selon la chef de service, il faudrait **mettre en place un système permettant aux grosses mairies de faire bénéficier les plus petites de leur expérience**, en accueillant par exemple quelques agents. Cela permettrait à ceux-ci de bénéficier des conseils de leurs collègues confrontés à des contraintes beaucoup plus fortes, de mieux accepter la démarche de polyvalence et de créer un esprit d'équipe qui fait actuellement défaut.

La chef de service a procédé à une remise à plat complète de la manière de travailler de ses collaborateurs. Elle reconnaît que les statistiques n'étaient pas bien tenues, que les dossiers n'étaient pas classés de manière rationnelle, que les reliquats de congés atteignaient des niveaux excessifs, ce qui désorganisait le service, que les réponses aux usagers par internet prenaient trop de temps, etc. Sa première mission a donc consisté « à *mettre de l'ordre* ». A titre d'exemple, les reliquats de journées de congés ont été divisés par trois, grâce à la mise en place de plannings précis.

Il y a donc maintenant deux guichets accueillant le public, le troisième étant réservé à l'antenne logement de la DLH. L'antenne logement devrait être transférée en septembre 2011 au RIF qui sera installé dans les anciens locaux du service élections. La régie sera donc désormais, pour des raisons de sécurité, le seul service accueillant du public qui ne

soit pas situé au rez-de-chaussée. Selon le DGS, la DPA a « *parfaitement joué son rôle* » dans la restructuration des locaux.

La polyvalence au guichet est acquise pour pratiquement tous les agents maîtrisant l'ensemble des logiciels, avec cependant quelques lacunes, notamment pour les inscriptions scolaires (GEPI). Le principe est qu'ils n'y restent pas plus de 15 jours consécutivement.

La Mairie du 6^{ème} arrondissement s'est attaquée maintenant au chantier de la polyvalence en *back office*. Celle-ci est plus difficile à acquérir car les agents doivent être en mesure de maîtriser une dizaine de logiciels qui nécessitent chacun une formation adaptée.

Selon la DGAS, les agents ayant une ancienneté importante éprouvent davantage de difficultés que les agents nouvellement arrivés pour acquérir l'ensemble des compétences du service.

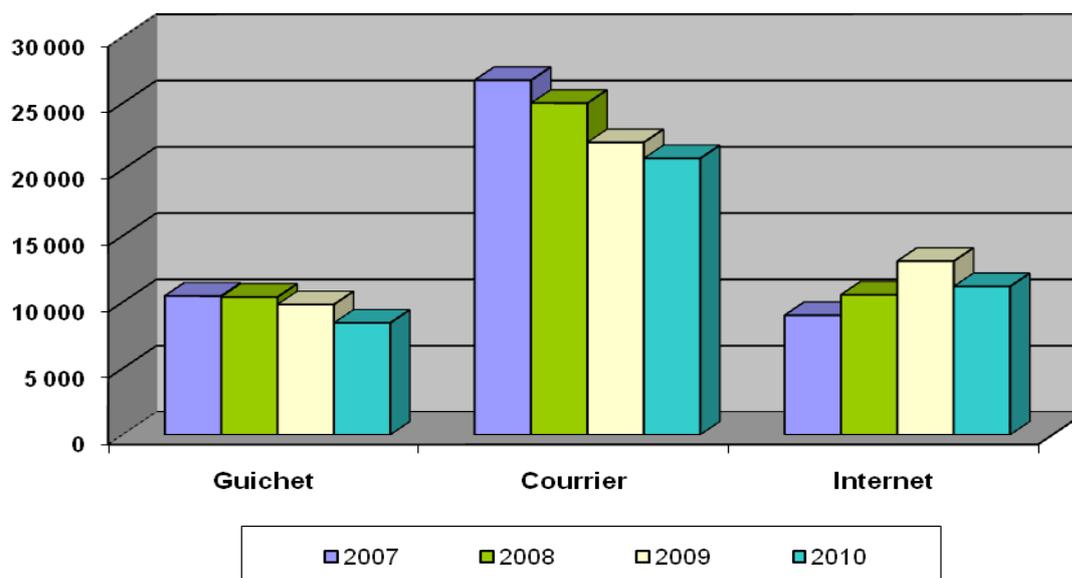
Par ailleurs l'activité en *back office* a tendance à augmenter par rapport au *front office* en raison de l'utilisation croissante d'internet et de son extension à de nouveaux domaines comme les inscriptions sur les listes électorales ou le recensement militaire.

Le tableau et le graphique ci-après montrent en effet l'évolution comparée des différentes voies de demandes en ce qui concerne les actes d'état civil.

Tableau 14 : Nombre d'actes par moyens de délivrance de 2007 à 2010 (source DUCT)

Moyens de délivrance	2007	2008	2009	2010
Guichet	10 464	10 390	9 823	8 435
Courrier	26 739	25 013	22 048	20 842
Internet	9010	10 556	13 096	11 188

Graphique 6 : Nombre d'actes par moyens de délivrance de 2007 à 2010 (source DUCT)



2.1.2.2. Les missions du service à la population

2.1.2.2.1. *L'état civil*

L'état civil constitue encore la principale activité du service à la population, même si les caractéristiques du 6^{ème} arrondissement sont un peu particulières.

En effet, en raison de l'absence de maternité sur son territoire, il n'y a pratiquement pas de naissances qui y sont enregistrées. Ainsi, en 2010, alors que 369 enfants sont nés dans les familles de l'arrondissement, un seul d'entre eux y a vu le jour, au domicile de ses parents.

De même, le nombre de décès (guère plus d'une centaine chaque année) est faible en raison de l'absence d'établissements hospitaliers. Ainsi, ce nombre s'élevait à 114 en 2010 (décès au domicile ou sur la voie publique), alors que, la même année, 326 Parisiens domiciliés dans le 6^{ème} arrondissement sont décédés, soit dans un autre arrondissement, soit en dehors de Paris.

L'activité du service est donc surtout soutenue par les mariages et la production d'actes, laquelle, comme le montre le tableau ci-après, a assez sensiblement diminué au cours des dernières années, contrairement au nombre d'appositions de mentions adressées par d'autres mairies ou les tribunaux qui augmentent légèrement.

Il convient de signaler que les mariages ne sont pas célébrés le samedi après-midi dans l'arrondissement.

Tableau 15 : Activité du service de l'état civil de 2007 à 2010 (source DUCT)

Créations d'actes	2007	2008	2009	2010
Naissances déclarées	1	0	2	1
Reconnaisances souscrites	72	85	105	91
Mariages célébrés	228	219	197	206
Décès survenus	120	97	104	114
Total des actes créés	421	401	408	412
Demandes d'actes	2007	2008	2009	2010
Actes et extraits de naissance	37 162	36 963	36 126	31 763
Actes de reconnaisances	58	101	156	68
Actes et extraits de mariage	6 233	6 031	5 844	5 786
Actes de décès	2 761	2 864	2 841	2 848
Total actes demandés	46 214	45 959	44 967	40 465
Livrets de famille	2007	2008	2009	2010
Première délivrance	278	248	295	246
Duplicata	131	148	126	105

Tableau 16 : Mentions apposées sur des actes d'état civil de 2007 à 2010 (source DUCT)

Types d'actes	2007	2008	2009	2010
Naissance	2 698	2 971	2 706	2 905
Mariage	171	154	146	146
Décès	5	58	95	94

2.1.2.2.2. Les affaires générales

L'activité « affaires générales » constitue le deuxième champ de compétences du service à la population. Cela consiste à délivrer un certain nombre de documents administratifs aux usagers qui en font la demande. Il s'agit notamment des attestations d'accueil qui sont obligatoires pour l'obtention d'un visa pour les étrangers non communautaires qui veulent se rendre en France et résider dans leur famille ou chez des amis. Cette activité est toutefois en diminution sensible dans le 6^{ème} arrondissement.

Le service à la population délivre également plusieurs types de certificats qui sont exigés dans le cadre de la constitution de dossiers. C'est en particulier le cas des certificats de vie qui sont demandés notamment par des organismes de retraite implantés dans des pays étrangers.

Il assure aussi l'affichage en Mairie de documents officiels comme les avis de vente aux enchères publiques, les suspensions de permis de conduire ou les avis d'enquêtes publiques.

Les deux tableaux *infra* mettent en évidence une diminution sensible pour l'ensemble de l'activité « affaires générales » d'une part, pour les seuls certificats d'autre part. Cela semble donc justifier pleinement le choix opéré par la Mairie de regrouper en une seule structure l'ensemble des services rendus à la population.

Tableau 17 : Evolution de l'activité affaires générales entre 2007 et 2010 (source DUCT)

	2007	2008	2009	2010
Affichage administratif ²¹	981	1 174	841	1 088
Attestations d'accueil	507	421	371	311
Regroupement familial	NC	NC	5	6
Notifications en la forme administrative ²²	154	108	118	70
Cotes et paraphes ²³	8	18	5	9
Légalisation de signature	1 731	1 911	1 821	1 752
Copies conformes	3 389	4 198	3 929	3 060
Certificats	347	281	467	382

Tableau 18 : Nombre de certificats délivrés de 2007 à 2010 (source DUCT)

Type de certificat	2007	2008	2009	2010
Domicile ²⁴	95	77	135	62
Vie	103	129	204	232
Célibat	16	13	17	9
Non remariage	3	3	2	1
Bonne vie et mœurs	0	0	0	4
Hérédité	116	59	56	13
Divers ²⁵	14	0	53	61
TOTAL	347	281	467	382

2.1.2.2.3. Les autres activités

Le service à la population gère encore l'organisation des élections professionnelles (élections prud'homales) qui, comme les affaires militaires, les affaires scolaires et le recensement, relevait précédemment d'un bureau distinct de celui de l'état civil et des affaires générales.

²¹ Affichage en matière de construction et d'urbanisme, de justice ou de décisions réglementaires notamment.

²² Les communes ont la faculté de recourir à l'acte en la forme administrative afin de publier leurs actes de mutation foncière à la conservation des hypothèques sans avoir recours à la forme notariée. Cet acte, qui a la même valeur juridique que les actes notariés, est authentifié par le Maire partie à l'acte.

²³ Lorsque les dispositions législatives et réglementaires en vigueur l'exigent, il est possible de faire coter et parapher les registres professionnels en mairie. La cote est la numérotation des feuillets d'un registre, d'un livre ou d'un répertoire et le paraphe consiste à apposer un signe distinctif, par exemple le cachet de la mairie d'arrondissement, sur les feuillets cotés d'un registre, d'un livre ou d'un répertoire, sur chaque page du registre.

²⁴ Dont certificats de changement de domicile.

²⁵ Dont concubinage à partir de 2009.

Il s'agit d'une activité saisonnière avec une charge de travail plus importante au moment de la révision des listes électorales qui débute chaque année au début de l'automne (28 septembre 2011) et qui se prolonge jusqu'au début de l'année suivante. Les commissions administratives de révision des listes électorales se réunissent cinq fois dans l'année et le service est chargé d'en assurer la préparation.

Les années où un scrutin est organisé sont beaucoup plus chargées, ce qui sera le cas en 2012 (élections présidentielles et législatives). Le service doit par exemple gérer les 22 bureaux de vote que compte l'arrondissement.

Le service à la population est également responsable des affaires militaires. En effet, depuis la loi du 28 octobre 1997, le recensement est obligatoire pour les jeunes filles et les jeunes gens de nationalité française et qui sont âgés de 16 ans. Il est impossible de s'inscrire aux examens, aux concours ou au permis de conduire sans avoir accompli cette démarche.

Le recensement permet la convocation à la journée d'appel à la préparation de défense ainsi que l'inscription automatique sur les listes électorales dès l'âge de 18 ans.

Le tableau ci-après retrace l'activité dans ce domaine depuis 2007.

Tableau 19 : Volume de l'activité « affaires militaires » de 2007 à 2010 (source DUCT)

Mode de traitement	2007	2008	2009	2010
Au guichet	360	357	375	304
Avis envoyés à la commune de naissance	339	337	359	283
Avis reçus de la commune de domicile	243	275	329	214
Non recensés	1	1	0	0
Total	943	970	1063	801

Le service à la population gère par ailleurs les inscriptions scolaires dans les 4 écoles maternelles et les 5 écoles élémentaires publiques de l'arrondissement. Il est à noter que dans cet arrondissement les inscriptions en crèche s'effectuent directement dans ces équipements.

Tableau 20 : Inscriptions dans les écoles de 2007 à 2010 (source DUCT)

Inscriptions	2007	2008	2009	2010
Ecoles maternelles	348	324	302	287
Ecoles élémentaires	40	44	72	43
Demandes dérogations	84	80	70	82
Dérogations acceptées	59	6	4	16

En ce qui concerne l'organisation du recensement de population, la chef de service estime que celui-ci était mal organisé jusqu'à présent. C'est la raison pour laquelle elle a décidé de remplacer tous les agents recenseurs et surtout d'en réduire le nombre.

La collecte pour les enquêtes annuelles est étalée du 3^{ème} jeudi du mois de janvier jusqu'à la fin de mois de février. Cette activité saisonnière représente donc une part infime de l'activité du service.

Il convient enfin de signaler que le service est chargé de missions annexes consistant à remettre des cartes aux usagers (carte de priorité, d'invalidé militaire), de répondre à des courriers de demande d'emplois (235 en 2010), d'envoyer des invitations pour les repas des anciens, etc.

Dans le cadre de la réponse au rapport provisoire, le Maire tient à ajouter que « *le back office élections et l'ensemble des affaires scolaires seront, à compter du mois de septembre 2011, totalement gérés par le Relais Informations Familles. Cette « redistribution » des missions assurera un équilibre quant à la charge de travail assumée par les deux chefs de service.* »

2.1.2.3. La sécurisation des procédures

A partir du moment où le service à la population est en reconstruction après une phase où certaines règles avaient été perdues de vue, la question de la sécurisation des procédures se pose de manière aigüe. Toutefois, les rapporteurs ne sont pas en mesure de porter un jugement sur des pratiques qui ne sont pas encore stabilisées, qu'il s'agisse de l'état civil, des affaires générales ou des autres compétences de ce service.

Dans le seul domaine de l'état civil, on peut constater que les mots de passe des agents pour l'accès au logiciel dédié du réseau d'état civil (City 2) ne sont pas partagés entre plusieurs agents et qu'il existe une liste des agents avec leur profil de ceux qui sont habilités à y accéder.

La chef de service n'a pas constaté d'accès irréguliers au réseau (flux anormaux ou à des horaires très tardifs ou très matinaux).

Par ailleurs, si le taux d'erreur ou de modification des actes fait l'objet d'un suivi par la chef de service, il n'existe par en revanche de données statistiques relatives au taux de signalement au parquet sur les suspicions de mariages blancs ni d'indicateur de flux.

Par ailleurs, la chef de service est en mesure d'apprécier quelles sont les périodes de pointe et de faire appel en tant que de besoin à des vacataires. Ceci explique que l'on ne constate pas dans le 6^{ème} arrondissement de phénomènes de files d'attente.

Les rapporteurs considèrent enfin qu'il serait sans doute nécessaire, compte tenu de la démarche ambitieuse de polyvalence engagée dans le cadre du service à la population, de renforcer le contrôle *a posteriori* (exhaustif ou par sondage) sur les activités les plus complexes ou à risque.

2.1.3. La mission « événementiel »

Depuis le 1^{er} mars 2010, la mission « événementiel » à la Mairie du 6^{ème} arrondissement a été rattachée à la Direction générale des services et elle constitue un pôle à part entière. L'objectif de ce pôle consiste, selon sa responsable, « à mettre en valeur la spécificité culturelle du 6^{ème} arrondissement ». Pour le DGS en effet, cette « autre vie » de la Mairie prend de plus en plus d'essor et « change la donne ».

Il s'agit là d'une spécificité de cet arrondissement dans la mesure où cette activité, qui prend de plus en plus d'importance dans les mairies, dépend généralement dans les autres arrondissements parisiens d'un chargé de mission placé au sein du cabinet du Maire. C'était le cas dans le 6^{ème} arrondissement avant que ce transfert n'intervienne, les contacts demeurant néanmoins très étroits entre les deux entités.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le Maire tient à préciser que « *la majeure partie des expositions (environ 90 %) est gérée par un agent détaché au Cabinet du Maire et travaillant en étroite collaboration avec l'adjoint au Maire en charge de la culture. Le service événementiel gère uniquement les expositions attachées à un événement et n'a donc pas la responsabilité exclusive des expositions et autres « manifestations culturelles », qui sont décidées par le Maire et son adjoint en charge de la culture et gérées par le Cabinet du Maire.* »

Ces manifestations culturelles peuvent prendre des formes variées et être organisées soit à l'initiative de la Mairie ou de la Ville de Paris, soit à celle d'autres acteurs (associations pour l'essentiel), la Mairie apportant alors son soutien logistique.

Il peut s'agir de concerts, de pièces de théâtre, de spectacles de marionnettes, de lectures, de salons littéraires, de colloques, de forums, de conférences, de visites, de réceptions, d'expositions, de collectes, de pique-niques, de bals, de fêtes de voisins, de tournois d'échecs, etc. Une quarantaine de manifestations ont ainsi été organisées en 2010 mobilisant des moyens humains importants et une logistique adaptée.

Il existait déjà un pôle exposition avant 2001, assez peu structuré, mais qui constituait en quelque sorte une préfiguration de ce pôle événementiel aux compétences plus larges et disposant de moyens techniques et financiers plus importants (20 000 € en 2010).

Ce pôle « événementiel » est dirigé par un agent de catégorie B, qui a une trentaine d'années d'ancienneté à la Ville de Paris et qui est en poste depuis dix ans à la Mairie du 6^{ème} en charge de ce secteur.

Elle est assistée d'un agent de catégorie C qui joue davantage un rôle d'assistante que de secrétaire et qui était auparavant directement rattachée au secrétariat de la direction générale des services. Cet agent est notamment chargé de la gestion du logiciel Rooming qui devrait être remplacé par Eudonet en cours d'expérimentation à la Mairie du 6^{ème}, pour l'ensemble de la Ville de Paris.

En réponse au rapport contradictoire, le Maire tient à préciser que « *l'agent de catégorie C, assistante de la Chargée de l'événementiel, n'est pas chargée de la gestion du logiciel Rooming. Elle saisit uniquement dans ce logiciel les événements gérés par le service événementiel. En effet, ce logiciel trace l'ensemble des événements (expositions, manifestations et réunions organisés en Mairie). La saisie est donc assurée tant par le service événementiel que par la DGS et le Cabinet du Maire.* »

La mission de la chargée du secteur « événementiel » consiste donc à :

- assurer la conduite opérationnelle des grands événements, expositions et manifestations ayant lieu en Mairie ou dans l'arrondissement ;
- gérer la mise à disposition de salles ;

- préparer les inaugurations organisées à l'initiative du Maire, des élus, des services de la Ville ou d'organismes extérieurs ;
- développer et animer des partenariats ;
- élaborer des supports d'information et de communication.

Toutefois, la Directrice générale adjointe des services conserve certaines responsabilités dans ce domaine puisque c'est elle qui négocie les contreparties financières dont certains organisateurs doivent s'acquitter quand la Mairie met à leur disposition du matériel et des moyens spécifiques. C'est encore elle qui gère les conventions avec les organisateurs. On peut donc parler d'une coproduction de l'événementiel.

Le DGS lui-même est fortement impliqué dans ce dispositif car c'est lui qui saisit la Section technique du génie civil et des aménagements intérieurs de la DPA pour les besoins logistiques attachés aux événements et expositions tenus en Mairie.

Cette coproduction se concrétise notamment par l'organisation d'une **réunion trimestrielle** qui est entièrement consacrée à ce champ de compétence et qui constitue un des temps forts de l'agenda de la Direction générale des services. En dehors de la DGAS, de la chargée de secteur et de son assistante, y participent en effet, l'huissier, le Relais technique, les deux déléguées à la communication au cabinet du Maire (dont l'une est maquettiste) et l'une des secrétaires du cabinet.

Au cours de cette réunion est présenté un tableau récapitulatif de toutes les manifestations à venir, salle par salle. Il peut arriver que ces manifestations mobilisent la quasi-totalité des salles et salons de la Mairie.

Chaque opération fait l'objet d'une fiche technique d'organisation remise aux participants. Elle indique la liste de toutes les personnes mobilisées (Mairie – notamment les ALG et les AAS – et responsables de l'association coorganisatrice), des installations et opérations nécessaires (chaises, tables, pupitres, éclairage, sonorisation, boissons, kakemono sur la façade, affiches, cartons d'invitation, etc.) ainsi que le déroulement précis (répétition pour un concert, accueil du public, discours du Maire, concert, fermeture de la Mairie).

Lorsque la manifestation requiert des moyens techniques particuliers, la Mairie fait appel à un régisseur en plus de l'huissier et de l'équipe des ALG placés sous son autorité. Cette prestation est facturée 300 € la journée mais la Mairie fait en sorte qu'elle soit prise en charge par l'association coorganisatrice quand celle-ci ne dispose pas de son propre régisseur.

Il faudrait, selon le DGS, « étoffer ce domaine en créant un poste de régisseur spectacle (sans doute pas à plein temps) et un autre de technicien son pour faire face à cette montée des manifestations festives ». En revanche, il considère que la Mairie est suffisamment bien dotée en ce qui concerne le matériel.

Le succès de certaines manifestations est tel (les concerts donnés dans le cadre de « La Bell'Aventure des artistes » notamment) que l'affluence dépasse la capacité d'accueil. La Mairie réfléchit actuellement à la mise en place d'un dispositif d'inscription préalable, ce qui pourrait générer un surplus de travail pour l'accueil.

2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières

2.2.1. Les missions « logistiques »

Le service logistique de la Mairie du 6^{ème} arrondissement était composé au 1^{er} juin 2011 de 15 agents : 13 agents de logistique générale à temps plein (dont le gardien titulaire de la Mairie) et de 2 agents en contrats aidés (ceux affectés à l'accueil pouvant apporter leur concours en tant que de besoin). Le responsable du service est un huissier.

Les agents sont repartis sur les deux sites de la Mairie de la façon suivante :

- A la Mairie : le responsable (huissier), 7 ALG dont l'adjoint au responsable, 2 agents en contrats aidés et le gardien ;
- Au Centre André Malraux : 4 ALG dont une gardienne titulaire.

Les agents prennent leur service à 8h33 jusqu'à 17h avec une pause déjeuner d'une heure. Le responsable prend quant à lui ses fonctions à [.....] jusqu'à [.....]. Il est logé à la Mairie du 6^{ème} de même que les deux gardiens titulaires.

Le responsable du service effectue chaque semaine un planning des tâches quotidiennes confiées à chaque agent.

Les agents sont globalement tous polyvalents sur l'activité courrier mais seulement 4 agents sont polyvalents sur toutes les tâches du service. Il existe donc une marge de progression importante dans ce domaine stratégique.

Les missions de ce service concernent la logistique (gestion des salles) et le courrier. Il n'y a pas de fonction reprographie et adressage, chaque service de la Mairie prenant en charge ses propres photocopies.

Les tâches du service logistique sont les suivantes :

- Réception du courrier provenant de La Poste ou de l'Hôtel de Ville, tri et ventilation dans les différents services du bâtiment ;
- Montage et préparation des différentes salles de la Mairie et du Centre André Malraux pour les événements et réunions de la journée, mise en place de chaises, mobilier et sonorisation nécessaires au bon déroulement de la manifestation ;
- Transport des différents plis vers l'Hôtel de Ville, dans les autres services administratifs de la Ville de Paris, ou auprès des équipements de proximité de l'arrondissement ;
- Gestion des stocks au quotidien ;
- Déménagements et transport de mobilier.

En raison des nombreuses manifestations et événements ayant lieu à la Mairie du 6^{ème} arrondissement, les agents de la logistique générale font beaucoup d'heures supplémentaires. La présence d'au moins un des agents est systématiquement requise le jour de l'événement.

2.2.1.1. La fonction réservation et gestion des salles

La Mairie du 6^{ème} arrondissement dispose de 5 salles constamment utilisées pour des événements :

- Salle David d'Angers pour les réceptions et les réunions ;
- Salle Victor Faure pour les réceptions et les réunions ;
- Salles des fêtes d'une capacité de 300 personnes disposant d'une scène et d'une sonorisation ;
- Salon François Collet utilisé pour des manifestations avec réception car la salle dispose d'un bar ;
- Salon du Vieux Colombier utilisé essentiellement pour des expositions.

Les galeries de la Mairie sont également utilisées pour servir de lieux d'expositions.

La réservation des salles est assurée par la DGAS (après avis du DGS, du Directeur de Cabinet et décision du Maire). Le service des ALG assure la logistique précédemment arrêtée. Après acceptation du Directeur de cabinet et du Directeur général des services, le Maire prend la décision finale. Une convention d'occupation est signée, et les assurances sont jointes.

Le chef de service utilise un logiciel spécifique pour la gestion des réservations de salle : Rooming. Ce logiciel permet de gérer la programmation des événements, de gérer les participants, les invités, les ressources, etc.

Le service dispose d'un inventaire très détaillé des matériels de la Mairie qui sont classés par catégories (image/vidéo, consommables, mobilier, matériel de réception, etc.).

La Mairie du 6^{ème} arrondissement dispose depuis 2010 d'un calendrier des manifestations. Il s'agit d'un document Excel retraçant l'ensemble des événements de toute nature qui ont lieu chaque semaine à la Mairie. Le logiciel Rooming ne permettant pas de faire des extractions de ce type de données, seuls les éléments 2010 ont pu être fournis aux rapporteurs. Les manifestations suivantes ont eu lieu en 2010 :

- 44 expositions ;
- 15 conseils de quartier ;
- 9 conseils d'arrondissement ;
- 3 CICA ;
- 192 manifestations diverses.

2.2.1.2. La fonction courrier

Le courrier arrive tous les matins à la loge du gardien. Deux ALG réceptionnent les sacs de La Poste et trient le courrier. Celui-ci est réparti dans les cases de chaque service. Il est ensuite distribué. Deux tours de ramassage et de distribution du courrier sont effectués dans la journée, un à 9h30/10h, l'autre à 13h30/14h. Les courriers à destination de l'Hôtel de Ville ou des autres services de la Ville sont acheminés par un ALG en voiture. Le service tient des statistiques précises des courriers à porter et à affranchir :

Tableau 21 : Volume de plis à porter et à affranchir à la Mairie du 6^{ème} de 2008 à 2010

Plis à porter			
	2008	2009	2010
Cabinet du Maire	184	176	172
Services administratifs	984	1 348	1 449
Caisses des écoles	212	184	122
Affaires culturelles	0	2	2
Total	1 380	1 710	1 745
Plis à affranchir			
	2008	2009	2010
Cabinet du Maire	24 916	25 690	29 338
Services administratifs	21 699	35 727	30 947
Caisses des écoles	170	639	0
Affaires culturelles	0	5	1 515
Maison des associations	0	0	412
Conservatoire	6 982	6 894	6 523
Total	53 767	68 955	68 735

(source : Mairie du 6^{ème})

2.2.2. La mission informatique

Il ne sera question dans ce paragraphe que des moyens humains mis en place, les aspects liés aux caractéristiques du parc, à sa maintenance, au réseau et au logiciel étant renvoyés en annexe à la fin du présent rapport.

2.2.2.1. Le Relais technique, son rattachement hiérarchique, ses fonctions

La Mairie du 6^{ème} arrondissement dispose de deux Relais techniques rattachés pour l'un au Service à la population et qui travaille donc en même temps à l'état civil, pour l'autre à la Direction générale des services et qui exerce simultanément les fonctions de co-UGD.

Tableau 22 : Description des moyens humains de la Mairie du 6^{ème} en matière d'informatique

Profil administratif du Relais technique	<ul style="list-style-type: none"> • adjoint administratif principal de 2^{ème} classe • adjoint administratif de 1^{ère} classe
Rattachement hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> • Service à la population • Direction générale des services
Ancienneté	<ul style="list-style-type: none"> • 1,5 ans à la Mairie ; 6 mois dans la fonction de Relais technique • 3.5 ans à la Mairie ; 3,5ans dans la fonction de Relais technique
En cas d'absence	Les deux Relais techniques se concertent pour leurs absences respectives (congés, formations, etc.)
Formation	L'un des deux Relais techniques est [.....] lauréat du concours d'Adjoint administratif en 2007
Charge de travail	Répartition de la charge de travail par étage (un Relais technique situé au rez-de-chaussée et un au 2 ^{ème} étage) ; Concertation et répartition entre les 2 Relais techniques en fonction de leurs emplois du temps
Perspectives d'évolution	Préparation de concours

(Source : Mairie du 6^{ème})

2.2.2.2. Le traitement des demandes d'intervention des utilisateurs

Il est décrit ci-après :

Tableau 23 : Procédures relatives aux demandes d'intervention des utilisateurs

Procédure standard	Demandes souvent verbales (téléphoniques ou orales) ; confirmation de la demande par mail si la procédure le nécessite et/ou si l'intervention est conséquente (exemple : pas de mail pour une rapide mise en forme sous Word)
Appels téléphoniques	La moitié des cas
Autres moyens	Possibilité de talkie-walkie (fournis par le Directeur de cabinet) en cas de besoin ; les services ont toujours la possibilité de joindre le Relais technique sur son téléphone portable personnel.
Avis des utilisateurs	Excellente réactivité et disponibilité du Relais technique
Cas particuliers	<p>La Maison des Associations requiert souvent des interventions qui sont gérées directement par le BTI (la charge de travail des Relais techniques à la Mairie sur leurs autres fonctions ne leur donne pas toujours la possibilité de se rendre disponibles pour ces interventions dont la durée est toujours conséquente, le trajet à lui seul prenant 30 minutes aller-retour)</p> <p>De plus, il faut indiquer que la Maison des Associations du 6^{ème} comprend un agent en contrat aidé, un agent en fin de carrière et la directrice comme personnels. Une action de formation sur l'utilisation des logiciels de bureautique, et, plus largement, sur l'utilisation et le fonctionnement d'un ordinateur et d'un réseau serait peut-être à envisager.</p> <p>Dans un autre registre, il pourrait être envisagé un renforcement du BTI avec des agents qui pourraient se rendre sur les différents sites pour pallier l'absence et/ou la charge de travail des Relais techniques d'arrondissements (un peu de la même façon qu'une équipe d'agents volants à été mise en place à la DUCT pour les services à la population)</p>

(Source : Mairie du 6^{ème})

2.2.2.3. L'appui de la DSTI

Les Relais techniques peuvent faire appel à la Section support bureautique du Bureau des équipements informatiques et bureautiques (BEIB) : à leur demande, des agents de cette cellule peuvent intervenir sur place en appui ponctuel.

Dans la majorité des cas, les contacts sont téléphoniques et permettent d'obtenir les informations nécessaires au traitement du problème concerné directement par les Relais techniques.

2.2.2.4. L'organisation du travail et les relations avec la hiérarchie

Les Relais techniques organisent leur travail de façon autonome en fonction des impératifs d'urgence qui leur sont signalés. Les Relais techniques participent aux réunions des chefs de services et sont associés aux demandes événementielles qui les concernent en termes de faisabilité (mise en place du wifi public, projection de diaporama, etc.).

2.2.2.5. Les relations avec le BTI (DUCT)

Le BTI organise une réunion de tous les Relais techniques lorsqu'une opération à caractère informatique est déployée sur plusieurs mairies d'arrondissement ou lors du déploiement de projets sur l'ensemble de la ville. Le BTI souhaite pouvoir mettre en place un rythme de réunions plus régulier. En revanche, les Relais techniques ont peu de contact avec leurs homologues des autres mairies.

2.2.3. Les missions financières

2.2.3.1. Le service financier

2.2.3.1.1. *L'organisation du service*

Le service financier de la Mairie du 6^{ème} regroupe la fonction budgétaire et la régie. Le chef du service financier n'a toutefois pas de lien hiérarchique avec la régisseuse. Ils sont tous les deux sous la responsabilité directe du Directeur général des services.

Le service comprend 4 agents : le chef de service (et régisseur suppléant), 2 agents à temps plein (l'un est actuellement en congé [.....]), un contrat aidé.

Les profils des agents sont très divers. Aucun agent n'a un profil comptable. Ils ont tous bénéficié des formations aux logiciels comptables et à la réglementation des marchés publics. Le chef du service a suivi une formation à EPM pour la passation des marchés.

Le service maîtrise toute la chaîne financière, de la préparation du budget à son suivi, en passant par la gestion des achats et la passation des marchés, jusqu'à la liquidation des factures. Toutes les décisions financières sont prises conjointement avec le cabinet du Maire et la DGS.

Enfin, si tous les agents sont polyvalents et traitent les commandes et la liquidation des factures, seul le chef de service prépare le budget.

2.2.3.1.2. *La description et l'évolution des dépenses et des recettes*

L'évolution des dépenses de l'état spécial (2008 à 2010) est présentée ci-après :

Tableau 24 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010

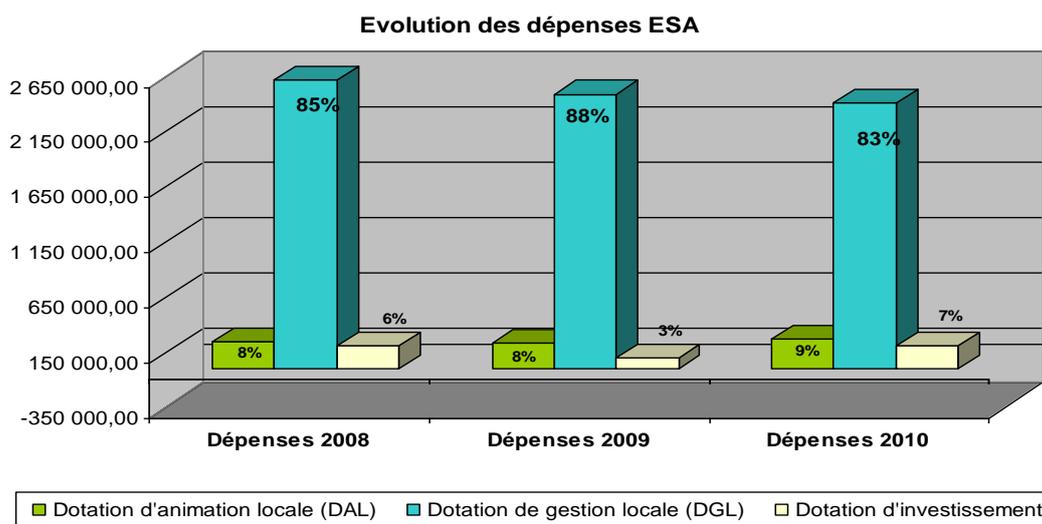
Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010 (source : mairie du 6ème)					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var 2008/2010
Dotation d'animation locale (DAL)	246 522,19	228 742,39	306 289,63	268 698,56	9,00%
Travaux urgents	130 675,96	114 755,98	166 692,63	148 498,05	13,64%
Conseils de quartier	14 333,83	8 523,84	20 000,00	5 095,31	-64,45%
Animation locale	101 512,40	105 462,57	119 597,00	115 105,20	13,39%
Dotation de gestion locale (DGL)	2 622 592,69	2 492 208,56	2 684 268,92	2 412 878,10	-8,00%
Dotation d'investissement	208 741,17	95 544,94	320 558,42	206 426,96	-1,11%
Travaux	85 379,24	46 789,11	147 203,00	120 725,59	41,40%
Conseils de quartier	72 327,78	6 281,44	113 000,00	31 710,69	-56,16%
Mobilier et équipement	51 034,15	42 474,39	60 355,42	53 990,68	5,79%
TOTAL	3 077 856,05	2 816 495,89	3 311 116,97	2 888 003,62	-6,17%

(Source : Mairie du 6^{ème})

Les dépenses totales constatées à l'état spécial ont diminué de 6,5 % entre 2008 et 2010, passant de 2,8 M€ à 2,6 M€. Les dépenses les plus importantes correspondent aux dépenses de dotation de gestion locale qui représentaient 83 % des dépenses totales en 2010, les dépenses d'animation locale et d'investissement représentant 7 % et 9 %.

Les dépenses des conseils de quartier sont en diminution en 2010 (-37 %), traduisant, comme c'est le cas dans les autres arrondissements, une difficulté générale de ces conseils à dépenser les crédits ouverts.

Graphique 7 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010 (source : Mairie du 6^{ème})



(Source : Mairie du 6^{ème})

L'élaboration du budget à la Mairie du 6^{ème} arrondissement se déroule en trois temps :

- Evaluation budgétaire de chaque fonction (au regard des dépenses de l'année N - 1, des transferts de charges connus, des nouvelles charges à venir, etc.) ;
- Rencontre avec l'ensemble des responsables des équipements de proximité ou des services déconcentrés qui font part de leurs besoins à la Mairie du 6^{ème} arrondissement ;
- La proposition budgétaire finale est arbitrée en Mairie (Direction générale des services plus cabinet du Maire).

La Mairie du 6^{ème} arrondissement a décidé de récupérer la quasi-totalité de ses lignes en gestion directe depuis l'exercice 2010. Les crédits restant délégués concernent l'affranchissement fait à l'Hôtel de Ville (DILT), l'eau (DASCO et DJS) et les fournitures scolaires (DASCO). Il est cependant à noter que l'eau a été laissée en gestion déléguée à la DASCO et à la DJS à leur demande mais que la volonté première de la Mairie est également de la récupérer en gestion directe.

Les dépenses des élus ne font pas l'objet d'un suivi particulier de la part du service financier.

L'impact de la dématérialisation (DEMAFAC) ne se ressent pas au moment de l'audit puisqu'elle n'a débuté qu'en avril 2011. Les factures dématérialisées sont désormais directement transmises à la Direction régionale des finances publiques d'Ile-de-France et du département de Paris (anciennement RGF).

Cela nécessitera, selon le chef de service, un équipement en double écran de tous les membres du service. Or, il considère que cet impératif risque de poser un problème pour le financement de tels matériels.

Pour le traitement des factures, le service financier a anticipé la dématérialisation en envoyant pour chaque commande un courrier au fournisseur pour leur spécifier le changement d'adresse à compter du 1^{er} avril.

Selon le chef de service, la dématérialisation n'empêchera pas l'impression des factures nécessaires à l'archivage et à leur classement avec les autres documents correspondant à l'achat (bon de livraison, etc.). Il ne semble pas, selon les rapporteurs, que la Direction générale des services du 6^{ème} arrondissement soit pleinement convaincue que la dématérialisation des factures apportera un gain de temps significatif aux agents.

2.2.3.1.3. Les équipements de proximité

Tableau 25 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010 (source : Mairie du 6^{ème})

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010 (source : mairie du 6ème)					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var 2008/2010
Dotation de gestion locale	2 622 592,69	2 492 208,56	2 684 268,92	2 412 878,10	-8,00%
Administration générale	421 717,95	451 225,15	516 130,12	459 335,55	8,92%
Maison des associations	205 315,29	210 335,54	217 035,20	197 528,24	-3,79%
Ecoles maternelles	107 470,23	98 990,04	107 979,90	103 516,36	-3,68%
Ecoles élémentaires	233 448,43	207 415,11	209 495,83	199 518,13	-14,53%
Conservatoire	43 008,98	53 841,69	76 903,28	64 314,21	49,54%
Bibliothèques et médiathèques	75 026,83	44 043,37	56 496,90	50 662,33	-32,47%
Gymnases et salles de sports	68 947,90	48 419,78	63 151,00	59 849,43	-13,20%
Centre d'animation	793 613,74	808 406,83	655 342,38	615 339,84	-22,46%
Crèches et jardins d'enfants	650 730,96	542 625,72	744 261,29	639 380,25	-1,74%
Espaces verts	23 312,38	26 905,33	37 473,02	23 433,76	0,52%

Le total général de la dotation de gestion locale ne reflète pas l'accroissement important du plan de charge du service financier en raison des nombreux transferts de gestion des équipements de proximité qui ont généré des régularisations importantes, notamment en ce qui concerne les centres d'animation. Il est donc important de regarder chaque ligne de dépense :

- Les dépenses du conservatoire ont progressé de 49 % entre 2008 et 2010, ce qui s'explique par les transferts de certaines charges de la DAC vers le budget de l'état spécial (la maintenance des instruments de musique, les maintenances techniques).
- Les dépenses de la bibliothèque et de la médiathèque baissent de manière importante (-32 %). Ceci s'explique par un mandatement exceptionnellement élevé en 2008 en raison d'une part du paiement du loyer du 2^{ème} semestre 2007 de la bibliothèque et du centre André Malraux sur l'exercice 2008, d'autre part de la répercussion sur 2009 de 6 226,83 € d'économie correspondant à l'écart entre l'appel de fonds payé en 2008 à la RIVP (34 509,62 €) et le montant des dépenses de gestion effectivement constaté par celle-ci (28 282,79 €). De plus, depuis 2010, la Mairie paye le loyer du centre Malraux sur la fonction 020 (administration générale). Cependant, la tendance des dépenses est à l'augmentation du fait du transfert des dépenses de fournitures administratives du budget de la DAC vers l'état spécial en 2010.

- La baisse des dépenses 2010 du centre d'animation correspond à la récupération de l'avance versée au titulaire du marché d'animation du centre Saint-Michel en 2007 (217 307,33 €), le montant réel des dépenses 2010 étant de 810 901,47 €.
- La diminution de 14 % des dépenses des écoles élémentaires s'explique par la baisse des dépenses en fournitures scolaires et transports de biens, décidée par la DASCO.

2.2.3.2. La fonction achats

Le service financier assure toute la chaîne des opérations financières, y compris tous les achats liés aux marchés. Il n'y a pas de personne à temps plein en charge de cette fonction, celle-ci étant partagée entre le Directeur général des services et le responsable du service financier. A l'heure actuelle, les autres personnels du service ne sont pas en mesure de la prendre en charge.

Tous les documents concernant les achats publics sont consultés sur l'intranet de la Ville ou via le logiciel de passation de marchés EPM.

Aucun document de politique d'achat n'a été formalisé à la Mairie du 6^{ème} arrondissement.

L'ancien Directeur général des services n'ayant pas souhaité passer de marchés, les passations n'ont débuté qu'à partir de l'année 2010, à l'initiative du nouveau Directeur général des services.

Sur 2010 seulement trois marchés ont été passés : deux marchés de services (retranscription vidéo des conseils d'arrondissement et des autres événements de la Mairie) et un marché de travaux (restauration des décors peints dans l'escalier d'honneur).

Cinq marchés sont planifiés pour les années à venir : un marché d'impression, un marché de mobilier, un marché traiteur, un marché épicerie et boissons et un marché de boissons alcoolisées.

2.2.3.3. La fonction régie

2.2.3.3.1. *Le fonctionnement du service*

Cette fonction est assurée par un seul agent, la régisseuse qui exerce cette fonction à la mairie du 6^{ème} depuis 1983. Elle est suppléée par le chef du service financier.

La régisseuse n'a pas de formation comptable à la base, elle a été formée tout au long de sa carrière aux fonctions de régisseur, aux logiciels Excel, Word et Star.

La régie du 6^{ème} arrondissement ne reçoit quasiment pas de public (une quarantaine de personnes par mois). Cependant, ce chiffre risque d'augmenter avec la mise en place de Facil'familles qui a débuté début 2011. Pour l'instant ce dispositif a peu d'impact sur le fonctionnement de la régie mais risque à terme de poser certains problèmes et notamment en ce qui concerne l'accueil dans de bonnes conditions de ces publics.

Plusieurs types de visiteurs sont actuellement accueillis par ce service :

- les parents des enfants inscrits en écoles ;
- les directrices de crèches ;
- les instituteurs et les personnels des écoles ;
- le directeur du conservatoire.

Les horaires d'ouverture de la régie sont les suivants : 8h30 à 17h, 8h30 à 19h30 le jeudi. La régisseuse de la Mairie du 6^{ème} n'a pas constaté d'utilité particulière à l'installation du logiciel STAR. Elle n'a pas noté de différence par rapport à son prédécesseur EGERI.

[.....]

]

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

[.....]

]

Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires précise qu'« un travail [.....] des régies a d'ores et déjà été engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3^{ème} arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations, notamment en matière de sécurité, à mettre en place au regard des évolutions que connaissent les régies.[.....]

La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Il est conduit en lien étroit avec la Direction des achats, la Direction des finances et la Direction de la prévention et de la protection et bénéficie de l'expérience du CASVP et de la Direction des affaires culturelles sur le sujet. »

2.2.3.3.2. Les recettes et les dépenses

Le tableau suivant montre l'évolution des recettes perçues par la régie de la mairie du 6^{ème} arrondissement depuis 2005. On constate une augmentation importante des recettes Ville de Paris à partir de 2007 qui s'explique essentiellement par la municipalisation du conservatoire du 6^{ème} et l'inscription de ses recettes au budget de la Mairie.

Tableau 26 : Encaissements réalisés par la régie du 6^{ème} arrondissement

Mairie du 6ème : Encaissements réalisés par la régie(source Mairie du 6ème)						
En €	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	109 400,02	213 163,10	466 838,37	363 953,56	332 700,18	339 470,94
Caisse des écoles	752 199,02	768 015,61	782 507,48	827 439,68	838 950,66	829 360,03
Total	861 599,04	981 178,71	1 249 345,85	1 191 393,24	1 171 650,84	1 168 830,97

(Source : Mairie du 6^{ème})

Les recettes du conservatoire municipal constituent les recettes principales puisqu'elles représentent en moyenne 78 % des recettes Ville de Paris à la Mairie du 6^{ème}.

Tableau 27 : Recettes sur le budget général DAC, DASCO et DJS (source : Mairie du 6^{ème})

Mairie du 6ème : Recettes sur le budget général DAC, DASCO, DJS (source Mairie du 6ème)									
En €	Inscriptions Ateliers beaux arts	Inscriptions Conservatoire	Prêts d'instruments de musique	Location salle conservatoire	Etudes surveillées	Ateliers culturels	Gouters récréatifs	Ateliers sportifs	Centres de loisirs
2008	0,00	261 938,00	1 910,00	860,80	22 944,47	13 018,01	0,00	20 871,94	0,00
2009	0,00	253 119,00	1 340,00	679,10	22 485,36	14 431,78	0,00	19 796,00	0,00
2010	0,00	290 334,00	715,00	1 136,60	10 705,56	6 524,06	0,00	8 625,25	2 333,01

Les recettes de la régie sont perçues [.....], en chèque, par prélèvement ou par internet. [.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.* Les paiements par internet ont subi une croissance exponentielle depuis 2007 pour la Caisse des écoles. Les proportions de chaque moyen de paiement sur l'année 2010 sont les suivantes :

Tableau 28 : Répartition des paiements [.....] pour la Mairie en 2010

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

(Source : Mairie du 6^{ème})

Tableau 29 : Répartition des modes paiements pour la Caisse des écoles en 2010

Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

(Source : Mairie du 6^{ème})

Les paiements Internet ne représentaient que 0,6 % en 2007, 0,9 % en 2008, 2 % en 2009 et 5 % en 2010.

Les recettes de la Mairie sur le budget général de la DUCT sont les suivantes :

Tableau 30 : Recettes de la Mairie sur le budget général de la DUCT

Mairie du 6ème : Recettes sur le budget général DUCT									
En €	Quêtes	Dons	Rémunération personnel de service	Rémunération personnel ouvrier	Chauffage éclairage sono	Location de salles	Recouvrement de charges	photocopie des docs administratifs	Total
2008	20 875,77	20 938,40	165,22	0,00	18,12	412,83	0,00	0,00	42 410,34
2009	17 552,82	2 322,85	237,86	0,00	0,00	735,41	0,00	0,00	20 848,94
2010	18 187,55	0,00	293,11	0,00	0,00	451,50	0,00	0,00	18 932,16

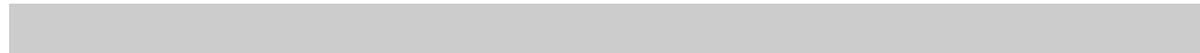
(Source : Mairie du 6^{ème})

La régie a peu de dépenses à gérer. Sur l'état spécial, il y a les dépenses des crèches et les dépenses des conservatoires mais qui sont de montants peu élevés.

Tableau 31 : Dépenses réalisées par la régie du 6^{ème} arrondissement

Mairie du 6ème : dépenses réalisées (source Mairie du 6ème)					
En €	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	0,00	277,10	13,20	63,50	0,00
Etat spécial	2 230,91	2 469,55	2 009,83	2 400,66	3 561,61
Caisse des écoles	4 467,07	4 078,24	9 277,07	4 210,84	7 461,61
Total	4 467,07	4 355,34	9 290,27	4 274,34	7 461,61

(Source : Mairie du 6^{ème})



3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. Des missions nouvelles visant à mieux répondre aux attentes des usagers

3.1.1. La mission vie démocratique

Les instances de démocratie participative dans le 6^{ème} arrondissement sont rattachées directement au Maire :

- la coordinatrice du Conseil de la jeunesse²⁶ d'une part qui est un agent de la Direction de la jeunesse et des sports et qui a également en charge celui du 5^{ème} arrondissement mais qui est localisée à la Mairie du 6^{ème} où elle partage son bureau avec l'autre coordinatrice (cf. *infra*) ;
- la coordinatrice des conseils de quartier²⁷ d'autre part qui est un agent de la DUCT dépendant hiérarchiquement du Directeur général des services.

Il ne sera donc fait référence ici qu'au second de ces deux conseils dont la DGS assure la logistique, comme cela est également le cas pour le conseil d'arrondissement, le CICA²⁸ ou le CSPDA²⁹ (Conseil de sécurité et de prévention de la délinquance).

La coordinatrice des conseils de quartier exerce cette fonction depuis 2009 mais elle est entrée à la Ville de Paris en 1974. Elle administre les six conseils de quartier que compte le 6^{ème} arrondissement, tous présidés par des élus, en lien avec l'Adjointe au Maire en charge de ce dossier et le Directeur de cabinet en ce qui concerne les orientations stratégiques. Le DGS assure pour sa part la logistique de la séance plénière annuelle et celle nécessaire au renouvellement des trois collèges, notamment celui du collège « habitants » (tous les 3 ans), en liaison directe avec le Maire.

Les thèmes les plus fréquemment abordés par ces conseils concernent le stationnement, la propreté et les terrasses de café. Actuellement, l'aménagement de la rue de Rennes

²⁶ Le Conseil de la jeunesse du 6^{ème} arrondissement comprend 5 membres qui se réunissent une fois par semaine en moyenne en dehors des vacances scolaires. Il bénéficie d'un budget annuel de 10 000 €. En 2010 il a mené à bien cinq projets portant notamment sur la prévention de l'alcoolisme ou les Droits de l'Homme.

²⁷ Les conseils de quartiers ont été créés par la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité. Ils sont obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants. Ils sont composés à Paris de 40 membres (10 membres du collège politique, 10 personnalités qualifiées et représentants d'associations locales et 20 habitants volontaires tirés au sort).

²⁸ Le Comité d'initiative et de consultation d'arrondissement réunit les représentants des associations de l'arrondissement. Il se réunit une fois par trimestre avec le Conseil d'arrondissement pour aborder des sujets en lien avec la vie de l'arrondissement tels que la restauration scolaire, les incivilités, la réfection de la Tour nord de l'Eglise Saint-Sulpice ou la Maison des associations.

²⁹ Le Conseil de sécurité et de prévention de la délinquance est une instance d'information présidée par le Maire d'arrondissement à laquelle participe un représentant du Procureur de la République et le Commissaire central du 6^{ème} arrondissement et où sont évoquées les questions relatives aux conditions de sécurité dans l'arrondissement, au bilan d'activité du commissariat et aux moyens mis en œuvre pour lutter contre la délinquance.

constitue un sujet de préoccupation majeur, cette artère traversant l'arrondissement de part en part. Des intervenants extérieurs viennent présenter des projets ou expliquer la nature de leur activité dans des domaines en lien direct avec la vie de l'arrondissement.

En dehors des réunions et de la séance plénière ouverte à tous les membres des 6 conseils de quartier, sont organisées des visites concernant l'avenir de l'arrondissement ou de la Capitale. Les membres des conseils de quartier sont également conviés à des marches exploratoires qui ont pour but de repérer des problèmes en matière de voirie ou de propreté notamment au fil d'un parcours choisi à l'avance, des fonctionnaires de la DPE ou de la DVD y étant aussi associés.

Les conseils de quartier sont une force de proposition et ils soumettent des projets au Maire afin qu'ils puissent être financés dans la limite de l'enveloppe qui leur est allouée en matière d'investissement. Cela a récemment concerné des projets d'éclairage (rue Dauphine) ou l'installation de places de stationnement pour deux-roues. Parfois, les crédits d'investissement sont reportés d'une année sur l'autre, ce qui permet de financer des projets plus importants, ce qui a été par exemple le cas avec la réfection des grilles au pied des arbres d'alignement.

Cette démarche de démocratie participative s'accompagne aussi d'une dimension festive qui rejoint la logique de la Mairie qui accorde une place importante à l'événementiel et à la création de liens sociaux. Sont ainsi organisés des vide-greniers, des buffets ou des rallyes pédestres.

Tableau 32 : Les conseils de quartier dans le 6^{ème} arrondissement

- nombre de conseils de quartier : **6** (Monnaie, Notre-Dame-des-Champs, Odéon, Rennes, Saint-Germain et Saint-Placide) ;
- nombre de conseillers de quartier (au 31 décembre 2010) : **144 membres** (3 collègues par quartier pour 6 quartiers), **actuellement 131** en raison de quelques démissions) ;
- nombre de réunions de conseils de quartier durant l'année 2010 : **15 réunions** de conseils de quartier et **une séance plénière**, sans compter des participations au CICA sur des projets d'arrondissement tels que l'aménagement de la rue de Rennes, les voies sur berge ou le site Laennec) ;
- convocations adressées aux conseillers de quartier en 2010 : les convocations sont envoyées par courriel à l'ensemble des conseillers. Seules les personnes ne disposant pas d'adresse mail reçoivent un courrier (une vingtaine sur les 6 conseils) ;
- production de documents écrits par les conseils de quartier en 2010 : **15 comptes-rendus** ; un compte rendu des bilans exposés en réunion plénière ; **édition par le Conseil de quartier Monnaie d'une Infolettre « Les Echos »** diffusée à 7 000 exemplaires ;
- moyens matériels mis à disposition des conseils de quartier : tous les moyens matériels de la Mairie du 6^{ème} arrondissement sont mis à disposition des Conseils de quartier selon leurs besoins : salles de réunions, matériel informatique, vidéo projecteur, tentes, etc.
- **deux budgets de fonctionnement** et d'investissement (3 300 € pour le budget primitif de fonctionnement 2011 à consommer dans l'exercice et 8 800 € pour le budget primitif d'investissement 2011 par quartier).

3.1.2. La mission RIF (Relais informations familles)

A l'instar d'autres arrondissements (4^{ème}, 9^{ème}, 11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}) ayant déjà expérimenté cette démarche, la Mairie du 6^{ème} a décidé de créer à son tour un Relais informations familles (RIF) qui sera opérationnel au mois d'octobre 2011.

Ce RIF a pour objectif de fournir une information étendue et ciblée aux familles, dans une optique intergénérationnelle allant, selon l'expression du DGS, « du bébé au grand-père ».

Cette instance sera installée dans les locaux de l'ancien service élections libérés lors de la création du guichet unique géré par le service à la population. Il sera animé par un cadre B en cours de recrutement qui prendra également en charge la partie *back office* de l'activité élections, celle-ci étant devenue trop lourde pour la chef du service à la population. Il gèrera également l'accueil et le traitement des affaires scolaires (inscriptions, dérogations, relations avec les chefs d'Etablissement).

Cet agent sera entouré de deux agents de catégorie C dont l'un est actuellement à l'accueil et l'autre au service à la population, ainsi que d'un emploi tremplin³⁰.

Par ailleurs, l'antenne logement de la DLH viendra s'installer dans les bureaux du RIF, ce qui libérera un guichet au service à la population. Des négociations sont actuellement en cours pour que des associations viennent y effectuer des permanences dans des domaines spécialisés concernant les familles de l'arrondissement.

Le RIF n'étant pas encore opérationnel, il est encore trop tôt pour porter un jugement sur sa mission, mais au vu du succès rencontré dans les autres arrondissements, il est probable que cette structure apportera une valeur ajoutée en termes d'information aux familles de l'arrondissement, les locaux devant l'accueillir offrant une surface importante et un accueil de qualité grâce aux travaux entrepris.

3.2. Les défis à relever

La mission a adressé par écrit un questionnaire au Directeur général des services de la Mairie du 6^{ème} arrondissement. Cette partie reproduit très largement le point de vue exprimé par celui-ci en réponse à ce questionnaire et plus généralement lors des différents entretiens accordés aux rapporteurs, en présence du Directeur de cabinet du Maire pour l'un d'entre eux.

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs

3.2.1.1. L'impact des coordonnateurs de l'espace public

Rappel : *Leur création vise à renforcer la coordination des services déconcentrés et à offrir un interlocuteur clairement identifié aux mairies d'arrondissement. Ils sont choisis parmi les personnels des services déconcentrés de la DEVE, de la DVD ou de la DPE. Ils sont chargés de renforcer la coordination, le partage d'information.*

³⁰ La Ville de Paris est confrontée à des phénomènes touchant plus particulièrement certaines catégories d'agents, soit en raison de la pénibilité des tâches, soit parce que les postes sont appelés à disparaître. C'est pourquoi a été mis en place un dispositif visant à faciliter les reconversions collectives de certaines catégories de personnels, les « emplois tremplins ». Ils ont été créés en 2006 à la DFPE pour la reconversion des auxiliaires de puériculture. Les agents concernés reçoivent une formation alternée mise en œuvre par le Bureau de la formation de la DRH. Désormais, les emplois tremplins sont transverses, c'est-à-dire que les agents concernés peuvent être recrutés dans une autre direction que celle dont ils sont issus.

Le coordinateur de l'espace public qui a été désigné dans le 6^{ème} est une ingénieure de la Ville de Paris, chef de la division territoriale de la propreté des 5^{ème} et 6^{ème} arrondissements de la Direction de la propreté et de l'eau (DPE). Selon le DGS, la création de cette fonction n'a pas eu d'impact direct sur les services administratifs de la Mairie dans la mesure où la coordinatrice est en contact direct avec le Maire et son cabinet.

Toutefois, la création récente d'un poste de Cadre technique au sein de la DGS en charge notamment du dossier de l'espace public est de nature à faire évoluer cette situation. Certains projets, comme l'aménagement de la rue de Rennes, vont probablement générer une intensification des relations entre le Cadre technique et la coordinatrice de l'espace public.

3.2.1.2. L'impact des référents territoriaux

Rappel : Ils sont dans les services centraux non déconcentrés (DU, DDEEES, DPP, DAJ) en relation avec les mairies d'arrondissement.

Selon le DGS, la mise en place de ces référents devrait avoir un impact positif sur le fonctionnement des services administratifs de la Mairie. En effet, il considère qu'il est toujours difficile de trouver le bon interlocuteur dans les directions centrales quand celles-ci ne disposent pas d'un échelon déconcentré.

En ce qui concerne la DPP, le DGS estime que les relations qu'il entretient actuellement avec l'inspecteur en charge des agents d'accueil et de surveillance (AAS) des 5^{ème}, 6^{ème} et 13^{ème} arrondissements sont déjà très satisfaisantes.

3.2.1.3. L'impact d'un meilleur fonctionnement territorial des services sociaux

Rappel : Une étude concernant l'action sur la gouvernance territoriale des services sociaux a été lancée au début de l'année 2010. Le diagnostic, suivi d'un travail participatif, permettra d'élaborer des réponses partagées aux questions suivantes : comment renforcer la cohérence des interventions autour des usagers ? Comment développer des stratégies davantage partagées d'intervention sur le territoire à partir d'une connaissance commune de ce dernier ? Quelles formes d'organisation et de fonctionnement des services sociaux pour mieux prendre en compte la diversité des territoires ?

Le DGS est très favorable à la mise en œuvre d'une gestion spécifique de l'action sociale dans chaque arrondissement. Il considère en effet que les problèmes auxquels la population du 6^{ème} est confrontée ne sont pas comparables, compte tenu de sa sociologie, avec d'autres arrondissements moins favorisés.

A cela s'ajoute une certaine confusion dans l'esprit des usagers, voire des agents de la Mairie, entre l'action conduite par la section locale du CASVP et le service social polyvalent de la DASES, ces deux services étant hébergés l'un et l'autre dans les locaux de la Mairie. Tout rapprochement entre les deux ne pourrait, dans cette situation, qu'avoir un impact positif.

3.2.1.4. L'impact des assistants conseils de la jeunesse

Rappel : Est signalée l'existence d'une dizaine d'« assistants conseils de la jeunesse » polyvalents (ACS).

La coordinatrice des conseils de la jeunesse des 5^{ème} et 6^{ème} arrondissements est hébergée par la Mairie du second nommé. Cet agent de la Direction de la jeunesse et des sports (catégorie B) qui partage son bureau avec la coordinatrice des conseils de quartier est rattaché directement au cabinet du Maire comme cela a été indiqué *supra* et n'entretient par conséquent que peu de liens avec les services administratifs.

Le DGS considère que le fonctionnement de cette instance est plus que limité dans le 6^{ème} arrondissement [.....]. *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

Plus généralement, le DGS estime que, compte tenu de la sociologie de l'arrondissement, « la jeunesse ne se sent pas concernée » par cette instance qui n'est pas véritablement adaptée à la nature de ses préoccupations.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

3.2.2.1. La simplification des formalités et de la vie des usagers

Parmi les différentes mesures mises en œuvre par la Ville de Paris pour faciliter la vie des usagers, le DGS porte un regard positif sur la désectorisation³¹ de certaines formalités comme les demandes en matière d'état civil ou de logement social.

De son côté, la Mairie du 6^{ème} arrondissement s'est efforcée de répondre à cette attente en fournissant des informations complètes et adaptées sur son site internet.

3.2.2.2. Le développement des « télé-services »

Pour le DGS, la possibilité de s'inscrire en ligne sur les listes électorales est désormais effective et cela constitue un réel progrès pour les usagers.

En revanche, cela n'est toujours pas le cas pour le recensement citoyen, pour les échanges de données relatives à l'état-civil avec d'autres administrations, pour le renouvellement de la demande de logement en ligne, pour les demandes de la carte de stationnement résidentiel ou pour les préinscriptions concernant les demandes de place en crèche.

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

La Mairie du 6^{ème} est pilote en ce qui concerne le dispositif Facil'Familles. Mais au moment de l'audit, [.....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux*

³¹ C'est-à-dire la possibilité d'effectuer une démarche administrative dans n'importe quelle mairie d'arrondissement et non plus uniquement dans celle de son lieu de résidence.

documents administratifs, les chèques (bancaires, postaux ou emplois services universels) n'étant pas encore concernés.

Selon le DGS, Facil'Familles n'aura guère d'impact en ce qui concerne le volume des sommes recouvrées dans la mesure où le paiement [.....] demeure une démarche très minoritaire dans cet arrondissement.

Par ailleurs, si Facil'Familles doit être appliqué à toutes les activités périscolaires de la Ville, des interrogations demeurent en ce qui concerne la restauration scolaire qui dépend de la Caisse des écoles.

3.2.2.4. Le développement du multi canal

Rappel : *Refonte de paris.fr, développement du 3975, développement du courriel, partage des bases de données par les agents d'accueil.*

Si le DGS considère que le développement du multi canal peut constituer un progrès en termes d'information pour les Parisiens, il rappelle que la Mairie du 6^{ème} dispose de son propre standard.

En ce qui concerne le recours au courrier électronique, il fait valoir que cela risque d'engendrer un surplus de messages dont certains ne concerneront pas la Mairie. Il sera en outre difficile de savoir qui devra traiter la réponse lorsque le courriel sera adressé à plusieurs destinataires.

3.2.3. La mise en place des pôles d'activité « décentralisés »

3.2.3.1. La gestion des équipements « de proximité »

Dans la mesure où cette réforme, consistant à transférer aux mairies d'arrondissement la gestion des équipements de proximité, avait déjà été mise en place lorsqu'il est arrivé en 2008, le DGS considère que cela n'a pas d'impact sur l'organisation des services, la réforme ayant déjà été absorbée.

3.2.3.2. La réforme des investissements d'intérêt local

Rappel : *C'est l'une des grandes réformes en cours. La délibération de juin 2009 propose que la plupart des travaux courants d'entretien et de petit aménagement, dénommés « investissements d'intérêt local », soient dorénavant programmés sur proposition des maires d'arrondissement dans le cadre d'enveloppes qui seront définies sur la base de critères objectifs arrêtés par le Maire de Paris après avis du Comité des arrondissements.*

Selon le DGS, le montant de l'enveloppe consacrée aux investissements d'intérêt local demeure limité. Cela signifie que si la Mairie finance une opération très importante, le solde restant ne permettra plus que de financer un nombre très faible d'autres projets.

3.2.3.3. Les subventions aux associations d'intérêt local

Rappel : *Comme pour les investissements d'intérêt local, il est prévu que les maires d'arrondissement bénéficient d'une enveloppe de crédits destinée à proposer de subventionner les associations d'intérêt local.*

Le traitement de tels dossiers nécessite, selon le DGS, « une technicité actuellement manquant en Mairie ». Un tel transfert de compétence devra par conséquent s'accompagner d'un transfert de personnel.

Par ailleurs, il serait logique que l'instruction des dossiers de demandes de subventions aux associations d'intérêt local soit effectuée par la Maison des associations (MDA), sous le contrôle de la Mairie comme cela est déjà le cas pour les demandes d'adhésion à la MDA.

3.2.3.4. L'extension des commissions mixtes paritaires

Rappel : La commission mixte paritaire (CMP), instituée par la loi n°2002-276 du 27 février 2002 modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004, est une autorité administrative collégiale composée de six membres, à parité de représentants du Maire de Paris et de représentants du maire d'arrondissement.

Il n'y a à l'heure actuelle qu'une seule commission mixte paritaire installée dans le 6^{ème} arrondissement, celle chargée de la gestion de la Maison des associations. L'extension des CMP n'est pas vraiment à l'ordre du jour dans le 6^{ème} arrondissement.

3.2.3.5. Le copilotage de la propreté

Le dossier du copilotage de la propreté est du ressort exclusif du cabinet du Maire du 6^{ème} arrondissement et n'a donc pas d'impact sur le fonctionnement des services administratifs.

3.2.4. La déconcentration des directions centrales

3.2.4.1. La déconcentration des directions centrales

La Mairie du 6^{ème} arrondissement entretient des relations permanentes avec les sections locales d'architectures de la DPA et avec les circonscriptions d'action scolaire de la DASCO. Le mouvement de déconcentration n'a pas modifié cette situation.

Ainsi, la mise en place de nouvelles circonscriptions communes DFPE/DASCO ne devrait pas engendrer de modifications dans les relations entre la Mairie et ces deux directions. Le 6^{ème} est directement concerné puisque la circonscription 6-14 constitue l'un des trois sites pilotes qui ont été retenus et qu'elle est en place depuis le 14 mars 2011.

Enfin, en ce qui concerne la réforme de l'Aide sociale à l'enfance, il est encore trop tôt pour porter un jugement sur ce processus de déconcentration.

3.2.4.2. Les réformes en cours

Le DGS du 6^{ème} arrondissement est favorable à la poursuite des réformes consistant à poursuivre le mouvement de déconcentration des services centraux sous réserve que cela s'accompagne d'un transfert concomitant des effectifs.

Par ailleurs, cette nouvelle organisation, si elle devrait à terme améliorer le service rendu aux usagers parisiens, pourrait aussi l'uniformiser.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION

4.1. Les principales observations

A l'issue de l'audit des services administratifs de la Mairie du 6^{ème} arrondissement, les rapporteurs soulignent que ceux-ci sont gérés de façon dynamique avec une volonté affirmée de la part de la Direction générale des services de moderniser l'administration et d'associer les agents au processus de changement mis en œuvre.

Cet effort n'a pas encore donné tous les résultats attendus dans la mesure où la culture administrative n'était pas, jusqu'à l'arrivée du nouveau DGS en 2008, caractérisée par l'innovation. Celui-ci s'est en effet heurté à des résistances internes qui semblent aujourd'hui en partie aplanies du fait d'un fort renouvellement des effectifs.

Si la moyenne d'âge du personnel est assez comparable à celle que l'on rencontre dans les autres arrondissements, en revanche, l'ancienneté des agents y est beaucoup plus faible. Plus de la moitié des agents ont moins de trois ans d'ancienneté, ce qui constitue un atout pour que les réformes entreprises puissent être menées à bien.

Ces réformes portent essentiellement sur quatre points :

- La mise en place d'un guichet unique entièrement dédié aux services à la population qui a nécessité de rendre polyvalents les agents concernés au guichet dans un premier temps mais aussi en *back office*, ce qui prendra plus de temps.
- La refonte de l'organigramme qui s'est traduite par la suppression d'un des deux postes de DGAS et par la création d'un emploi de Cadre technique. Cette primauté accordée aux fonctions d'architecture, de travaux ou de maintenance constitue un autre défi à relever. Cette démarche s'inscrit notamment dans une volonté de maintenir la valeur symbolique du bâtiment.
- Le transfert du secteur événementiel qui relevait auparavant du cabinet et qui fait désormais partie prenante des services administratifs, ce qui constitue une originalité de l'arrondissement. Ce choix est également cohérent avec la volonté du Maire de faire de la Mairie du 6^{ème} un lieu central de l'animation culturelle de l'arrondissement, même si cela génère des problèmes de logistique qui sont parfois délicats à résoudre.
- Enfin, le 6^{ème} arrondissement sera doté au mois de septembre 2011 d'un Relais informations familles qui permettra aux usagers de disposer d'un service d'information unique sur les questions allant de l'enfance au troisième âge.

Ce mouvement n'est pas achevé et il doit s'inscrire dans un contexte qui n'est pas toujours aussi favorable que le DGS le souhaiterait. Il existe en effet des interrogations quant à la capacité de certains agents de s'inscrire dans la démarche de polyvalence, quant à leur aptitude à assimiler des procédures de plus en plus complexes ou à maîtriser de nombreux logiciels.

La volonté de répondre aux attentes des usagers à travers la création du guichet unique ou du RIF risque également de se heurter aux contraintes architecturales qu'impose la configuration du bâtiment Mairie. Il n'est en effet pas adapté à cette volonté d'accueil et d'ouverture sur l'extérieur.

En outre, toute l'énergie déployée par le DGS au cours de trois dernières années s'est traduite par une mobilisation constante qui a rendu moins lisible la gestion de la Mairie au quotidien. Sa volonté de réforme marquée par un souci louable de gérer le maximum de dossiers, se traduit aujourd'hui par une organisation très centralisée [.....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs qui devra être surmontée lorsque les réformes en cours seront achevées.*

En réponse au rapport provisoire, le Maire considère qu'il est « *important de préciser que l'organisation considérée par les auditeurs comme « très centralisée » est due en grande partie à la taille moyenne de la Mairie. En effet, dans ce type de mairie, le DGS est « plus accessible » et donc « plus saisi ».* [.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Il ajoute enfin que « les deux autres chefs de services sont beaucoup trop récentes dans leurs fonctions et ont besoin d'un accompagnement. »*

4.2. Les axes d'amélioration

Recommandation n° 1 : Réfléchir à un nouvel aménagement de l'entrée de la Mairie incluant l'accueil. Cette Mairie souffre en effet de l'absence d'un véritable hall convivial et confortable permettant d'accueillir les usagers dans les meilleures conditions.

Dans sa réponse au rapport provisoire de l'Inspection générale, le Maire du 6^{ème} arrondissement fait valoir que « *l'infrastructure actuelle des locaux n'autorise aucuns travaux légers à court terme permettant une localisation mieux adaptée au service accueil. Le départ du Tribunal d'Instance, logé actuellement à l'entrée de la Mairie, libérerait l'espace nécessaire à la création d'un nouveau service accueil, avec fermeture de la loge du gardien en journée et transfert des services actuellement rendus en loge (remise des clés - courrier - gestion des entrées et sorties des véhicules) à ce nouveau service accueil. Dans l'attente, une signalétique lumineuse avec fléchage va être installée pour mieux localiser le service accueil.* »

Recommandation n° 2 : Revenir à un rythme régulier de réunions de direction. La gestion administrative nécessite en effet, en régime de croisière, des rendez-vous périodiques pour fédérer les énergies et informer l'ensemble des acteurs de l'évolution de tous les dossiers en cours.

Selon le Maire, « *la restructuration de la Direction générale des services (suppression d'un poste de DGAS - intégration du service événementiel - création du poste de Cadre technique) et l'arrivée de deux nouveaux chefs de services (Service à la population et Relais Informations Familles) ont engendré une suspension des réunions de directions. De nouvelles réunions sont programmées à compter de septembre 2011.* »

Recommandation n° 3 : Utiliser au mieux le local libéré par l'antenne de police. La vocation de cet espace dédié à l'accueil mérite d'être conservée, ce qui nécessite une réflexion approfondie avant toute prise de décision.

En réponse au rapport provisoire, le Maire signale que « *cet espace accueillera, à compter de septembre 2011, le nouvel espace WIFI ouvert au public.* »

Recommandation n° 4 : Renforcer le dispositif de contrôle interne au sein du Service à la population. Celui-ci pourrait prendre des formes variées (autocontrôle, supervision, tableaux de bord, etc.), notamment dans le domaine de l'état civil. En effet, le développement de la polyvalence rend une telle démarche nécessaire pour renforcer la sécurité juridique au sein d'un service dont les compétences sont très larges.

Le Maire rappelle que « *de telles mesures sont déjà en place, comme la supervision des dossiers de mariages, la fiche de synthèse pour les attestations d'accueil, les tableaux de bord relatifs aux délivrances des actes. Une réflexion sur ce thème sera demandée à la Chef de service.* »

Recommandation n° 5 : Développer la polyvalence des agents de logistique générale. Compte tenu de l'importance du secteur événementiel, le rôle de ces agents est essentiel et leurs compétences doivent être étendues pour leur permettre de répondre à toutes les sollicitations, qu'elles soient d'ordre protocolaire ou logistique.

Le Maire tient à signaler que « *globalement, au niveau logistique, les ALG sont polyvalents (excepté les agents nouvellement nommés). Toutefois, une telle polyvalence peut difficilement être atteinte puisque certaines tâches nécessitent par exemple la détention du permis de conduire, condition non requise pour l'accès à ce corps de métier.* »

Recommandation n° 6 : [.....]
.....
.....
.....] *Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

[.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

Recommandation n° 7 : Mieux informer les agents sur la démarche Qualiparis. La Mairie du 6^{ème} arrondissement ne semble pas en effet s'être emparée de cette démarche qui vise à améliorer le service rendu aux usagers en octroyant à terme un label à l'ensemble des équipements municipaux, notamment aux mairies d'arrondissement et aux équipements de proximité dont elles ont la charge.

Le Maire rappelle que « *la Mairie du 6^{ème} arrondissement n'a pas été retenue par la DUCT pour mettre en place cette mesure. De plus, il apparaît préférable dans un premier temps de se concentrer sur la restructuration des services (Direction générale des services - Service à la population - Relais Informations Familles) afin de redéfinir les missions de chacun. Cette restructuration améliore indéniablement le service rendu à la population. La Mairie du 6^{ème} répondra favorablement à la demande de la DUCT quant à la mise en place de la démarche Qualiparis.* »

Dans sa réponse au rapport provisoire, le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires fait également observer que « *la démarche Qualiparis n'a pas encore été déployée dans l'ensemble des mairies d'arrondissement. Six mairies pilotes ont été choisies afin de tester la mise en œuvre de la démarche. Il s'agit des mairies des 11^{ème}, 12^{ème}, 16^{ème}, 2^{ème}, 14^{ème} et 19^{ème} arrondissements. Les trois premières d'entre elles ont été auditées fin juin et ont obtenu leur labellisation. Les trois dernières doivent faire l'objet d'un audit d'ici la fin de l'année. S'agissant des quatorze mairies restantes, elles ont été informées de la démarche dans le cadre de deux réunions de présentation générales. Leur appropriation de la démarche s'effectuera de manière significative dès lors qu'elles entreront dans le processus de mise en œuvre. Le calendrier de déploiement de la démarche au sein des quatorze mairies restantes est en cours de définition.* »

Recommandation n° 8 : Réfléchir aux conditions de création d'un emploi de régisseur technique, éventuellement mutualisé avec un autre arrondissement intéressé. La montée en puissance du secteur événementiel conduit la Mairie à recourir de plus en plus souvent à un régisseur indépendant chargé d'assurer les fonctions d'intendance qui dépassent les capacités des ALG et nécessite des moyens dont elle ne dispose pas.

Le Maire souligne que « *la montée en puissance du secteur événementiel semble être commune à toutes les mairies. Cette réflexion doit donc être menée au niveau de la direction. La mutualisation d'un tel emploi avec un autre arrondissement ne peut être envisagée, notamment en raison de la concomitance certaine des événements organisés dans chacun des arrondissements. Enfin, se pose le problème du coût financier, la création d'un tel corps de métier ne devant pas engendrer une charge de personnel supplémentaire.* »

En réponse au rapport provisoire, le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires reconnaît que « *la fonction d'organisation ou d'accueil d'événements à vocation culturelle ou autres s'est fortement développée en mairie d'arrondissement et avec elle le besoin de technicité lié à l'organisation de spectacles. Les catégories de personnels aujourd'hui présentes en mairie ne disposent pas de ces compétences qui n'entrent pas dans la définition de leurs métiers. Les modalités de réponse les plus pertinentes à cette difficulté pour le fonctionnement des mairies seront étudiées. La création d'un emploi de régisseur technique spécifiquement dédié à cette fonction sera l'une des hypothèses examinées pour satisfaire ce besoin.* »

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Mairie du 6^{ème} arrondissement

04.03.2011	Jean-Pierre Lecoq	Conseiller de Paris et Maire du 6 ^{ème} arrondissement de Paris
07.07.2011	[.....]	Directeur de cabinet du Maire du 6 ^{ème} arrondissement de Paris
04.03.2011 13.05.2011 07.07.2011	[.....]	Directeur général des services
28.04.2011	[.....]	Directrice générale adjointe des services
05.05.2011	[.....]	Ancien Directeur général adjoint des services
05.05.2011	[.....]	Chargée du secteur événementiel
02.05.2011	[.....]	Chef du service à la population
05.05.2011	[.....]	Assistante à la Direction générale des services
02.05.2011	[.....]	Assistante des conseils de quartier
13.05.2011	[.....]	Cadre technique
28.04.2011	[.....]	Régisseur
28.04.2011	[.....]	Chef du service financier et régisseur suppléant
02.05.2011	[.....]	UGD
28.04.2011	[.....]	Relais technique et co-UGD
05.05.2011 13.05.2011	[.....]	Huissier
28.04.2011	[.....]	Référente accueil
05.05.2011	[.....]	Standardiste

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire d'audit des services administratifs de la Mairie du 6^{ème} arrondissement a été transmis le 11 juillet 2011 au Maire de cet arrondissement ainsi qu'au Directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse du Maire du 6^{ème} arrondissement au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 12 août 2011 ;
- La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 20 septembre 2011.

**Réponse du Maire du 6^{ème} arrondissement au rapport provisoire
en date du 12 août 2011**



Direction Générale des Services
78 rue Bonaparte
75270 Paris cedex 06

Le Maire



PRIORITÉ : Haute
Paris, le : vendredi 12 août 2011
Objet : Audit sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie du 6^e arrondissement - Rapport provisoire

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

La lecture du rapport provisoire de l'audit sur le fonctionnement des services administratifs de la mairie du 6^e arrondissement appelle de ma part les remarques suivantes :

A) Sur les observations notées :

1° Paragraphe 1.1.1

Page 9 : l'autorité hiérarchique sur l'huissier en charge des ALG est exercée conjointement par le DGS et la DGAS.

Page 11 : le DGS a pris en charge l'essentiel des fonctions assurées par le second DGAS (démocratie locale - finances - marchés - relations avec les associations). Les travaux sont désormais suivis par le Cadre technique. Le départ du second DGAS n'a engendré aucune charge de travail supplémentaire pour la DGAS.

2° Paragraphe 1.1.1.2.

Page 11 : la DGAS n'a pas la charge exclusive des ALG ; cette charge est partagée entre le DGS, la DGAS, la Responsable du service évènementiel et le Cadre technique selon les missions à réaliser. Il en est de même pour la gestion du Relais technique. Cette gestion était déjà effective avant le départ du second DGAS. La « connotation beaucoup plus technique » du poste de la DGAS est sans fondement.

Page 12 : tableau n°3 → le nombre d'agents placés sous l'autorité directe de la DGAS est de 15 !

3° Paragraphe 1.1.3.1

Page 13 : en 1998, dans le cadre de ses fonctions de Secrétaire Général Adjoint, l'actuel DGS avait également en charge la démocratie locale.

Le DGS entretient certes des contacts étroits avec le chef de la section CASVP, mais pas dans le cadre de la préparation budgétaire, le budget de la section locale du CASVP n'impactant aucunement l'Etat Spécial.

Page 14 : la polyvalence en « back office » nécessite beaucoup plus de temps pour être effective. Même si bien évidemment il s'agit de « ne pas charger la barque », cette polyvalence nécessite des formations qui ne peuvent être réalisées en interne ; cette polyvalence dépend donc aussi en grande partie de l'attribution de formations par les Bureaux de la formation tant de la DUCT que de la Ville.

Tableau n°4 : Le DGS exerce également directement son autorité sur sa secrétaire particulière, soit un effectif total de 10.

4° Paragraphe 1.1.3.2

Page 15 : le service évènementiel ne concourt en rien dans l'organisation du repas du personnel (pris en charge par la DGAS) et du spectacle (géré directement par le personnel lui-même avec l'appui du DGS).

5° Paragraphe 1.1.3.3.

Page 16 : mise à part la mauvaise localisation du service accueil due à l'infrastructure des locaux et la présence de services logés (commissariat et Tribunal d'Instance notamment), il ne peut être noté que « l'accueil est sans aucun doute un point faible de la mairie », sauf à expliquer scrupuleusement cette remarque (je rappelle que la DUCT n'a pas retenu la Mairie du 6^e pour la mise en place de la démarche Qualiparis, et que les auditeurs ont constaté une connaissance partielle de la démarche Qualiparis pour 11 agents sur les 49 que compte la Mairie !!!) **Il convient donc de moduler ces propos.**

6° Paragraphe 1.3.1.1.

Page 19 : tableau n°6 → en 2010, la création d'un poste de catégorie B concernait le poste de Chargée de l'évènementiel.

7° Paragraphe 1.3.1.6.

Page 23 : le cadre technique n'entretient pas de relation avec le Premier Adjoint, mais occasionnellement avec l'Adjoint en charge de la culture, dans le cadre des travaux en Mairie (salle d'exposition - réfection du hall d'honneur).

8° Paragraphe 2.1.2.2.3.

Page 41 : il serait nécessaire de préciser dès ce paragraphe que le back office élections et l'ensemble des affaires scolaires seront, à compter du mois de septembre 2011, totalement gérés par le Relais Informations Familles. Cette « redistribution » des missions assurera un équilibre quant à la charge de travail assumée par les deux chefs de service.

9° Paragraphe 2.1.3.

Page 43 : il convient de préciser que la majeure partie des expositions (environ 90 %) est gérée par un agent détaché au Cabinet du Maire et travaillant en étroite collaboration avec l'adjoint au Maire en charge de la culture.

Le service évènementiel gère uniquement les expositions attachées à un évènement et n'a donc pas la responsabilité exclusive des expositions et autres « manifestations culturelles », qui sont décidées par le Maire et son adjoint en charge de la culture et gérées par le Cabinet du Maire.

L'agent de catégorie C, assistante de la Chargée de l'évènementiel, n'est pas chargée de la gestion du logiciel Rooming. Elle saisit uniquement dans ce logiciel les évènements gérés par le service évènementiel.

En effet, ce logiciel trace l'ensemble des évènements - expositions - manifestations et réunions organisés en Mairie. La saisie est donc assurée tant par le service évènementiel que par la DGS et le Cabinet du Maire.

Page 44 : l'implication du DGS indiquée par les auditeurs consiste à une saisine du Génie Civil pour les besoins logistiques attachés aux évènements et expositions tenus en mairie.

La chef du service à la population et la Responsable de l'accueil ne participent pas aux réunions trimestrielles dédiées à l'évènementiel.

10° Paragraphe 2.2.1.1.

Page 45 : la réservation des salles est assurée par la DGS (après avis du DGS, du Directeur de Cabinet et décision du Maire). Le service des ALG assure la logistique précédemment arrêtée. Il n'y a pas de responsable de service en charge de la réservation de salle comme cela est indiqué.

11° Paragraphe 2.2.3.1.3.

Page 52 : il me paraît important de signaler que la baisse des dépenses en fournitures scolaires et transport de bien relève d'une décision de la DASCO et non de la Mairie du 6^e.

12° Paragraphe 2.2.3.3.1.

Page 53 : il convient de rectifier les horaires d'ouverture de la Régie pour l'encaissement des espèces qui sont en réalité identiques aux horaires d'ouverture de la Régie, soit du lundi au vendredi de 8h30 à 17h avec une nocturne le jeudi jusque 19h30.

13° Paragraphe 3.1.1.

Page 57 : le DGS ne gère ni le budget ni la logistique attachés aux Conseils de Quartier. En ce qui concerne les Conseils de Quartier, le DGS assure la logistique de la séance plénière annuelle, et gère la totalité de la procédure attachée au renouvellement des trois collèges, notamment celle du collège « habitants » (tous les 3 ans), en liaison directe avec le Maire.

B) Sur les principales observations et sur les axes d'amélioration proposés :

Page 66 : Il me paraît important de préciser que l'organisation considérée par les auditeurs comme « très centralisée » est due en grande partie à la taille moyenne de la mairie. En effet, dans ce type de mairie, le DGS est « plus accessible » et donc « plus saisi ».

Les deux autres chefs de services sont beaucoup trop récentes dans leurs fonctions et ont besoin d'un accompagnement.

Recommandation n° 1 : nouvel aménagement de l'entrée de la Mairie incluant l'accueil

L'infrastructure actuelle des locaux n'autorise aucuns travaux légers à court terme permettant une localisation mieux adaptée au service accueil.

Le départ du Tribunal d'Instance, logé actuellement à l'entrée de la Mairie, libérerait l'espace nécessaire à la création d'un nouveau service accueil, avec fermeture de la loge du gardien en journée et transfert des services actuellement rendus en loge (remise des clés - courrier - gestion des entrées et sorties des véhicules) à ce nouveau service accueil.

Dans l'attente, une signalétique lumineuse avec fléchage va être installée pour mieux localiser le service accueil.

Recommandation n° 2 : revenir à un rythme régulier de réunions de direction

La restructuration de la Direction Générale des services (suppression d'un poste de DGAS - intégration du service évènementiel - création du poste de Cadre technique), et l'arrivée de deux nouveaux chefs de services (Service à la population et Relais Informations Familles) ont engendré une suspension des réunions de directions.

De nouvelles réunions sont programmées à compter de septembre 2011.

Recommandation n° 3 : utiliser au mieux le local libéré par l'Antenne de police

Cet espace accueillera, à compter de septembre 2011, le nouvel espace WIFI ouvert au public.

Recommandation n° 4 : renforcer le dispositif de contrôle interne au sein du service à la population

De telles mesures sont déjà en place, comme la supervision des dossiers de mariages, la fiche de synthèse pour les attestations d'accueil, les tableaux de bord relatifs aux délivrances des actes.

Une réflexion sur ce thème sera demandée à la Chef de service.

Recommandation n° 5 : développer la polyvalence des agents de logistique générale

Globalement, au niveau logistique, les ALG sont polyvalents (excepté les agents nouvellement nommés).

Toutefois, une telle polyvalence peut difficilement être atteinte puisque certaines tâches nécessitent par exemple la détention du permis de conduire, condition non requise pour l'accès à ce corps de métier.

Recommandation n° 6 :

Recommandation n° 7 : mieux informer les agents sur la démarche Qualiparis

La Mairie du 6^e n'a pas été retenue par la DUCT pour mettre en place cette mesure. De plus, il apparaît préférable dans un premier temps de se concentrer sur la restructuration des services (Direction Générale des services - Service à la population - Relais Informations Familles) afin de redéfinir les missions de chacun.

Cette restructuration améliore indéniablement le service rendu à la population.

La Mairie du 6^e répondra favorablement à la demande de la DUCT quant à la mise en place de la démarche Qualiparis.

Recommandation n° 8 : réfléchir aux conditions d'un emploi de régisseur technique, éventuellement mutualisé avec un autre arrondissement concerné

La montée en puissance du secteur événementiel semble être commune à toutes les mairies. Cette réflexion doit donc être menée au niveau de la direction. La mutualisation d'un tel emploi avec un autre arrondissement ne peut être envisagée, notamment en raison de la concomitance certaine des événements organisés dans chacun des arrondissements.

Enfin, se pose le problème du coût financier, la création d'un tel corps de métier ne devant pas engendrer une charge de personnel supplémentaire.

Telles sont les éléments que je souhaitais porter à votre connaissance.

Je souhaite également que cette réponse soit jointe au rapport définitif.

Je reste à votre disposition pour évoquer ce dossier.

Jean-Pierre LECOQ

**Réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires
au rapport provisoire en date du 20 septembre 2011**

disposent pas de ces compétences qui n'entrent pas dans la définition de leurs métiers. Les modalités de réponse les plus pertinentes à cette difficulté pour le fonctionnement des mairies seront étudiées. La création d'un emploi de régisseur technique spécifiquement dédié à cette fonction sera l'une des hypothèses examinées pour satisfaire ce besoin.

2) Remarques relatives au domaine des ressources humaines

A) Les relations avec le Bureau des ressources humaines

Eléments du rapport (p. 15 et p.21):

Selon le DGS les relations avec le Bureau des ressources Humaines seraient perfectibles. La DGAS déplore que certaines des questions qu'elle pose au BRH lorsqu'elle rencontre un problème avec un agent demeurent sans réponse.

Par ailleurs, il est indiqué que l'UGD est « en contact permanent avec la SGD du BRH, avec laquelle elle traite l'ensemble des questions relatives à la carrière des agents, en particulier la paie, les congés, la notation, les promotions, les concours et la formation ».

Observations

Il est pris bonne note de l'attente d'amélioration formulée par la direction générale des services, et l'objectif d'améliorer sa réactivité a été fixé au BRH.

L'action du BRH intervient dans le cadre de la politique et des méthodes de gestion des ressources humaines définies par la Direction des ressources humaines de la Ville. Le dialogue de gestion mis en place à l'initiative de la DRH constitue un levier important pour aplanir certaines difficultés spécifiquement rencontrées pour la gestion des personnels des mairies d'arrondissement.

Le BRH est également engagé dans un processus interne d'amélioration, notamment en termes de communication avec les intervenants RH dans les mairies d'arrondissement.

A cet égard, indépendamment des groupes de travail organisés sur des thèmes ponctuels, le BRH a depuis septembre 2010 pris l'initiative d'organiser régulièrement des réunions du « réseau RH en mairies d'arrondissement », auxquelles sont conviés les agents dédiés à la gestion des ressources humaines (UGD, relais formation, correspondants CUI ou stagiaires, etc...) mais aussi, en fonction de l'ordre du jour et de leur disponibilité, les DGAS chargés des ressources humaines et les DGS.

On note néanmoins que la dématérialisation des échanges entre les services des mairies et les services centraux induit une exigence de réactivité de la part des mairies d'arrondissement qu'il est difficile de satisfaire.

B) Les horaires de travail

Eléments du rapport (p. 28):

A propos de l'organisation de la nocturne du jeudi soir, il est indiqué qu'une proposition avait été faite en 1998 pour créer deux équipes, une du matin et une du soir, afin d'ouvrir les services jusqu'à 20h30 et non pas 19h30. A l'époque ce projet n'avait pas été validé par la direction.

Observations

La direction, qui est notamment en charge des politiques temporelles, est tout à fait prête à examiner une proposition de modification de l'organisation du temps de travail qui répondrait à une attente des usagers.

Ce projet pourrait être étudié au regard de l'expérience acquise en matière de gestion du temps de travail depuis la mise en place de l'ARTT, en 2001.

3) Remarques relatives aux relations avec la DPP

Eléments du rapport (p.31):

La présence aléatoire des agents d'accueil et de surveillance(AAS) et l'absence de réponse de l'inspecteur de la DPP et de sa hiérarchie aux sollicitations des inspecteurs de l'IG pour connaître les obligations des AAS, la répétition de cette situation dans d'autres arrondissements amènent à considérer que l'articulation entre la DUCT et la DPP n'est pas satisfaisante.

Observations

Les missions des agents d'accueil et de surveillance de la DPP font l'objet d'un « règlement d'emploi » qui prévoit, s'agissant de leur mission d'accueil, qu'ils « informent et orientent le public grâce à leur parfaite connaissance du site (dont ils assurent la surveillance), de son environnement ».

Les contacts menés dans les arrondissements dans le cadre de QualiParis entre les directions générales des services et la DPP contribuent à une meilleure connaissance des missions respectives et à une adaptation plus efficiente aux particularités locales. La direction de la DUCT appréciera, en fonction des résultats des échanges organisés pour les 3 mairies pilotes en matière de labellisation (11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}) s'il y a lieu de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part.

4) Remarques relatives aux régies

Eléments du rapport (p. 53):

Observations

Un travail a d'ores et déjà été engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3^{ème} arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations, notamment en matière de sécurité, à mettre en place au regard des évolutions que connaissent les régies.

Il est conduit en lien étroit avec la direction des achats, la direction des finances et la direction de la prévention et de la protection et bénéficie de l'expérience du CASVP et de la direction des affaires culturelles sur le sujet.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services administratifs de la mairie du 6^{ème} arrondissement.

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

ANNEXE

Annexe :

La gestion du parc informatique dans le 6^{ème} arrondissement

Avis : La version publiée de ce rapport ne comprend pas l'annexe. Sous réserve des dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à la communication des documents administratifs, celle-ci est consultable, sur demande écrite, au service de documentation de l'inspection générale.