MAIRIE DE PARIS

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT

AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

MAIRIE DU 13ème ARRONDISSEMENT

- Février 2012-

N° 10-31-13

Rapporteurs :

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

Le Maire de Paris

10.34

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 SYNTHESE

RAPPORT

AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 13ème ARRONDISSEMENT

En 2010, la mairie du 13ème disposait selon la DUCT d'un effectif budgétaire de 71 agents, hors agents de la DILT et contrats aidés. Le montant des crédits inscrits à l'état spécial s'élevait à près de 13M€ au budget primitif 2010.

L'audit a permis de relever un certain nombre de points positifs dans le fonctionnement de la mairie :

Les locaux de la mairie viennent d'être récemment rénovés et sont facilement accessibles pour les usagers notamment grâce à une bonne signalétique.

Le service de l'accueil est apparu très efficace.

Quelques bonnes pratiques administratives ont été relevées par les rapporteurs :

La mise en place d'un guide des procédures administratives et d'un projet de service au service des affaires générales constituent des outils intéressants en termes de service à l'usager et de management.

La création d'un service de l'Enfance a permis d'assurer un suivi administratif permanent des dossiers d'inscription en crèches et dans les écoles.

L'implantation du logiciel QMATIC, qui permet de réguler les flux d'attente et d'établir des statistiques d'activité pourrait être étendu à l'ensemble des mairies d'arrondissement.

Toutefois quelques pistes d'amélioration paraissent susceptibles d'être explorées.

L'organisation des services de la mairie est apparue à la fois déséquilibrée en termes d'organigramme et le mode de gouvernance administratif à structurer. L'organigramme a été modifié en janvier 2012 : le service intérieur et le secrétariat de la direction générale des services sont dorénavant directement rattachés au directeur général des services.

En termes de gouvernance, une clarification des circuits entre les élus, le cabinet et les services administratifs parait nécessaire pour assurer une coordination optimale de l'action du service de l'Enfance.

Le nombre de journées de formation suivies par les agents est sensiblement inférieur à ce qu'il est dans l'ensemble des services de la Ville.

Les relations entre les agents d'accueil et de surveillance de la DPP et la direction générale des services gagneraient à être davantage formalisées.

La mairie dispose d'un service propre de reprographie doté de matériels très techniques et occupant deux agents dont les locaux ne semblent pas être aux normes de sécurité.

La situation des effectifs du service de l'état spécial est très préoccupante.

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

Plusieurs axes d'amélioration ont été en conséquence préconisés par les rapporteurs afin d'améliorer l'efficacité des services administratifs :

⇨ Créer un service « démocratie locale » regroupant le suivi des conseils d'arrondissement et des conseils de quartier qui serait rattaché à la directrice générale adjointe chargée des fonctions support.

Le maire du 13ème arrondissement est très réservé sur cette proposition.

⇨ Clarifier les circuits des relations entre les élus, la direction générale des services et le service de l'Enfance.

Une étude est en cours sur ce point.

⇨ Faire un effort significatif de formation des personnels avec l'appui de la DUCT.

⇨ Créer un poste de gardien logé sur place.

Un poste budgétaire de gardien a été créé en 2012 grâce au redéploiement d'un poste vacant dans une autre mairie et une fiche de poste a été diffusée.

Effectuer une remise aux normes de sécurité des locaux du service reprographie et envisager en liaison avec la DUCT la mutualisation de ses activités en conformité avec l'audit de la fonction reprographie effectué par l'Inspection générale.

Des travaux de rénovation et de remises aux normes ont lieu début 2012. Le maire n'est pas favorable à une mutualisation des activités de l'atelier et la DUCT estime ne pas disposer des moyens de gestion lui permettant de prendre en charge une telle mutualisation.

⇨ Renforcer d'urgence les effectifs du service de l'état spécial en liaison avec la DUCT.

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

Rapporteurs :

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

SOMMAIRE

1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 13 EME ARRONDISSEMENT 7

1.1. Une organisation générale maîtrisée malgré une répartition inégale des effectifs 7

1.1.1. Un organigramme déséquilibré 7
1.1.2. Présentation par grandes missions 14
1.1.3. Un mode de gouvernance administrative à structurer 14

1.2. La gestion des locaux 16

1.2.1. Les travaux réalisés et en cours 16
1.2.2. La répartition des surfaces par service 17

1.3. La gestion des personnels 18

1.3.1. Des effectifs stables 18
1.3.2. Les principales caractéristiques des ressources humaines de la mairie 23
1.3.3. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale 29

2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS 30

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers 30

2.1.1. La mission accueil 30
2.1.2. La mission état civil 33
2.1.3. La mission élections 36
2.1.4. Le recensement 38
2.1.5. Le logement 39
2.1.6. Le service des affaires générales 40
2.1.7. Le service de l'enfance 43

2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières 46

2.2.1. La mission « logistique » 46
2.2.2. La mission « informatique » 49
2.2.3. Les missions « financières » 51

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER 58

3.1. Les missions nouvelles 58

3.1.1. Les conseils de quartier 58

3.2. Les défis à relever 59

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs 59
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies 61
3.2.3. Mise en place des pôles d'administration décentralisée 65
3.2.4. La déconcentration des directions centrales 66
3.2.5. La réforme en cours 67

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION 71

4.1. Les principales observations 71

4.2. Les axes d'amélioration 72

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

ANNEXE

INTRODUCTION

Par note du 12 octobre 2010, le Maire de Paris a chargé l'Inspection générale d'un audit sur le fonctionnement des services administratifs des mairies d'arrondissement.

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 ne rentrent pas dans le champ de la mission.

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 des 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 et reconnaît un rôle de pilotage territorial aux maires d'arrondissement et vise à améliorer la qualité du service offert localement.

Chaque arrondissement étant par nature spécifique, il a paru utile de souligner d'entrée des éléments caractéristiques du 13ème arrondissement.

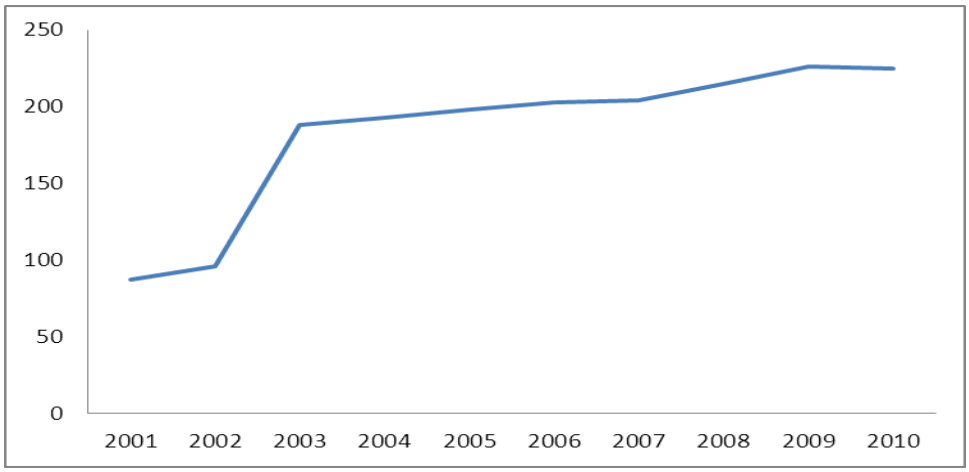
Tableau 1 : Caractéristiques de l'arrondissement

Superficie de l'arrondissement :		**Logements :**	
(hors bois)	714,6	Nombre global de logements en 2011	96 942
		Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	27 446
		Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	8 421
		Propriétaires (janvier 2005)	25%
Densité de population :		**Vie économique** :	
avec rang de classement parisien sur 20	253,7	Population active en 1999	52,9%
(du plus dense au moins dense)	10	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	12%
		Indicateur de chômage recalé sur le taux	
		de chômage BIT fin 2006	9%
		Nombre d'entreprises (janvier 2006)	9 757
Population :		**Espace public** : (en 2007)	
Population totale en 2011	181 646	Linéaire de voirie (km)	92
Population municipale en 2011	179 500	Nombre d'hectares d'espaces verts	30,69
Répartition de la population totale	00-19 ans : 19,38%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	9%
par tranche d'âges	20-39 ans : 34,63%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	3 239
	40-59 ans : 27,29%		
	60 ans et plus : 18,70%		
Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)			
Ecoles primaires	75	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	23
Collèges et lycées	38	Equipements sportifs couverts et de plein air	57
Equipements de petite enfance	58	Hôpitaux et cliniques	10
Universités, écoles supérieures	22	Maisons de retraite	8
Musées, bibliothèques, conservatoires	14		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

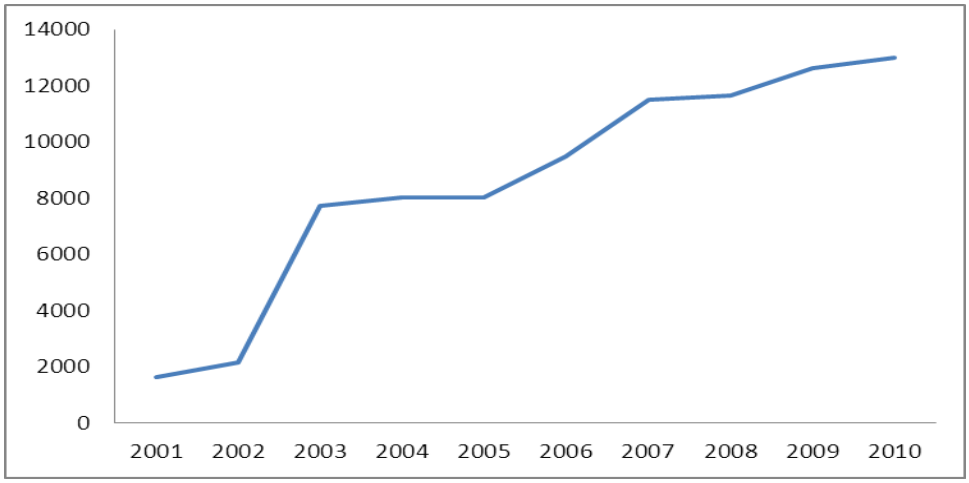
La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi démocratie de proximité du 27 février 2002. Le transfert des équipements locaux de proximité a conduit à presque tripler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 87 en 2001, 225 en 2010. Ils sont au nombre de 233 en 2011.

Graphique 1 : Evolution du nombre d'équipements de proximité du 13° 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, sont passés de 1,6M€ à près de 13M€ (BP 2010).

Graphique 2 : Evolution du montant des crédits inscrits à l'état spécial du 13° arrondissement



Les services administratifs de la Mairie sont dirigés par un chef de service administratif. L'effectif budgétaire des services administratifs de la Mairie du 13ème arrondissement était de 71 agents au 31 décembre 2010 selon les chiffres fournis par la DUCT.

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

- 12 agents de la DILT[1], dont les postes budgétaires ont été transférés à la DUCT en 2011,
- 17 contrats aidés (effectif théorique) relevant de la DDEEES, dont trois travaillent au cabinet,

[1] La DUCT a précisé que 10 postes d'ALG ont été transférés à la mairie du 13ème arrondissement plus 2 postes d'adjoints techniques soit un total de 12 postes.

- 10 agents de la DPP par roulement (partagés entre le 12ème et le 13ème arrondissement).

En revanche, il n'y a pas d'agents de la DICOM (standardistes), le standard de la Mairie étant rattaché au 3975.

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 13 EME ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation générale maîtrisée malgré une répartition inégale des effectifs

1.1.1. Un organigramme déséquilibré

L'organigramme, présenté en page suivante, comportait en novembre 2011 **trois pôles d'importance inégale :**

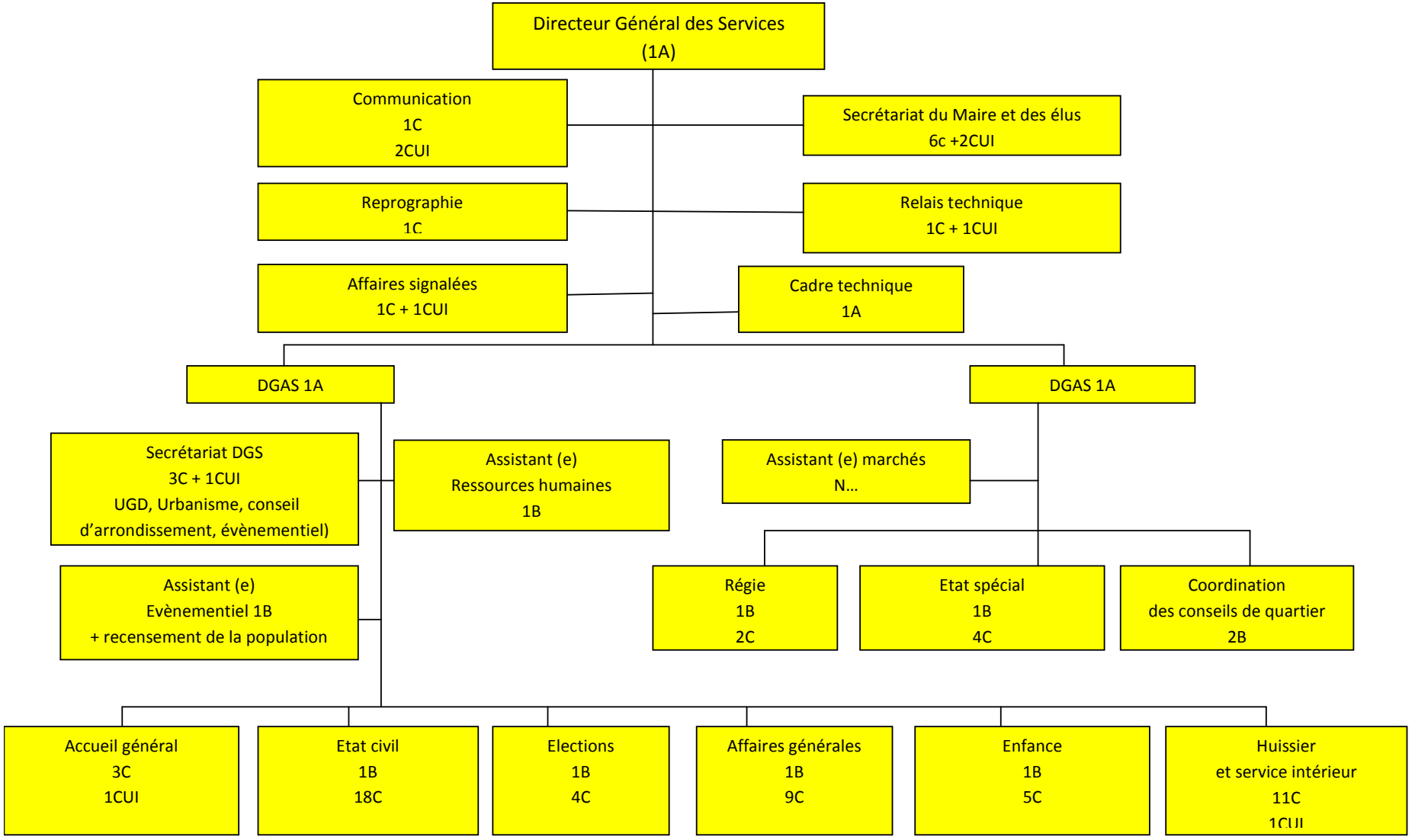
- sous la responsabilité immédiate du directeur général des services (DGS), sont placées plusieurs cellules : le relais technique, la reprographie et les affaires signalées. Le cadre technique récemment recruté est également rattaché directement au directeur général des services.

- sous la responsabilité d'une directrice générale adjointe des services (DGAS), on trouve outre le secrétariat, l'unité de gestion directe et l'agent chargé des ressources humaines, une entité fonctionnelle, le service intérieur et cinq services opérationnels : l'accueil, les affaires générales, les élections, l'état civil et le service de l'enfance. La mission de recensement de la population qui présente un caractère temporaire, mais récurrent chaque année d'octobre à février, relève également de cette DGAS, un agent de catégorie B étant chargé de cette tâche et de l'événementiel.

- sous la responsabilité de l'autre DGAS qui était auparavant chargée des services à la population, sont placés la régie**,** le service de l'état spécial et la coordination des conseils de quartier.

Les attributions respectives des deux directeurs généraux adjoints n'apparaissent pas dans leur dénomination telle qu'elle figure sur l'organigramme ci-après.

ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF DE LA MAIRIE DU 13ème arrondissement (novembre 2011) (source mairie du 13ème)



1.1.1.1. Des missions directement rattachées au directeur général des services

Outre son rôle d'encadrement et de coordination des services administratifs de la mairie, le directeur général des services, qui est en poste depuis 2001 avait en novembre 2011 sous son autorité directe quatre agents :

- un cadre technique de catégorie A, architecte voyer.
- trois agents de catégorie C

Deux contrats aidés dépendent directement de lui.

En outre, six agents de catégorie C et deux bénéficiaires de contrats aidés qui lui sont rattachés, travaillent en fait pour le secrétariat du Maire et des élus.

La chargée de communication, adjoint administratif, qui lui est rattachée travaille également essentiellement pour le cabinet du Maire.

1.1.1.2. L'inégalité des effectifs placés sous la responsabilité respective de chacune des deux directrices générales adjointes

Comme précisé ci-dessus, une directrice générale adjointe a sous son autorité les cinq services au contact direct des usagers et une entité chargée de fonction « support », ainsi qu'un certain nombre d'agents. Cet ensemble rassemble un effectif de 67 personnes dont la répartition figure sur le tableau ci-après.

Tableau 3 : Effectif réel placé sous l'autorité de la directrice générale adjointe chargée des services à la population (octobre 2011)

Services	Titulaires				Contrats aides	Emplois tremplins	Total
	A	B	C	Total			67
Accueil			3	**3**	1		**4**
Elections		1	4	**5**			**5**
Etat civil		1	18	**19**	4		**23**
Affaires générales		1	9	**10**			**10**
Enfance		1	5	**6**	1		**7**
Service intérieur			11	**11**	1		**12**
RH+UGD+CM+Secretariat		2	3	**5**	1		**6**

Sources mairie du 13ème

Le suivi des travaux du conseil d'arrondissement est confié à un agent de catégorie C affecté à la direction générale des services en avril 2010.

A raison de 30% de son temps, cet agent est chargé du tri du courrier arrivé à la DGS qu'il répartit entre les élus et les services.

Il est également chargé des tâches d'accueil des visiteurs de la direction générale des services, souvent des usagers égarés ou qui viennent déposer une réclamation.

Le suivi des conseils d'arrondissement[2] le mobilise 2 semaines et demi par mois.

La gestion des délais est source de stress, même si la mise en place de l'application ODS a grandement simplifié les choses.

L'autre directrice générale adjointe, quant à elle, n'a sous son autorité que le seul service de l'état spécial, la régie et la coordination des conseils de quartier, dont le tableau ci-après présente l'effectif réparti par catégories. **Cet effectif est de 11 personnes soit près de 6 fois moins que dans le cas précédent.**

Tableau 4 : Effectif réel placé sous l'autorité de la directrice générale adjointe chargée des services financiers (octobre 2011)

Services	Titulaires				Contrat aides	Emplois tremplins	Total
	A	B	C	Total			11
Regie		1	2	**3**			**3**
Etat special		1	4	**5**	1		**6**
CCQ		2		**2**			**2**

Sources mairie du 13ème

Ce déséquilibre doit toutefois être relativisé : comme indiqué ci-après au § 2.2.3.1, la situation très difficile des effectifs du service de l'état spécial conduit la directrice générale adjointe à s'investir directement dans le suivi des dossiers qui devraient théoriquement relever de la responsabilité de ses collaborateurs.

La mission estime néanmoins qu'une réflexion devrait être engagée sur le rééquilibrage du portefeuille des deux directrices générales adjointes.

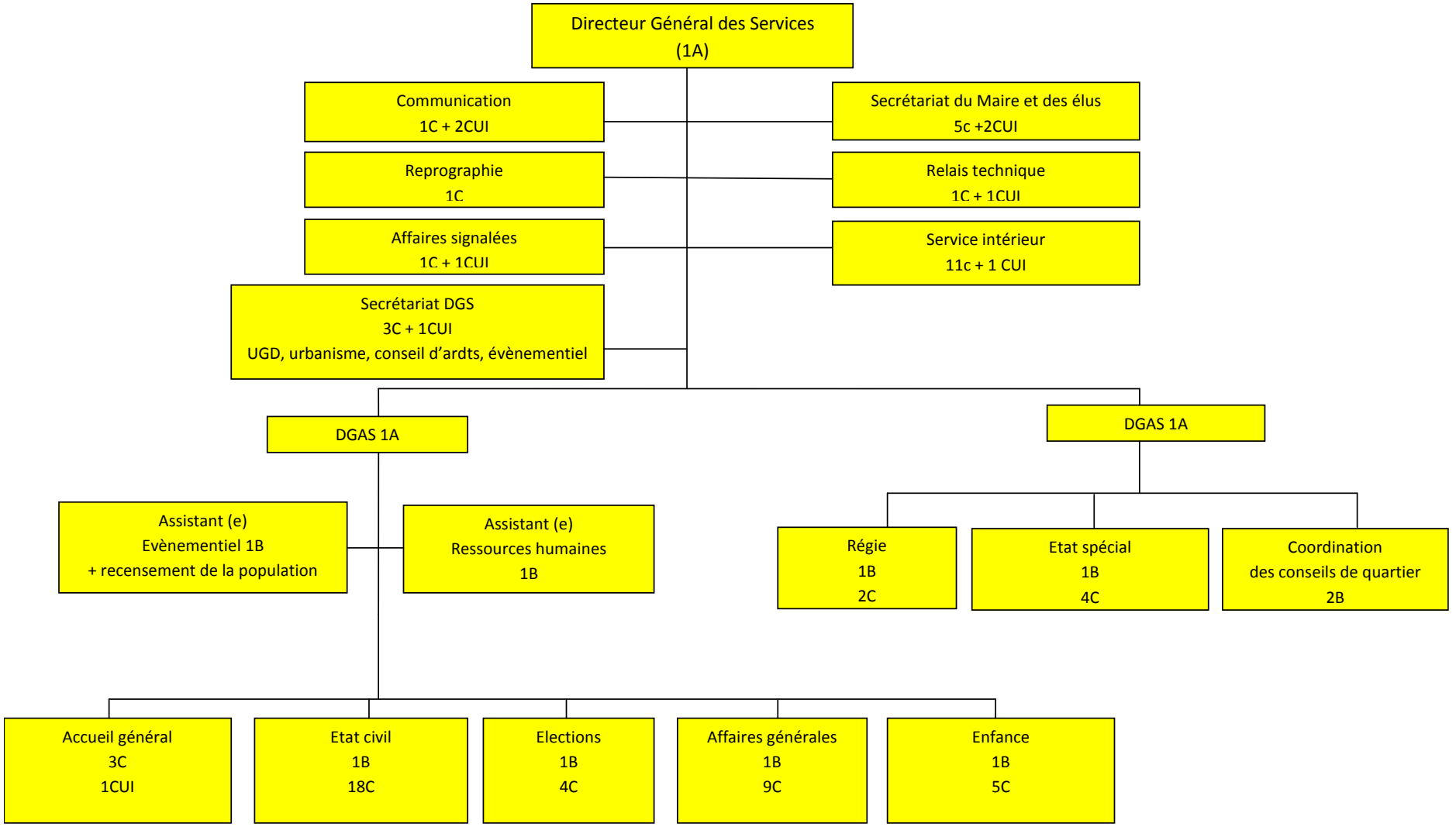
Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 13éme arrondissement et le directeur général des services ont précisé que l'organigramme avait été modifié. Le service intérieur (12 agents) et le secrétariat de la direction générale des services (4 agents) relèvent dorénavant directement du DGS et non plus d'une des directrices générales adjointes.

Les effectifs qui relèvent de cette dernière sont donc désormais de 51 personnes (67 moins 16).

Cette nouvelle répartition figure dans l'organigramme suivant :

[2] Les comités d'initiative et de consultation d'arrondissement (CICA) sont suivis directement par l'adjointe au maire chargée des associations. C'est néanmoins la directrice générale adjointe qui établit le procès- verbal.

ORGANIGRAMME ADMINISTRATIF DE LA MAIRIE DU 13ème arrondissement (Janvier 2012) (source mairie du 13ème)



Le maire a en outre souligné que le rôle de la DGAS chargée des conseils de quartier, des services financiers et de l'état spécial est très différent de celui de sa collègue : elle a une fonction de pilotage et non de gestion et il n'est pas anormal que le nombre d'agents placés sous son autorité soit moins important.

1.1.1.3. Le degré de polyvalence

La polyvalence au sein de la Mairie du 13ème arrondissement, c'est-à-dire la capacité à effectuer tout ou partie de l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne marche d'un service est très importante à l'intérieur des services, mais elle est quasiment inexistante entre les services, en raison du mode d'organisation choisi.

En effet, le passage d'une polyvalence intra-service à une polyvalence inter-service, laquelle commence à se mettre en place dans certains arrondissements, consiste généralement à regrouper plusieurs fonctions en *front office* (logique du guichet unique) ce qui n'a pas été le choix de la Mairie du 13ème arrondissement où les différents guichets conservent leur autonomie, qu'il s'agisse de l'état civil, des affaires générales, des élections ou du service de l'enfance.

Dans la cadre de la procédure contradictoire, la mairie a précisé qu'il n'y avait pas de guichet unique mais que la polyvalence existait même si elle était difficile à mettre en place dans certains cas en raison de la professionnalisation de certains postes et de certaines applications très complexes. Ainsi le bureau des élections a été renforcé en fin d'année 2001 par 6 agents venant de cinq services différents. Ce mode de fonctionnement s'opère ponctuellement dans d'autres secteurs lorsque c'est indispensable notamment pour les opérations transversales comme le recensement ou la délivrance de colis pour les seniors.

Le taux de polyvalence par service, tel qu'il est estimé par le Directeur Général des Services, se décline de la manière suivante :

Tableau 5 : Taux de polyvalence par services à la Mairie du 13ème

Coefficient / Service	0	0,2	0,25	0,3	0,4	0,5	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,9	0,95	1	x	Total
Accueil															3		**3**
Achats et finances								1		1		1			1		**4**
Affaires générales															9		**9**
Cabinet du Maire															4		**4**
Conseils de quartier																	**2**
DGS	4		1		1					2					2	5	**13**
Elections						1					2	1			1		**5**
Enfance				1		1					2		1		1	1	**6**
Etat civil				3			1		1		1	1	2	2	7	1	**19**
Régie					1						1				1		**3**
Service intérieur				1	2	3						3	1		1		**11**
Total	**4**	**0**	**1**	**5**	**4**	**5**	**1**	**1**	**1**	**3**	**6**	**6**	**4**	**2**	**30**	**7**	**79**

Source : Mairie du 13ème

30 agents sont ainsi totalement polyvalents (coefficient 1) et 4 ne le sont pas du tout[3]. Les services qui comptent le plus d'agents polyvalents sont dans l'ordre, le service de l'état civil, la direction générale des services et le service intérieur.

Le directeur général des services a indiqué que le mouvement de modernisation de la Ville de Paris qui s'est récemment accéléré, est toutefois un frein à la polyvalence du fait des formations nécessaires pour accéder à des applications de plus en plus complexes que le personnel n'est pas toujours apte à suivre.

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, affaires générales) ; Ces fonctions mobilisent des moyens humains importants ;

- appui à la vie démocratique et aux animations locales (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, événements divers) ; 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 administrative à structurer

1.1.3.1. Les relations entre services administratifs et exécutif local

Tous les lundis matins, se tient une réunion présidée par le Maire avec la première adjointe au Maire avec notamment son cabinet – le directeur et le chef de cabinet, les responsables de la communication politique et de la communication événementielle, le directeur général des services.

Tous les mardis, a lieu une réunion présidée par le directeur de Cabinet, regroupant les chargés de missions et les collaborateurs du cabinet, à laquelle le directeur général des services ou ses adjointes sont invités ponctuellement. Ils s'invitent parfois d'eux même pour faire passer des messages ou faire le point sur un sujet.

[3] La colonne « x » correspond à des agents récemment affectés dont le taux de polyvalence n'a pu encore être évalué.

Il y a des réunions quotidiennes informelles entre le directeur de cabinet et le directeur général des services.

Ces réunions régulières permettent de faire l'articulation entre les structures politiques et administratives. Toutefois les contacts entre les élus, le cabinet et les directrices générales adjointes sont beaucoup plus rares, ce que celles-ci regrettent quelque peu.

On note dans certains secteurs, comme celui de l'enfance, une certaine « porosité » entre l'action des élus, du cabinet et les services. Avant 2001, le secteur crèches était directement suivi par le cabinet. Il y a 64 équipements de garde d'enfants, dont 49 municipaux et 67 écoles dans l'arrondissement ce qui explique que les élus soient très investis.

En effet, les élus et chargés de missions communiquent parfois directement avec le service de l'enfance, notamment sur les demandes d'inscriptions en crèche ou les demandes de dérogations scolaires, sans le filtre du directeur général des services et des directrices générales adjointes ce qui présente des avantages mais aussi des inconvénients : le directeur général des services n'est pas toujours informé quand les élus font des demandes directement aux services, le chef de service administratif n'ayant pas toujours le réflexe de faire remonter l'information.

Les deux élus sectoriels sont fortement investis que ce soit pour la petite enfance ou les écoles en raison du caractère très sensible politiquement de ces secteurs.

Une clarification des circuits apparaît souhaitable aux rapporteurs afin d'assurer une coordination optimale de l'action des services.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, il a été précisé qu'une remise à plat des circuits était en cours qui pourrait déboucher sur un changement de pratiques entre le cabinet, les services et la direction générale des services.

1.1.3.2. Les réunions de concertation

Il y a des contacts ponctuels et permanents entre le directeur général des services et les directrices générales adjointes. Des réunions hebdomadaires sont organisées entre ces dernières et l'ensemble des chefs de services qui leur sont directement rattachés.

Les rapporteurs estiment qu'il serait souhaitable de réunir à intervalle plus régulier un comité de direction présidé par le directeur général des services avec ces deux adjointes et les chefs de service ainsi qu'il était proposé dans les 25 mesures de la DUCT (mesures 1 à 3).

Tous les deux mois et demi, se tient une réunion du directeur général des services avec les chefs de service déconcentrés.

Jusqu'à présent, il n'y a pas eu pas de séminaire de l'ensemble des agents de la mairie, mais le directeur général des services envisage une réunion pouvant mobiliser tous les agents autour de deux thèmes : QUALIPARIS et le développement durable.

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

Globalement, les relations avec la DUCT sont appréciées positivement et il a été indiqué aux rapporteurs que cette direction joue bien son rôle de « personne ressource ».

Toutefois, il regrette les changements fréquents d'interlocuteurs.

1.2. La gestion des locaux

Le bâtiment de la mairie du 13ème arrondissement est situé place d'Italie. Il a été bâti sur une construction existante par Paul-Émile Bonnet qui a dirigé son agrandissement entre 1866 et 1877. La décoration intérieure a été faite par Gustave Boulanger (artiste peintre). Deux nouvelles ailes ont été ajoutées au bâtiment principal en 1893 par l'architecte Antoine Soudée.

Les locaux de la mairie du 13eme arrondissement sont très vastes et se répartissent sur un sous-sol, un rez-de-chaussée et 4 étages pour le bâtiment de façade sur la place d'Italie, le reste est sur deux étages. L'ensemble du bâtiment représente selon le DGS une surface totale de près de 10 762 m².

La mairie dispose de plusieurs salles lui permettant l'organisation de manifestations, réunions et expositions et d'une très belle et grande salle des fêtes de 500m².

La mairie du 13ème arrondissement n'a pas d'intendant technique, la programmation et le suivi des travaux dans les équipements de proximité et l'intendance de la Mairie ainsi que les visites d'architecture sont à la charge du directeur général des services assisté de la directrice générale adjointe des services. L'arrivée du cadre technique les déchargera de certaines tâches mais il aura essentiellement en charge les projets d'aménagement et d'urbanisme de l'arrondissement.

1.2.1. Les travaux réalisés et en cours

Un très gros chantier de rénovation et de restructuration de l'ensemble de la Mairie du 13ème arrondissement est en cours. Certains services administratifs (affaires générales, enfance et antenne logement) ont été installés dans des bâtiments modulaires sur le site de l'ancienne école de la meunerie pendant la durée des travaux.

Ainsi les chantiers suivants ont été réalisés en 2010 et 2011 :

- Création au 1er étage d'un nouvel espace dédié aux services des affaires générales, de l'enfance et de l'antenne logement ;
- Création au 3ème étage de l'espace dédié aux permanences diverses comme conciliateurs, avocats ;
- Création d'un monte-charge qui dessert les niveaux de la cave au 2ème étage ;
- Rénovation patrimoniale de l'antichambre et des deux galeries situées au 2ème étage ;
- Création d'une loge de gardien, d'un studio pour le gardien remplaçant et de l'accueil cabinet au rez-de-chaussée ;
- Rénovation patrimoniale des 2 couloirs situés au rez-de-chaussée et changement des portes vitrées du service de l'état civil et de l'accueil ;

- Transformation du bar ;
- Mise en place d'un système informatique de gestion de file au service des affaires générales, à l'enfance et à l'antenne logement ;
- Mise en place d'une nouvelle signalétique sur l'ensemble du bâtiment ;
- Rénovation des ascenseurs en matière d'accessibilité.

En 2009, les travaux suivants ont été réalisés :

- Mise en place d'un défibrillateur ;
- Mise en place d'une vidéosurveillance ;
- Mise en place d'écrans de télévision pour annoncer le planning des salles ;
- Mise en peinture d'une partie de l'état civil et de divers locaux de la mairie ;
- Mise en place d'une climatisation dans certaines zones donnant sur le parvis.

En 2010, sept panneaux extérieurs pour l'affichage administratif ont été posés.

De nombreux autres travaux sont prévus pour 2012 :

- Création de l'appartement de fonction du gardien ;
- Rénovation de l'ensemble des sanitaires et mise en accessibilité ;
- Rénovation totale du local reprographie ;
- Mise en peinture de la galerie devant la salle d'attente des mariages et le bureau des élections ;
- Mise en peinture du bureau des élections, du responsable de l'état civil, d'un des escaliers et des locaux mis à disposition de l'opposition ;
- Dépose du RIA (Robinet d'incendie Armé).

1.2.2. La répartition des surfaces par service

Le récapitulatif suivant permet d'établir les surfaces par principaux services :

Tableau 6 : Répartition des surfaces utiles entre les différents services (source DUCT)

	m2	%
Administration	3450	43,75%
Elus/cabinet	441	5,59%
Salles de reunion/salles des fêtes	1200	15,22%
Caisse des écoles	388	4,92%
CASVP	1650	20,93%
Administration Etat *(1)*	458	5,81%
logement de fonction	298	3,78%
TOTAL	**7885**	**100,00%**

(1) Tribunal d'instance

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services a précisé que les chiffres mentionnés par l'Inspection générale ne correspondent pas à la surface totale des locaux de la Mairie qui serait de 10 762m² (2453m² au sous-sol, 2282m² au RDC, 1863m² au 1er étage, 2311m² au 2ème étage, 636m² au 3ème étage, 688m² au 4ème étage, 529m² au 5ème étage).

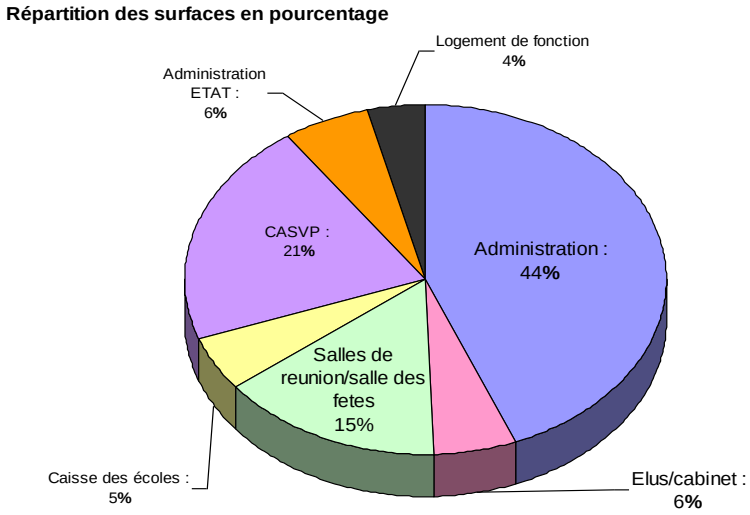
Cependant les services de la mairie n'ont pas été en mesure de fournir aux rapporteurs la répartition par service, et les seuls éléments disponibles, lors de l'audit, étaient les chiffres de surface fournis par la DUCT.

Une étude de la direction de l'urbanisme en date de juin 2010 indique que la surface totale des locaux de la mairie est de 8759 m² dont il faut déduire 2022m² de surfaces annexes, soit **6737m² de surface utile.**

Pour sa part la DILT a fourni un chiffre de superficie utile de **6635m²** très proche de celui de la DU.

Cette divergence sur le recensement des surfaces n'est pas propre à la mairie du 13ème arrondissement. Elle justifie qu'une mission d'analyse de l'état des surfaces des mairies soit réalisée.

Graphique 3 : Répartition des surfaces entre les différents services (source DUCT)



On remarque que selon ces données la majorité des surfaces est occupée par les services administratifs. Le CAS VP vient en seconde position, ce qui pourrait offrir des perspectives intéressantes d'extension à la mairie si la section locale venait à déménager.

1.3. La gestion des personnels

1.3.1. Des effectifs stables

1.3.1.1. Evolution des effectifs budgétaires de 2001 à 2010

Selon les informations transmises à l'Inspection générale par la DUCT, l'effectif budgétaire de la Mairie du 13ème arrondissement comprenait au 31 Décembre 2010 71 agents, y compris les coordonnateurs de conseils de quartier.

Le tableau ci-après fourni par la DUCT permet de mesurer l'évolution des effectifs budgétaires qui ont surtout augmenté de manière significative au début de la mandature précédente, puis de manière plus modérée depuis 2008.

Tableau 7 : Evolution des effectifs budgétaires depuis 2001 de la Mairie du 13ème

2001	65 agents
2002	66 agents
2003	69 agents (dont 1 poste de maître ouvrier)
2004	69 agents (dont 1 poste de maître ouvrier)
2005	69 agents (dont 1 poste de maître ouvrier)
2006	69 agents (-1B, +1C), (dont 1 poste maître ouvrier)
2007	68 agents (-1C au 01/09/2007), (dont 1 poste de maître ouvrier)
2008	68 agents (dont 1 poste d'adjoint technique) (transformation d'1 C en B au BP 2008)
2009	68 agents (dont 1 poste d'adjoint technique)
2010	71 agents (avec CCQ) (dont 1 poste d'adjoint technique)

Les anciens agents de la DILT (huissiers et agents de logistique générale) au nombre de 12 ont été intégrés à la DUCT en 2011.Deux d'entre eux sont affectés depuis 1989 dans les services administratifs : direction générale et service des élections.

1.3.1.2. Des personnels d'autres directions

Aux effectifs budgétaires 2010 précédemment mentionnés, il faut ajouter :

- les agents régis par des **contrats uniques d'insertion**[4] qui dépendent de la DDEEES et qui viennent en renfort des agents de la DUCT pour assurer l'activité des services. Ces agents ayant un statut de droit privé étaient au nombre de 15 en octobre 2011, dont deux au cabinet du Maire. Sur les 13 agents affectés dans les services 1 était à l'accueil, 4 à l'état civil, 1 à la logistique, 1 au service de l'enfance, 1 à celui de l'état spécial et 5 à la DGS. Deux postes sont vacants.

- les agents d'accueil et de surveillance de la **DPP** qui appartiennent à l'unité E qui couvre également le 12ème arrondissement et qui comprend 10 agents.

- les agents de la **DILT** qui s'occupent du ménage et qui sont placés sous l'autorité d'un inspecteur de secteur. La Mairie est globalement peu satisfaite de la qualité des prestations fournies.

[4] 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.

L'effectif théorique 2011 est selon la DUCT de **83**, ce qui correspond à l'effectif budgétaire 2010 auquel on a rajouté les 12 agents du service intérieur qui dépendaient auparavant de la DILT.

Le **Maire du 13ème arrondissement** a fait part lors de son entretien avec les rapporteurs, des difficultés croissantes qu'il rencontrait compte tenu du niveau des effectifs de la mairie d'arrondissement.

En effet, la mairie du 13ème arrondissement a développé les réunions de concertation sur les opérations d'urbanisme, nombreuses dans l'arrondissement et sur les aménagements et l'embellissement.

Par ailleurs, il y a eu une véritable explosion de l'événementiel : environ 450 manifestations après 17h ou le dimanche.

Enfin le Maire souligne que certaines réformes se sont traduites par un transfert de compétences et de charges de l'échelon central aux mairies d'arrondissement comme celle de Facil'familles.

Tout cela s'est opéré à effectif constant ce qui a eu pour conséquence des tensions : il estime que les horaires des agents de logistique générale ne sont pas adaptés ce qui l'amène à solliciter des membres de son cabinet pour les travaux liés aux manifestations le soir ou le week end.

Par ailleurs, il pense que les effectifs administratifs sont insuffisants ce qui conduit le Maire lui-même ou son cabinet à rédiger les réponses aux administrés.

En outre, il indique devoir bien souvent faire appel à des bénévoles pour des tâches que les fonctionnaires ne peuvent assurer : envoi de courrier, organisation de buffets…

Il souligne que les services sont très fortement dépendants des emplois aidés, dont la qualité est variable. L'adaptation aux profils recherchés n'est pas toujours satisfaisante.

Il met enfin en avant l'importance de l'absentéisme et les difficultés rencontrées par les personnels qui ont un domicile situé loin de la mairie.

Pour toutes ces raisons, il estime que le 13° arrondissement est défavorisé en termes d'effectifs compte tenu de sa taille et du nombre important d'équipements transférés.

Dans le cadre de la **négociation budgétaire 2012**, où il était demandé par la DUCT aux mairies d'arrondissement de rendre des postes, le directeur général des services a répondu que depuis plusieurs années maintenant, il signalait les difficultés croissantes rencontrées pour faire fonctionner les services avec les effectifs dont il dispose. Selon lui, cette situation ne s'améliore pas, et elle est même devenue depuis juin 2011 catastrophique pour le service de l'état spécial, difficile dans le service de l'enfance, ainsi qu'au service intérieur pour assurer l'événementiel, aux secrétariats du maire et des élus, enfin, fragile à la régie. Il souligne que pour les opérations transversales comme le recensement citoyen ou la distribution des colis aux personnes âgées, il est de plus en plus difficile de trouver des agents volontaires pour assurer ces prestations en plus de leur travail quotidien.

Il indique ainsi, à titre d'exemple, qu'il a dû au cours de ces derniers mois supprimer des nocturnes au service des affaires générales ou de l'enfance ou fermer le service de la régie ou la direction générale pendant l'heure de déjeuner faute d'agent pour accueillir le public.

1.3.1.3. Les effectifs réels

Les effectifs réels étaient, selon la mairie du 13ème arrondissement, au 14 octobre 2011 de **79** auxquels il faut rajouter **15** bénéficiaires de contrats aidés.

Parmi ceux-ci, 6 agents de catégorie C sont mis à disposition du **cabinet du Maire** pour assurer son secrétariat et celui des élus. Le cabinet du Maire bénéficie également de la mise à disposition de deux contrats aidés.

En outre, la chargée de communication à la direction générale des services travaille en fait pour le cabinet du maire. Elle assure des tâches purement administratives d'interface avec les services administratifs et le service intérieur ou l'atelier de reprographie.

Le récolement de ces informations a pris quelque temps car ainsi que le notait la directrice générale adjointe en début des entretiens avec les rapporteurs, elle ne disposait que de tableaux de bord incomplets.

Le tableau des effectifs fourni aux rapporteurs par la DUCT fait apparaître un effectif réel de **80** agents au 7 octobre 2011, chiffre voisin de celui fourni par la mairie.

Dans un souci de cohérence, les rapporteurs ont retenu le chiffre global de 79 agents figurant dans le tableau des effectifs au 14 octobre 2011 fourni par la mairie d'arrondissement.

1.3.1.1. La répartition des titulaires par grades et emplois

Les 79 agents composant l'effectif permanent de la Mairie du 13ème arrondissement au 14 octobre 2011 se répartissent de la manière suivante :

- 4 agents de catégorie A (un attaché principal, chef de service administratif, un architecte voyer et deux attachés) occupant respectivement pour les attachés les emplois de DGS et DGAS, le cadre technique n'étant arrivé qu'au 1er octobre 2011 ;

- 10 agents de catégorie B dont 2 contractuels coordinateurs de conseils de quartier. Les secrétaires administratifs sont tous chefs de service (élections, état civil, affaires générales, enfance, régie, achats et finances). Un poste de catégorie B est vacant à la DGS, celui de l'assistant chargé des marchés. Ce poste sera utilisé pour accueillir le futur responsable du RIL et la fiche de poste proposée aux futurs lauréats du concours de secrétaire administratif.

- 65 agents de catégorie C dont 4 mis à disposition du cabinet du maire (54 adjoints administratifs et 11 agents de logistique générale). Deux postes sont vacants.

La répartition des personnels par services est la suivante :

Tableau 8 : Répartition des effectifs permanents par catégorie et par services à la Mairie du 13ème (octobre 2011)

Categorie / Service	A	B	C	Total général
Accueil			3	3
Achats et finances		1	3	4
Affaires générales		1	8	9
Cabinet du Maire			4	4
Conseils de quartier		2		2
DGS	4	2	7	13
Elections		1	4	5
Enfance		1	5	6
Etat civil		1	18	19
Régie		1	2	3
Service intérieur			11	11
Total général	**4**	**10**	**65**	**79**

sources : Mairie du 13° et Inspection générale

Ce sont donc majoritairement des personnels administratifs et des agents de catégorie C (82 % du total).

1.3.1.2. La gestion des agents

Le suivi de la gestion de ressources humaines est partagé entre un agent de catégorie B arrivé à la mairie en avril 2010 et un agent de catégorie C, en poste depuis juin 2007.

L'agent de catégorie B est responsable du suivi des effectifs et tableaux de bord et de la formation. L'agent de catégorie C est chargé de l'Unité de gestion directe (UGD) et du suivi des absences sur RH 21.

En ce qui concerne Chronogestor, les chefs de service ont repris directement le suivi des congés et des horaires de leurs agents. La responsable des RH suit donc les horaires et congés des seuls chefs de service et ceux de la direction générale. C'est sa collègue chargée de l'UGD qui la supplée en cas d'absence.

La plupart des agents de la mairie sont en horaires fixes. Les agents de la direction générale des services sont en horaire variable, ce qui s'explique par les contraintes de travail en horaires décalés qui sont les leurs. Les agents du service de l'état spécial, certains chefs de services et les agents du secrétariat du maire et des élus bénéficient également de l'horaire variable.

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

Le maire a obtenu la création d'un emploi de cadre technique en 2011. Il s'agit d'un architecte voyer rattaché à la direction générale des services qui est arrivé en octobre.

Il devrait travailler de fait directement avec le maire du 13ème arrondissement compte tenu des nombreux dossiers d'urbanisme à traiter dans cet arrondissement.

Suivant la fiche de poste validée par le Maire du 13ème arrondissement, le cadre technique est chargé de l'aide aux élus sur les autorisations d'urbanisme, les projets d'aménagement et du suivi du patrimoine municipal.

Ce cadre technique sera chargé d'aider à la priorisation des propositions budgétaires en matière de patrimoine et de la mise en place d'outil de pilotage pour ces domaines d'activité.

Ce cadre assurera avec le directeur général des services et les deux directrices générales adjointes les astreintes en dehors des heures de service suivant un tableau de roulement établi chaque semaine.

1.3.2. Les principales caractéristiques des ressources humaines de la mairie

1.3.2.1. Les temps plein et les temps partiel

Le nombre d'agents à temps partiel est faible : 5 agents soit 6% des effectifs. Ils sont au nombre de 3 au service de l'état civil, 1 aux affaires générales et 1 au service intérieur. Tous ces agents travaillent à 80%.

1.3.2.2. Un renouvellement récent des agents

D'après les chiffres fournis par la mairie du 13ème arrondissement sur l'ancienneté des agents en année, celle-ci est en moyenne de 8,68 ce qui donne après conversion une moyenne de **8 ans 7 mois 10 jours.**

Ce chiffre global masque des disparités importantes entre les services.

L'ancienneté moyenne des agents est ainsi de 16 ans 4 mois à l'accueil, 13 ans 6 mois au service des élections, 10 ans 9 mois à l'état civil, 9 ans au service intérieur mais 7 ans 1 mois à la direction générale des services.

L'âge moyen des agents est de près de 46 ans.

Tableau 9 : Ancienneté des agents par service à la Mairie du 13ème arrondissement (octobre 2011)

Service \ Ancienneté	0	1	2	3	4	5	6	8	9	10	11	14	18	21	23	24	26	Total
Accueil												2		1				3
Achats et finances		2	1	1														4
Affaires générales	1			2	1		2		1			2						9
Cabinet du Maire	1		1									2						4
Conseils de quartier		1		1														2
DGS	3	1	1	1	1				1	1	1	2				1		13
Elections						1					1	2				1		5
Enfance			2		1	1						2						6
Etat civil		1	2					2	1	2		11						19
Régie			1								1	1						3
Service intérieur	1		3		1		1	2					1		1		1	11
Total général	**6**	**5**	**11**	**5**	**4**	**2**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**24**	**1**	**1**	**1**	**2**	**1**	**79**
																	MOYENNE	**8,61**

Source : Mairie du 13

1.3.2.3. Une proportion modérée d'agents résidant hors Paris

Tableau 10 : Lieu de résidence des agents de la Mairie du 13ème arrondissement octobre 2011)

Service	HORS PARIS	PARIS	Total général
Accueil	1	2	3
Achats et finances	1	3	4
Affaires générales	6	3	9
Cabinet du Maire	1	3	4
Conseils de quartier		2	2
DGS	3	10	13
Elections	5		5
Enfance	1	5	6
Etat civil	10	9	19
Régie	1	2	3
Service intérieur	5	6	11
Total général	**34**	**45**	**79**

Source : Mairie du 13°

On constate que **57 %** des agents résident dans Paris ce qui est une proportion plus importante que ce qui est constaté à l'échelle de la Ville de Paris dans son ensemble où le chiffre est de 36,6 % selon les données figurant dans le bilan social 2010. Cette situation qui réduit les temps de trajet des agents est un point positif pour les services.

1.3.2.4. Un absentéisme des agents contenu

Les indications fournies par les services de la mairie sur l'évolution du nombre de jours d'absences mesurés en jours sont les suivantes :

Tableau 11 : Absentéisme par services en jours à la Mairie du 13ème arrondissement

Services	Somme des absences 2008	Somme des absences 2009	Somme des absences 2010
Accueil	10	2	3
Achats et finances	1	10	29
Affaires générales	372	633,5	433
Cabinet du Maire	6	26	2
Conseils de quartier	3	0	0
DGS	11	29	13
Elections	6	3	0
Enfance	43	20	263
Etat civil	438	383	206
Régie	25	35	27
Service intérieur	141	52	39
Total général	**1056**	**1193,5**	**1015**

Source : Source mairie du 13°

On constate une stabilité des jours d'absence sur la période. Trois services connaissent proportionnellement plus de jours d'absence que les autres. Ce sont dans l'ordre : le service des affaires générales, celui de l'enfance et celui de l'état civil.

Si on se reporte aux chiffres fournis par la DRH, on constate que l'absentéisme à la mairie du 13ème se situe dans la moyenne des mairies.

En effet le taux de gravité[5] mesuré par la DRH est de **6,25%** en 2010**.** Il varie entre 1,59% et 11,27% pour l'ensemble des mairies d'arrondissement.

Si on regarde plus dans le détail, on constate que le taux de gravité pour les **absences compressibles** est de **3,85% (**0,31% pour les accidents du travail et 3,54% pour les congés maladie ordinaire) **et de 2,39% pour les absences non compressibles (**0,20% pour les absences pour grève, 0,77% pour les congés bonifiés, 0,50% pour les congés de longue maladie et 0,93% pour les congés liés à la parentalité).

Même si les absences d'un ou plusieurs agents pénalisent fortement les services à petits effectifs en contact direct du public, les rapporteurs soulignent que les services de la mairie du 13ème arrondissement ne se trouvent pas de ce point de vue dans une situation aussi critique que d'autres.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services a précisé que les principales difficultés se rencontraient au service de l'enfance ou de l'état spécial.

Il souligne qu'en cumulant tous les motifs d'absence, il devient très difficile pour les chefs de service d'établir le planning hebdomadaire et de disposer d'agents pour accueillir le public. Il en va de même dans une moindre mesure à la régie ou au service de l'état spécial.

1.3.2.5. Un effort de formation modéré

Tableau 12 : Nombre d'heures de formation par service de la Mairie du 13ème arrondissement

Service	Formations 2008	Formations 2009	Formations 2010
Accueil	39	21	11
Achats et finances	45,5	0	168
Affaires générales	213	113,5	57
Cabinet du Maire	0	21	35
Conseils de quartier	0	62,75	17,5
DGS	42	88,5	152,5
Elections	0	0	21
Enfance	69	56	48
Etat civil	130,5	336	38
Régie	0	0	35
Service intérieur	0	49	7
Total général	**539**	**747,75**	**590**

Source : Mairie du 13°

[5] Ce taux est mesuré par la formule suivante : ((somme des jours d'absence)/somme des jours potentiellement travaillés x effectifs de référence en ETP))x100

On remarque que les services les plus gros consommateurs de formation ont été en 2009, le service des affaires générales et celui de l'état civil et en 2010 la DGS et le service de l'état spécial.

Si on raisonne sur une base horaire de 7H quotidiennes, on parvient à 77 jours de formation en 2008, 107 en 2009 et 84 en 2010. On parvient ainsi à une moyenne par agent de 0,97 jours de formation en 2008, 1,35 en 2009 et 1,06 en 2010.

Ce chiffre est sensiblement inférieur à la moyenne constatée pour l'ensemble des agents de la Ville de Paris qui était de 3 jours par agent en 2010 selon les chiffres du bilan social.

Des progrès sont donc possibles dans ce domaine notamment pour la formation aux nouvelles applications informatiques spécifiques.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services a indiqué que très régulièrement des agents étaient conduits à renoncer à une formation soit à la demande de leur hiérarchie, soit d'eux même en raison du manque d'effectifs présents dans leur service. En outre, il souligne l'insuffisance de places pour certains stages.

Pour sa part, la DUCT a précisé que le nombre d'agents formés (33) était resté stable entre 2009 et 2010 et était équivalent à celui des 16ème et 19ème arrondissements, mais inférieur à celui du 15ème.En 2011, 140 demandes ont été accueillies et le directeur de la DUCT qui précise qu'aucune approche restrictive n'est développée vis-à-vis de cet arrondissement.

1.3.2.6. Un volume notable d'heures supplémentaires

Tableau 13 : Nombre d'heures supplémentaires effectuées par service à la Mairie du 13ème arrondissement

Service	Heures supplémentaires 2008	Heures supplémentaires 2009	Heures supplémentaires 2010
Accueil	46	82	88,75
Achats et finances	0	0	0
Affaires générales	12	11,5	105,25
Cabinet du Maire	0	0	0
Conseils de quartier	0	0	0
DGS	82	20,5	44,25
Elections	0	0	0
Enfance	57	95,25	40,4
Etat civil	308,25	333	426,75
Régie	0	0	0
Service intérieur	0	1177,75	1265,5
Total général	**505,25**	**1720**	**1970,9**

Source : Mairie du 13°

Les chiffres d'heures supplémentaires figurant dans le tableau sont ceux de la dotation mairie hors élection et recensement.

On constate un accroissement très important de la consommation de ces crédits depuis 2008.

Selon le DGS, cela s'explique par l'explosion de l'événementiel qui conduit à mobiliser les agents du service intérieur en dehors des heures de service habituelles (8H 30 à 17H00). Par ailleurs, le service de l'état civil mobilise également ces crédits car il est fait appel au volontariat, tous les services pouvant participer pour les mariages du samedi après-midi et les manifestations du dimanche. Il y a environ une vingtaine de mariages en période d'affluence les samedis (800 par an). On constate une petite baisse depuis 2010.

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

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels[6] 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 13ème arrondissement est classé en niveau 1 (tranche de population supérieure à 170 000 habitants). Pour mémoire, l'emploi fonctionnel de DGS du 13ème, culmine à l'indice brut Hors échelle B.

En ce qui concerne le 13ème arrondissement, qui a une population de plus de 180 000 habitants (recensement 2010), le DGS en poste, chef de service administratif a été détaché dans l'emploi fonctionnel de DGS de la Mairie du 13ème par arrêté du 21 juillet 2011 à compter du 16 août 2011. Concernant ses deux adjointes, le détachement de l'une, attachée des administrations parisiennes responsable des services financiers et des conseils de quartier, est en cours. L'autre (celle qui est chargée des services support) est également attachée des administrations parisiennes et se trouve depuis fin octobre à l'indice brut 542 et peut donc prétendre à l'emploi fonctionnel.

[6] 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 EVOLUTIFS

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission accueil

Compte tenu de la population de l'arrondissement et de la montée en charge de l'événementiel, l'accueil revêt une importance particulière à la Mairie du 13ème arrondissement.

L'implantation de la mairie Place d'Italie au cœur de l'arrondissement renforce encore ce phénomène.

La disposition des lieux à l'entrée permet à l'usager de s'orienter facilement : le bureau d'accueil se trouve à sa droite et en face de lui l'escalier d'honneur avec la signalétique et sur la gauche les bureaux de l'état civil.

Sur les côtés se trouvent les escaliers d'accès aux autres services et les ascenseurs.

Seuls le CASVP et le tribunal d'instance sont implantés dans les locaux jouxtant la mairie boulevard de l'Hôpital et rue Philippe de Champaigne à côté des services administratifs traditionnels.

2.1.1.1. Le premier accueil par les agents de la DPP

Les agents d'accueil et de surveillance (AAS) de la DPP sont au nombre de 10 et sont affectés par roulement avec la mairie du 12ème arrondissement. Comme les rapporteurs ont pu le constater dans d'autres arrondissements, le rôle de ces agents n'est pas clairement établi. Certes, ils sont en faction devant le bâtiment de la Mairie, ce qui est de nature à rassurer l'usager. Ils assurent de fait le premier contact avec les usagers leur évitant ainsi de se rendre au bureau d'accueil.

Ils effectuent des rondes dans le bâtiment le soir, ce qui est un point important dans la mesure où il n'y a pas de gardien à la mairie du 13ème arrondissement.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services a souligné que les rondes ne sont utiles que si la DPP accepte de maintenir les agents en poste jusqu'à la fin d'un événement : A défaut ils quittent leurs fonctions à 18H et leur ronde est inutile puisqu'il reste généralement des administrés en mairie après leur départ.

Les agents tiennent un registre de main courante où ils inscrivent tous les évènements dont ils s'occupent ainsi que leur heure d'arrivée, et de départ.

Tout incident remonte par le biais d'un rapport adressé au bureau de la surveillance spécialisée. Le directeur général des services est systématiquement informé, bien que les AAS ne relèvent pas de son autorité.

Le Maire ou le directeur général des services n'ont pas émis de remarques particulières sur le rôle des agents de la DPP. Le directeur de cabinet a indiqué être satisfait de leur prestation.

2.1.1.2. Description des lieux d'accueil

Le bureau d'accueil est installé dans l'ancienne loge du gardien, à droite de l'entrée ce qui permet aux usagers d'y avoir immédiatement accès.

Une banque d'accueil derrière laquelle se trouvent les trois hôtesses permet d'assurer l'écoute des usagers. La responsable souligne qu'il n'y a pas de place pour les quatre ou cinq personnes qui pourraient être nécessaires selon elle, si on voulait renforcer le service.

Dans le local se trouvent des présentoirs avec des brochures. Un ordinateur en libre accès permet aux usagers de se connecter à Internet.

2.1.1.3. Le rôle des hôtesses

Trois agents de catégorie C sont en poste à l'accueil dont la responsable qui est depuis vingt ans sur cette fonction. L'équipe était assistée par un agent en contrat aidé, mais celle-ci n'a pas repris son poste en octobre 2011 à l'issue d'un congé [.....].

La responsable assure le rôle de tuteur pour trois jeunes en service civique qui accompagnent dans leurs démarches administratives des personnes âgées et handicapées.

Les horaires sont 8h30 à 17h sauf le jeudi jusqu'à 19h30 pour les nocturnes pour lesquelles un roulement est organisé. Les hôtesses sont totalement polyvalentes. Elles renseignent les administrés qui viennent pour tous les services.

Un accueil « cabinet » a été organisé depuis la suppression des permanences des élus afin de recevoir les usagers désireux de signaler leurs difficultés au Maire notamment en matière de logement ou d'emploi.

Les hôtesses prennent des rendez-vous pour les avocats qui tiennent des permanences juridiques et l'agence départementale pour le logement (ADIL). Elles informent sur les 15 Associations qui tiennent des permanences.

Elles orientent vers d'autres administrations comme le CAS VP dont les locaux se trouvent dans la mairie ou la DASES qui vient de déménager. Elles orientent les usagers vers le commissariat voisin boulevard de l'Hôpital.

Grâce aux pages jaunes, elles fournissent les numéros de téléphone et adresses utiles.

L'accueil se charge ainsi non seulement de l'orientation des usagers, mais aussi de l'information et de la prise de rendez-vous. Elles renseignent les usagers sur tout ce qui se passe dans l'arrondissement : services publics, événements, travaux…

La responsable souligne que leur rôle est aussi d'être psychologue pour rassurer et calmer, voire social pour essayer de comprendre leurs interlocuteurs.

Elles essaient de se débrouiller avec les personnes étrangères bien qu'elles ne pratiquent pas les langues étrangères.

La responsable est également référente pour les violences conjugales ce qui nécessite une capacité d'écoute particulière.

En cas d'incident, ce qui arrive trois à quatre fois par semaine [..... .....] *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*. Des fiches « incidents » sont remplies.

Il n'existe plus désormais selon la responsable de cahier de réclamations, car les usagers ne l'utilisaient pas toujours à bon escient.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services a précisé que le cahier des réclamations allait être rétabli car il avait été supprimé sans qu'il en soit informé.

A partir des statistiques fournies par cette dernière, le nombre de visiteurs accueillis physiquement a pu être estimé par extrapolation à environ 89.000 par an et le nombre d'appels téléphoniques à près de 18.000 qui arrivent directement. Malgré le transfert du standard au 3975, le nombre d'appels des usagers demeure élevé car les coordonnées du service d'accueil figurent dans le guide du 13ème et les usagers contactent le service pour les prises de rendez-vous ou lorsqu'ils ne peuvent contacter directement un service.

Comme cela a été précisé dans le cadre de la procédure contradictoire, ces statistiques ne concernent que le public passant par l'accueil. Le système de gestion de files installé au service des affaires générales, de l'enfance et de l'antenne logement (cf. § 2.1.6.2), a fait apparaitre que 21.534 personnes étaient venues sur cette zone sur les cinq derniers mois de l'année 2011.

Les nocturnes sont fréquentées par un public différent qui vient moins pour des démarches administratives que pour la recherche d'informations touristiques.

La mairie du 13ème arrondissement dispose de sa propre charte d'accueil. La responsable regrette que des formations ne soient pas davantage organisées par la DUCT sur les nouveautés par exemple Vélib et qu'il n'existe plus de réseau des correspondants accueil.

2.1.1.4. La signalétique, l'affichage et les présentoirs

La signalétique a été récemment refaite suite aux travaux de réaménagement des bureaux.

Un grand totem fournissant des indications sur l'implantation des services se trouve à côté de l'escalier d'accueil et des panneaux indiquent les noms et les délégations des élus.

Malgré ce dispositif, les rapporteurs ont pu constater que les usagers égarés montaient directement au 2ème étage à la direction générale des services pour se faire orienter.

Dans le bureau d'accueil, des brochures fournies par les correspondants communication des différentes directions de la Ville sont installées sur les présentoirs, ainsi que celles qui ont été réalisées directement par la mairie du 13ème arrondissement ou les journaux municipaux. Le directeur de cabinet du Maire souligne que les usagers aiment disposer de brochures car ils n'ont pas tous accès à Internet notamment les personnes âgées.

Il existe un stock important de brochures et de journaux dans un local situé sous l'escalier d'honneur.

2.1.1.5. L'accueil téléphonique

La mairie du 13ème arrondissement est rattachée au 3975 qui assure la réception des appels mais les renvoie vers les services de la mairie lorsque les questions sont trop pointues.

2.1.2. La mission état civil

Le chef de service est depuis quatre ans à la Ville et a travaillé auparavant au Bureau des Subventions aux Associations de la DUCT et dans un cabinet d'élu. Il a une expérience importante dans le secteur privé [.....].

2.1.2.1. Description de l'organisation et des missions

Le service installé au rez-de-chaussée est matériellement coupé en deux par le couloir et chacune des portes indique aux usagers où s'adresser pour les différents actes : mariages, décès, naissances, facilitant l'orientation des usagers.

Le bureau du chef de service se trouve un peu à l'écart.

Il est envisagé d'installer un comptoir avec des chaises derrière pour l'attente dans le secteur délivrance des actes.

Le service a un effectif théorique de 19 agents mais au moment de l'audit deux étaient en congé [.....], pour cette raison un vacataire a été affecté au service. Il est aussi fait appel au service de quatre bénéficiaires de contrats aidés dont la qualité est variable.

Un bénéficiaire d'emploi tremplin (dispositif de reclassement) affecté au service a été remis à la disposition de la DRH.

Compte tenu du fait que deux agents sont [.....], un vacataire a été affecté au service.

Pour les tâches de guichet, les effectifs se répartissent comme suit :

- Deux agents pour les mariages,
- Deux agents pour les naissances,
- Deux agents pour les décès.

Les agents tournent tous les 2 mois pour le front office et la polyvalence au sein du service est importante.

Il y 19 bénéficiaires de délégation de signature.

Les horaires fixes sont de 8H20 à 17H10 avec 45 mn de pause méridienne.

Il y a une rotation de 2 équipes : l'une travaille de 8H20 à 16H45, l'autre de 8H45 à 17H10.

Il y a une permanence le samedi de 9H à 12H30, rémunérée en heures supplémentaires pour les naissances et décès qui doivent être déclarés sous 3 jours ouvrables. Il existe un tableau de roulement au sein du service pour cette permanence. La fréquentation du public est très variable l'affluence étant plus forte en hiver.

Les nocturnes du jeudi mobilisent 3 personnes qui bénéficient de récupérations qui se traduisent donc par des absences en semaine. La fréquentation de ces nocturnes est très variable et très faible en été ce qui pose la question de son utilité en cette saison.

Une réunion a lieu chaque semaine entre la directrice générale adjointe et tous les chefs de service.

Le chef du service de l'état civil rencontre ses deux adjointes en fonction des besoins.

Il tient deux réunions par an avec tout le service pour donner des directives sur les méthodes de travail.

2.1.2.2. Evolution de l'activité

L'évolution des activités du service est récapitulée dans le tableau suivant :

Tableau 14 : Evolution des activités du service de l'état civil de la Mairie du 13ème arrondissement

	2007	2008	2009	2010
Naissances	3 288	3 221	3 388	3 264
Reconnaissances	967	1 003	922	938
Mariages	810	756	778	642
Mariages litigieux	2	10	12	8
Saisines Parquet	0	38	0	0
Décès	1 918	2 006	2 056	2 059
Mentions	9 836	12 844	13 244	10 591

Source : DUCT

Pour les naissances, il faut tenir compte de la présence de l'hôpital de la Pitié Salpêtrière et de la clinique Jeanne d'Arc. Les hôpitaux effectuent un transfert de flux de déclarations vers le service en début de semaine et fournissent des indications de plus en plus succinctes ce qui impose au service de les compléter.

Pour les décès, il faut prendre en compte la présence des hôpitaux de la Salpêtrière et Broca.

Le nombre de mariages diminue comme à Paris dans son ensemble.

En 2010, 253 mariages ont été célébrés en semaine, 389 le samedi, y compris l'après-midi ce qui impose de mobiliser des agents de la mairie sur la base du volontariat.

Il y a eu 1800 mentions concernant les PACS[7] en 2010.

En ce qui concerne les copies d'acte, la demande des usagers a évolué de la manière suivante depuis 2007 :

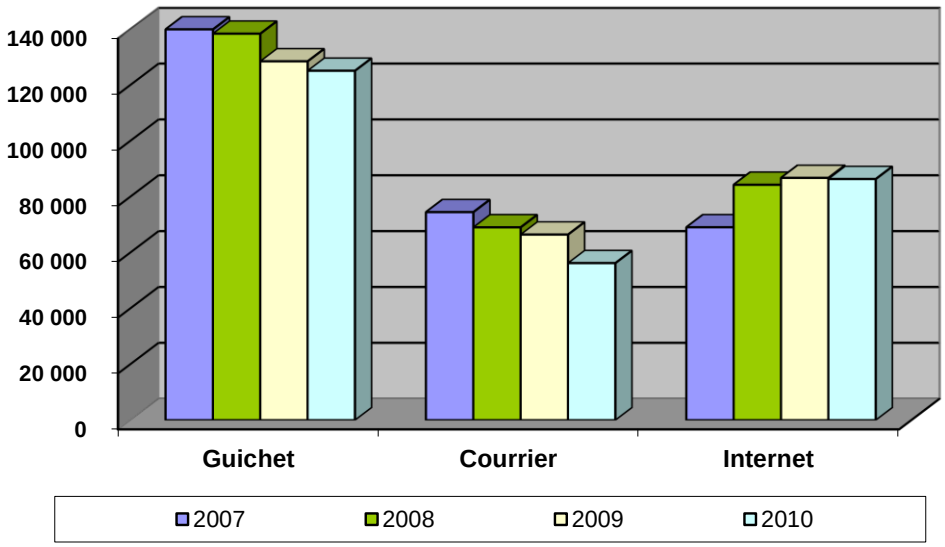
[7] Le transfert des PACS (600 dans le 13ème en 2010) des tribunaux vers les mairies d'arrondissement est envisagé par l'Etat compte tenu de la fermeture des tribunaux de proximité à la suite de la refonte de la carte judiciaire.

Tableau 15 : Evolution de la demande des usagers de la Mairie du 13ème arrondissement

	2007	2008	2009	2010
Guichet	139 949	138 408	128 510	125 130
Courrier	74 498	69 066	66 463	56 240
Internet	69 071	84 299	86 758	86 360
TOTAL	**283 518**	**291 773**	**281 731**	**267 730**

Source : DUCT

Graphique 4 : Evolution des copies d'actes d'état civil de la Mairie du 13ème arrondissement



Trois agents travaillent sur la dématérialisation des actes et le projet de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui dépend des ministères de la Justice et de l'Intérieur.

Selon le responsable, la dématérialisation des actes mobilise un agent qui est absent deux semaines par mois pour la saisie centralisée à la DUCT.

Les mariages constituent les dossiers les plus complexes.

Il existe une forte communauté étrangère dans l'arrondissement. Le service est attentif à détecter dans certains cas des mariages de complaisance. On cherche à éviter les abus de faiblesse ou les mariages blancs ou forcés.

Pour les dossiers qui ne sont pas en règle il est procédé à des auditions par le chef de service et son adjointe : il y en a eu 47 en 2010 et 50 en 2011. Le nombre de transmissions de dossiers au Parquet a été de 25 en 2011.

La répartition des tâches entre les agents est la suivante :

- l'activité naissances/reconnaissances mobilise deux agents,
- les livrets de famille un agent,
- les décès deux agents,
- les mariages trois agents,
- les mentions deux agents,
- les copies d'acte au guichet deux agents,
- les copies par courrier trois agents,
- et les copies d'actes par internet un agent.

La diminution des demandes par courrier permet donc des gains de productivité. Toutefois, le directeur général des services estime que ce gain est compensé par la montée de la demande par internet, le temps de traitement n'étant pas inférieur.

2.1.2.3. La sécurisation

Des fiches de procédures ont été élaborées pour les mariages.

[.....] *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 arrive que le service intervienne directement auprès de la Justice et de la Police dans le cas de soupçons de reconnaissance frauduleuse d'enfants.

Le responsable du service est particulièrement mobilisé sur la sécurité physique des lieux et du matériel qui a fait l'objet de plusieurs circulaires au personnel.

[.....
.....
.....]. *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.*

[.....
.....] *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 agents utilisateurs du logiciel CITY2 doivent se connecter avec leur login et leur mot de passe. [.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs..*

2.1.3. La mission élections

En 2010, le 13° arrondissement comptait 103.201 électeurs et 103.773 en 2011, répartis en 67 bureaux de vote dont le nombre devrait passer en mars 2012 à 69.

Le chef de service, agent de catégorie B, est arrivé à la mairie du 13ème en 1970 et dirige le service depuis trois ans. Quatre agents de catégorie C travaillent sous son autorité.

Les horaires sont de 8H20 à 17H, mais les agents sont répartis en deux brigades, l'une travaillant de 8H20 à 16H20 et l'autre de 9H à 17H.

Le responsable juge les nocturnes utiles même si en période de pointe de septembre à décembre, la gestion des récupérations est délicate.

L'effectif est jugé satisfaisant par le responsable sauf en période de pointe en décembre, et lors des périodes de recensement, deux ou trois agents étant contrôleurs.

La polyvalence des agents est moyenne. Trois agents travaillent au guichet et deux en Back office par roulement.

En 2010, il a été procédé à 4066 inscriptions, 3490 radiations et 658 modifications.

La durée des tâches est variable et estimée par le responsable du service à en moyenne 2 à 3 minutes sauf si le dossier est complexe par exemple dans les cas d'hébergement. Les usagers doivent fournir pièce d'identité et justificatif de domicile. Des justificatifs complémentaires sont demandés en cas d'hébergement afin d'attester du lieu de résidence.

4262 usagers ont fréquenté le service en 2010. Le travail est cyclique avec des périodes de pointe en fin d'année ou lors des scrutins, le service bénéficiant alors de renforcement par l'affectation d'agents d'autres services.

70% des usagers viennent au guichet et les démarches par courrier sont estimées à environ 30% du flux. Pour les démarches par internet, il faut télécharger un formulaire d'inscription en ligne et fournir des versions numérisées des pièces d'identité et des justificatifs de domicile. Il n'y a pas de signature des formulaires lors des inscriptions par internet.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services souligne que le développement des inscriptions par internet (4.569 en 2011 contre 10.707 au guichet) apporte un vrai confort aux administrés mais augmente le temps de traitement des dossiers en raison du nombre de relances qu'il faut effectuer pour compléter le dossier ou exploiter les pièces justificatives.

Les rapporteurs précisent que pour l'ensemble de la Ville, environ 4% des demandes transmises par Internet n'ont pas pu être intégrées automatiquement dans l'application SIGLES. Lorsque les demandes transmises sont validées et intégrées automatiquement, le gain de temps et de fiabilité des données est sensible.

La commission tripartite de révision des listes comprenant un représentant de la préfecture, un de la mairie et un magistrat se réunit chaque mois entre septembre et février, le service y assiste muni de listings « papier ».

Les cartes électorales sont mises sous pli par la DSTI, mais le nombre de retours en mairie est important, de 10 000 à 12000.

Le nombre de procurations est également important : 10.000 pour les présidentielles. Comme il n'y a pas de dates limites, les usagers attendent le dernier moment pour les établir.

Chaque parti vient avec sa liste d'assesseurs pour les bureaux de vote ou les envoie par courrier. Il est de plus en plus difficile d'obtenir deux assesseurs par bureau de vote, en dehors des plus grands partis. Le maire d'arrondissement propose à la DUCT le nom des présidents de bureau de vote.

Le service est mobilisé les jours du scrutin. Il prépare le matériel électoral et avec l'aide des agents du service intérieur, le livre dans les bureaux. Le service des TAM met un véhicule à disposition.

Une réunion hebdomadaire se tient avec la directrice générale adjointe en plus des contacts ponctuels.

Une réunion interne de service est organisée chaque semaine en période de pointe, sinon mensuellement.

Il y a quelques contacts avec le cabinet et les élus pour le découpage des bureaux de vote.

En matière de sécurité des procédures, il n'existe pas de guide mais la longue expérience du responsable y pallie grandement. [..... ….....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

Quelques réunions de travail et formations sont organisées par la DUCT, avec laquelle le service ne rencontre pas de difficultés particulières.

Le service utilise le logiciel SIGLE, pour lequel il y a changement des mots de passe tous les mois en principe. Au bout de trois mois sans mise à jour, il y a blocage.

Il y a peu d'usagers difficiles. En cas d'incident, [..... ……...] *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* : il faut donc prévenir les agents de la DPP affectés à la mairie.

2.1.4. Le recensement

C'est un agent de catégorie B arrivé en 2008 qui suit le recensement. Il est rattaché au directeur général des services et est également chargé du dossier de l'événementiel.

Le dossier du recensement est cyclique car la phase active se déroule en janvier/février, même si le recrutement des agents recenseurs démarre à l'automne.

La nouvelle procédure de recensement prévoit que 8% des logements sont recensés tous les ans.

Le responsable du recensement est chargé du recrutement des agents recenseurs qui sont au nombre de 36 plus 4 remplaçants. Ils sont choisis notamment parmi des étudiants, des retraités ou des agents de la Ville.

En septembre, il recrute les contrôleurs parmi les agents de la mairie d'arrondissement.

Il indique être très autonome dans ses recrutements. Les enquêteurs sont payés au forfait et par questionnaire selon un barème de vacations voté par le Conseil de Paris.

Un superviseur de l'INSEE contrôle le bon déroulement général des opérations et forme les agents recenseurs en deux séances. Il effectue des sondages qualitatifs sur les questionnaires.

L'agent responsable transmet les données à l'APUR.

Une première pré-tournée des immeubles est effectuée par l'APUR pour vérifier la véracité des informations du fichier de l'INSEE, une deuxième avec les agents recenseurs pour faire des repérages. Ce double repérage permet de valider les choix de l'INSEE.

200 à 220 logements sont confiés aux agents recenseurs et 50 aux remplaçants. En règle générale, une première tournée est effectuée pour un repérage, une seconde en porte à porte et la troisième pour récupérer des questionnaires. L'agent ne doit pas modifier ceux-ci même en cas d'incohérences. Le responsable du recensement à la mairie suit l'activité quotidienne de tous les agents recenseurs.

Des lettres de relance sont envoyées aux récalcitrants dont certains viennent directement en mairie rencontrer le responsable. Un quota de non réponse admissible de 5,9% a été accordé au 13ème arrondissement.

Le responsable souligne qu'il est pris à plein temps par cette opération pendant trois mois.

Bien qu'il s'agisse d'une opération génératrice de stress, il estime que c'est gérable sous réserve que sa collègue chargée des ressources humaines le remplace pour le suivi des dossiers événementiels pendant cette période.

2.1.5. Le logement

Un adjoint administratif rattaché au directeur général des services suit les affaires signalées. Elle est assistée d'un bénéficiaire de contrat aidé chargé de la logistique.

Cet agent arrivé il y a deux ans, est chargée du dossier logement social, qui est important dans le 13ème arrondissement compte tenu de l'importance du parc social (plus de 27.000 logements sociaux au sens de la loi SRU). Il y a près de 10.000 demandes de logement social par an.

Cet agent travaille en liaison étroite avec le cabinet du Maire où un chargé de mission est responsable de ce dossier.

Il n'y a plus d'adjoint au Maire chargé du Logement mais l'un d'entre eux est responsable des relations avec les bailleurs sociaux.

Le plus gros travail consiste à gérer le courrier qui arrive au cabinet du Maire - 1285 lettres entre janvier et octobre 2011, auxquelles il faut rajouter les emails et les courriers qui parviennent aux autres élus.

L'antenne logement de la DLH qui tient une permanence toute la journée enregistre les demandes. Les antennes de la DLH installées dans les mairies d'arrondissement ont pour mission de renseigner les demandeurs de l'arrondissement sur les conditions et sur les formalités à remplir pour accéder à un logement social, en les aidant le cas échéant à constituer leurs dossiers.

Avant mars 2010, les demandes de logement formulées pour un autre arrondissement que celui du domicile ou pour la banlieue devaient être déposées dans les locaux de la DLH, rue Agrippa d'Aubigné.

L'entrée en vigueur du numéro unique régional des demandeurs de logement social s'est accompagnée d'une réorganisation des compétences au sein des mairies d'arrondissement : chacune a dorénavant compétence pour recevoir toute demande déposée en ses bureaux même pour un logement en dehors de l'arrondissement.

L'antenne logement est située au même étage que le service des affaires générales. Le directeur général des services souhaite que si un relais information habitat logement (RILH) est créé, il soit rattaché au service des affaires générales. Ces RILH constituent un point d'entrée unique pour tous les usagers en quête d'informations relatives à l'habitat et au logement avec pour objectif d'améliorer l'action des différents acteurs intervenant en matière de logement et d'habitat.

L'agent chargé des affaires signalées a accès, ainsi que le cabinet du Maire, en lecture au logiciel AIDA qui est la base de données des demandeurs de logements sociaux gérée par la DLH. Les données font l'objet d'une synthèse sous forme de fiches papier.

Il existe en Mairie d'arrondissement une commission d'attribution des logements sociaux destinée aux gens qui habitent le 13ème arrondissement ou y travaillent.

Elle est composée d'élus et de représentants des associations, mais le Maire n'y siège pas. Elle est chargée de proposer aux bailleurs sociaux des candidats pour l'occupation des logements.

L'agent chargé des affaires signalées souligne qu'elle effectue un travail administratif de rédaction de courriers assez solitaire et qu'elle n'a pas de réunion systématique avec le Directeur général des services ou le Cabinet. Elle n'a pas de contact avec l'antenne logement de la DLH mais avec les services centraux de cette direction.

Elle a dû résorber un important retard en prenant son poste et n'a bénéficié ni de formation ni d'information. Elle traite environ dix dossiers par jour avec un pic d'activité en mars lors de la fin de la trêve hivernale.

2.1.6. Le service des affaires générales

La responsable du service, agent de catégorie B, est arrivée en février 2011 en provenance du CAS VP.

Le service emploie 10 agents et ne dispose pas de contrats aidés. Il est installé dans des locaux récemment rénovés. Il s'agit d'un grand bureau paysager avec un guichet d'accueil pour le public. Seule la responsable dispose d'un bureau individuel.

2.1.6.1. Les missions du service

Les activités du service sont assez hétérogènes et regroupent les compétences suivantes :

- La gestion du recensement citoyen des jeunes de 16 à 25 ans nés dans le 13ème arrondissement et notamment l'établissement et la transmission des listes trimestrielles aux autorités militaires. Les jeunes doivent avoir rempli leurs obligations en la matière pour présenter leurs examens ou passer le permis de conduire ;

- La délivrance des attestations d'accueil des étrangers non communautaires résidant en France pour une durée inférieure à trois mois pour des raisons touristiques ou familiales. En ce domaine particulièrement délicat, le SAG vérifie, justificatifs à l'appui, la surface du logement d'accueil et les ressources des hébergeants ;

- L'accueil et l'information des administrés en matière d'enquêtes publiques ;

- L'établissement de différents actes tels que les légalisations de signature (pour les administrations étrangères et les notaires), les copies conformes, les certificats (concubinage, célibat, vie — ce qui nécessite de se déplacer —, domicile, hérédité pour les successions les plus simples[8]) ;

- La gestion des dossiers relatifs au regroupement familial ;

- La gestion des dossiers relatifs aux demandes d'obtention de l'allocation spéciale vieillesse ;

- La remise de certaines cartes (combattant, retraite du combattant, invalidité militaire, visite aux tombes, station debout pénible) ;

- La gestion des candidatures et la remise des diplômes de médailles du travail ;

- Les notifications (remise de plis sous le contrôle d'identité en matière de renouvellement des concessions de cimetière, d'héritage pour les assurances vie, de diplôme).

Le tableau suivant fait apparaître l'évolution de certaines de ces tâches depuis 2007.

[8] Pour les successions inférieures à 5335 € sans contrats de mariage ou sans testaments

Tableau 16 : Evolution de l'activité du SAG

	2007	2008	2009	2010
Affichages administratifs	2 171	2 426	2 230	1 840
Affaires militaires	6 147	6 575	5 563	5 631
Attestations d'accueil	2 677	2 571	2 470	2 209
Regroupement familial	*ND*	*ND*	108	95
Notifications en la forme administrative reçues	197	147	98	58
Légalisations de signatures	5 208	4 227	4 546	4 304
Copies conformes	8 634	10 096	9 466	9 806
Certificats	2 308	1 758	1 695	1 957

Source : DUCT

2.1.6.2. L'organisation du service

La responsable souligne que la polyvalence des agents est totale, tous les agents ayant délégation de signature. Un roulement est organisé entre les activités de back office (tri, classement, enregistrement des courriers, accueil téléphonique) et celles de guichet : les agents qui sont au guichet le matin vont en back office l'après-midi et réciproquement.

Le groupe chargé du guichet le matin est présent 10 mn avant l'ouverture de la mairie ce qui lui permet d'accueillir le public dès 8H30. Celui chargé du guichet l'après-midi est présent dans le service 10 mn après la fermeture de la mairie afin de terminer l'accueil des administrés de façon optimale.

Deux agents assurent les nocturnes chaque jeudi et la responsable estime que celles-ci sont justifiées pour répondre aux contraintes horaires des usagers sauf en période estivale.

A la demande du directeur général des services depuis juillet 2011 le progiciel Q Matic (logiciel de gestion de file) a été implanté à l'étage. Il permet de gérer en temps réel les flux d'attente entre les différents points d'accueil des services des affaires générales, de l'enfance et de l'antenne logement. Dès qu'un nombre critique de visiteurs en attente est dépassé ou que le temps d'attente est trop long, un signal d'alerte permet d'ouvrir un guichet supplémentaire. En outre, il est possible d'établir en temps différé des statistiques de fréquentation et de les commenter.

La responsable souligne que les agents se déplacent au domicile des administrés (en 2010 37 déplacements) ou même en milieu hospitalier quand les administrés sont dans l'incapacité de se déplacer, le plus fréquemment pour les légalisations de signature ou l'établissement de certificats de vie.

Toutes les activités du service sont saisies sur des ordinateurs en réseau avec consultation par tous les agents ce qui permet de garder une trace de tous les actes effectués et de gagner du temps en cas de recherche.

La responsable était référente pour la démarche Qualiparis au CAS VP depuis 2000 et a souhaité sensibiliser son équipe à la qualité de l'accueil. Elle a élaboré un règlement intérieur du service que chaque agent a contresigné. Il constitue une charte de bon fonctionnement du service et implique une participation active de chaque agent. Les règles de ce règlement intérieur s'appuient sur les engagements retenus par Qualiparis : assurer un niveau de qualité dans le service rendu aux usagers, inciter à un progrès continu dans le fonctionnement du service et une reconnaissance pour tous les agents.

Dans le cadre de cette optimisation du service rendu, des contrats d'objectifs individuels ont été élaborés avec tous les agents.

Les rapporteurs soulignent qu'il s'agit d'une bonne pratique en matière de management qui pourrait être généralisée à l'ensemble des services.

Une réunion hebdomadaire a lieu avec la directrice générale adjointe chargée des services à la population et une réunion de service est organisée mensuellement.

Il y a peu de contacts avec le cabinet du Maire, sauf pour les cérémonies de remise de la médaille du travail.

2.1.6.3. La sécurité des procédures

La responsable du service souligne que des guides de procédures ont été élaborés pour les différents certificats et qu'ils sont répertoriés dans un classeur accessible à tous. Cette documentation est consultable par les agents à tout moment en cas de doute ou d'interrogation.

S'ils n'obtiennent pas de réponse, ils sont invités à solliciter la chef de service qui peut elle-même se retourner vers le bureau des affaires juridiques de la DUCT.

La DUCT dispose également d'une documentation en réseau.

Les attestations d'accueil font l'objet depuis 2003 de fichiers informatiques consultables en réseau dans lesquels figurent les informations essentielles. Tous les refus sont conservés dans le service puis archivés au-delà de deux années, ce qui permet d'assurer une traçabilité des demandes dans un domaine sensible.

La chef de service a sensibilisé les agents au respect de la confidentialité notamment pour ce qui concerne les mots de passe de leurs ordinateurs.

2.1.7. Le service de l'enfance

Le service de l'enfance emploie sept personnes dont un bénéficiaire de contrats aidés.

La chef de service, agent de catégorie B, est arrivée en 2007.

Le service est responsable des inscriptions dans les équipements de petite enfance-crèches et halte-garderies et les écoles.

2.1.7.1. Les missions du service

Selon la responsable, les inscriptions dans les équipements de **petite enfance** représentent 75% de l'activité.

C'est le directeur général des services qui a créé le service en 2002, car auparavant c'était l'équipe de la première adjointe chargée de la petite enfance qui suivait ce secteur. Les attributions du service étaient donc assurées par le secrétariat de l'élue et un chargé de mission du cabinet assisté d'un contrat aidé. Cette innovation mérite d'être soulignée car il parait important que le suivi des dossiers soit assuré par les services administratifs.

Il existe 64 établissements d'accueil de jeunes enfants dans l'arrondissement, crèches, halte-garderies et jardins d'enfants[9].

Les directrices de crèches reçoivent les parents dans des boxes aménagés au sein du service deux à trois jours par semaine.

La gestion des plannings doit être établie avec les coordinatrices de crèches de la DPFE.

Les premiers et deuxième choix d'inscription des parents sont gérés par informatique : c'est le logiciel File maker, jugé mieux adapté, et non LUCI (logiciel officiel de la DFPE) qui est utilisé pour gérer les demandes d'inscription.

Les directrices de crèche ont accès au fichier ce qui simplifie leur travail. Le logiciel Luci est utilisé lors de l'admission de l'enfant dans l'établissement.

Des pré-commissions d'admission sont organisées pour chacun des trois secteurs de l'arrondissement, Est, Centre et Ouest.

Chaque mois (sauf en août) se tient une commission d'admission présidée par l'adjointe au maire chargée de la petite enfance. Elle comprend les directrices de crèches, les représentants de la PMI, ceux de la DFPE et de la DASES.

C'est le service de l'enfance qui prépare les tableaux pour les réunions des commissions et réserve les salles.

Les parents doivent résider dans le 13ème arrondissement et exercer une activité professionnelle ou être en recherche professionnelle, en stage ou en formation ou sur le point d'être embauchés.

Les critères retenus en priorité pour les inscriptions sont :

- La protection de l'enfance,
- Les difficultés de logement,
- L'intégration des familles étrangères,
- La sécurisation des familles monoparentales,
- Le respect de l'objectif de mixité sociale.

En 2010, le service a procédé à 1896 inscriptions en crèches.

Le service reçoit beaucoup de courriers, de mails et d'appels téléphoniques des parents ce qui est source de stress.

Les élus et le cabinet interviennent beaucoup sur ce secteur et adressent directement des instructions au service.

La chef de service essaie d'être la plus réactive et la plus rapide possible, tout en informant sa hiérarchie, directrice générale adjointe et directeur général des services.

[9] Il s'agit du chiffre global en intégrant les établissements associatifs et les crèches parentales. Les établissements municipaux sont au nombre de 49.

Les circuits ont été récemment réorganisés, la secrétaire de l'élue responsable gérant dorénavant directement les rendez-vous de celle-ci.

La question de la création d'un point unique pour l'arrivée du courrier est toujours pendante ainsi que celle de la répartition entre les élus et le service, des courriers envoyés aux parents pour les inscriptions.

En **matière scolaire,** le service gère les demandes d'inscription dans les 64 établissements scolaires de l'arrondissement, 29 écoles maternelles, 30 élémentaires et 5 polyvalentes Ces établissements accueillent environ 11.000 élèves.

En 2010, 3715 inscriptions ont été effectuées.

L'existence de huit jardins d'enfants (deux maternels, deux municipaux et quatre de l'OPAC[10]) permet d'offrir une alternative aux inscriptions en maternelle.

900 demandes de dérogations à la carte scolaire ont été présentées dont 70% ont été accordées.

Au niveau politique, le secteur est suivi par une adjointe au maire et un chargé de mission du cabinet.

Le service travaille avec les directeurs d'école notamment grâce au logiciel GEPI (utilitaire DASCO) qui permet de gérer les inscriptions et les dérogations. Une petite application informatique sous Excel a été créée en interne pour disposer d'une base de données sur les inscriptions et les dérogations du 13ème arrondissement.

Ce sont les directeurs qui lancent les procédures en transmettant les dossiers à l'Inspection d'académie qui les transmet ensuite à la mairie.

Chaque année se tient au mois de mai une réunion de la commission de dérogation présidée par l'élue responsable avec les directeurs d'école, les représentants de la DASCO (bureau des écoles et circonscription des affaires scolaires), l'inspection d'académie et les représentants des parents.

Une précommision est organisée pour identifier les dossiers à problèmes qui seront débattus en commission plénière.

Le service prépare des tableaux avec un avis pour les soumettre aux décideurs.

2.1.7.2. L'organisation du service

Les bureaux vastes et clairs ont fait l'objet de travaux et les agents viennent de s'y installer en juillet 2011. Seule la chef de service bénéficie d'un bureau individuel, le reste du personnel se répartissant entre la banque d'accueil et des postes de travail en backoffice.

[10] Les jardins d'enfants maternels accueillent les enfants entre deux et trois ans, les jardins municipaux entre deux et quatre ans et ceux de l'OPAC entre deux ans et demi et six ans.

Deux agents suivent le secteur scolaire et quatre celui des crèches. Compte tenu [.....] d'un de ces quatre agents, il est fait recours au service d'un bénéficiaire de contrat aidé et d'une vacataire.

Pour le secteur crèche, deux agents sont au guichet et deux en back office. Un roulement est organisé chaque jour.

La polyvalence est totale pour le secteur crèche, incomplète pour le secteur scolaire, un agent étant spécialisé sur les dérogations.

L'ancienneté des agents au sein du service est importante (dix ans).

La création d'un RIF (Relais Informations Familles) est envisagée favorablement par la responsable qui estime que cela correspond en fait au rôle qu'elle assure déjà en grande partie.

Elle estime que cela serait un plus pour l'usager sous réserve que le service bénéficie de l'affectation d'un agent supplémentaire, compte tenu [.....]
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

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

2.2.1. La mission « logistique »

La logistique de la Mairie du 13ème arrondissement se fait au sein de deux services différents : d'une part au sein du « service intérieur » pour ce qui concerne la fonction réservation de salle et la fonction courrier et d'autre part au sein de la « reprographie » pour ce qui concerne la chaîne graphique et les impressions. De plus un agent rattaché à l'une des directrices générales adjointes des services est chargé tout particulièrement de l'événementiel, assisté d'un agent de catégorie C à mi-temps.

2.2.1.1. Le service intérieur

Ce service comprend 11 agents de logistique générale dont le chef de service en poste à la Mairie du 13ème arrondissement depuis 1988 plus un contrat aidé.

Les agents prennent leur service à 8h30 jusqu'à 16h30 ou à 9h jusqu'à 17h. Le responsable de service effectue chaque semaine un planning des tâches quotidiennes confiées à chaque agent.

50% des agents de la logistique générale (ALG) sont polyvalents ; certains agents ne possèdent pas le permis de conduire et ne peuvent donc pas effectuer certaines tâches.

En raison des nombreuses manifestations et évènements ayant lieu à la Mairie du 13ème arrondissement, les agents de logistique générale font beaucoup d'heures supplémentaires. La mairie du 13ème n'a pas de gardien en poste, la présence d'au moins un des agents est donc systématiquement requise le jour des évènements. La mairie du 13ème procède à des mariages le samedi après-midi ce qui nécessite là encore la présence d'un ALG.

Fin septembre 2011, l'ensemble des agents du service intérieur totalisait 1 176 heures supplémentaires.

Les tâches du service logistique sont les suivantes :

- Fonction courrier : tri, ventilation, acheminement,
- Mise en place des salles de réception et buffets,
- Manutention et déménagements légers,
- Participation à l'information et orientation du public,
- Intervention technique : enregistrement des débats, sonorisation et éclairage des salles de réception,
- Participation aux célébrations de mariages,
- Affichages administratifs et associatifs
- Prise en charge des évènements extérieurs.

Le courrier arrive tous les matins à l'accueil de la Mairie. Un agent de logistique générale est affecté chaque jour à cette fonction. Il a en charge le tri du courrier (mairie, caisse des écoles, tribunal et centre d'action sociale) et répartit le courrier Mairie entre le secrétariat du Maire, les élus et la Direction Générale des Services.

Le courrier de la Section Locale d'Architecture du 13ème arrive à la Mairie du 13ème, celui-ci est ensuite acheminé par un agent avec un véhicule de service. Quatre véhicules sont mis à disposition du service intérieur : un Berlingot, un Jumper et 2 scooters.

Une fois par jour, un agent est chargé de faire le tour des services de la Mairie pour ramasser l'ensemble du courrier départ.

Les courriers à destination de l'Hôtel de ville ou des autres services de la Ville sont acheminés par un ALG en voiture.

2.2.1.2. Le service reprographie

La mairie du 13ème arrondissement dispose d'un service propre de reprographie sous l'autorité hiérarchique du directeur général des services.

Deux agents sont affectés à ce service : le responsable qui est maître ouvrier agent de fabrication en poste depuis 1997 et un agent de logistique générale.

Ce service est équipé d'un matériel très technique de reprographie qui permet de suivre toute la chaîne graphique. Seule deux mairies dans Paris sont équipées d'un tel matériel : celles du 13ème et celle du 10ème arrondissement.

Ces machines ont été financées sur la dotation d'investissement du Maire. La presse numérique, a, à elle seule coûté 220 000€, le reste des équipements a également été financé sur l'état spécial à l'exception des photocopieurs mais la Mairie n'a pas été en mesure d'en donner le coût total.

Les différents matériels sont les suivants :

- Un photocopieur Ricoh,
- Un photocopieur couleur Konica,
- Une chaîne d'impression numérique Horizon,
- Une imprimante d'affiche qui permet des impressions de format A1, B1, A0, B0,

- Un massicot électronique,
- Une assembleuse/plieuse.

L'ensemble de ces machines sont très techniques et nécessitent un minimum de connaissance en Publication Assistée par Ordinateur (PAO). Le responsable de la reprographie qui n'a pu suivre de formation depuis son arrivée à la Mairie du 13ème a effectué différents stages dans son poste précédent et à titre personnel (colorimétrie, PAO, maquettiste…).

Ce service s'occupe essentiellement des impressions d'affiches liées à l'événementiel et est donc, par conséquent, plus en contact avec le cabinet du Maire qu'avec la DGS même si il lui est rattaché. Il a également en charge l'impression des flyers, de journaux, de guides…

L'ensemble des photocopies en nombre et des impressions de formulaires (accueil, état civil) sont également à la charge de ce service.

Les locaux de ce service, situés dans les sous-sols de la Mairie sont très vétustes et nécessiteraient une réfection totale notamment en matière d'électricité, d'éclairage, de peinture et de remplacement des sols.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur général des services a précisé que ce service était fermé depuis début janvier 2012 et ce jusqu'au 20 février pour une rénovation complète et une mise aux normes.

L'imprimerie ne travaille que pour la mairie du 13ème arrondissement.

2.2.1.3. L'événementiel et la fonction réservation de salle

L'événementiel tient une place très importante au sein de la Mairie du 13ème arrondissement et est en plein développement.

Un agent (secrétaire administratif) rattaché directement à la direction générale des services a en charge plus particulièrement ce domaine. Il s'occupe parallèlement du recensement de la population (cf. § 2.1.4.). Les aspects organisationnels (installation des salles) restant à la charge du service intérieur (ALG).

La Mairie du 13ème arrondissement dispose de 10 lieux pouvant être réservés :

- La salle des fêtes d'une capacité de 500 personnes,
- L'antichambre d'une capacité de 100 personnes,
- La galerie Bièvre d'une capacité de 65 personnes,
- La galerie Athéna d'une capacité de 65 personnes,
- Le bar situé près de la salle des fêtes d'une capacité de 30 personnes,
- Le hall d'entrée,
- La salle du fer à cheval d'une capacité de 30 personnes,
- La salle bleue d'une capacité de 40 personnes.

Toutes les demandes de réservation de salle sont soumises à l'autorisation du Directeur de cabinet du Maire sur le plan politique et du directeur général des services et du directeur général adjoint des services pour la faisabilité. Des fiches de réservations mentionnant le nom de la salle à réserver, la date et horaire de l'événement, la description précise de

l'événement, les moyens humains et matériels mis en œuvre, lui sont soumises par la Direction Générale des Services pour visa.

Une convention de mise à disposition de locaux est alors signée incluant un engagement de souscription d'une assurance.

Les salles sont mises à disposition gracieusement.

Les responsables de service n'utilisent pas de logiciel spécifique de réservation de salle, les plannings sont gérés sous Excel.

Un tableau Excel recense l'ensemble des matériels de la Mairie du 13ème.

L'essentiel des demandes des réservations de salles proviennent des chargés de mission à la culture.

Une réunion est organisée chaque semaine entre le responsable du service intérieur, le responsable événementiel et la DGAS pour faire le point sur l'ensemble des manifestations qui vont avoir lieu.

En 2010, selon le directeur général des services, 780 réunions et manifestations ont été organisées par la Mairie du 13ème arrondissement :

- 73 conférences, débats, cérémonies ou réunions publiques,
- 104 animations : spectacles, concerts, bals, braderies, salons, vernissages, réceptions…
- 43 expositions,
- 560 réunions ou manifestations diverses dont 65 organisées à l'extérieur de la mairie.

Sur ces 780 manifestations, 402 ont été organisées en fin de journée ou en soirée, et 45 les week-ends et jours fériés, ce qui explique le nombre d'heures supplémentaires faites par les agents de logistique générale.

2.2.2. La mission « informatique »

Il ne sera question dans ce paragraphe que des moyens humains mis en place par le relais technique, les aspects liés aux caractéristiques du parc, à sa maintenance, au réseau et aux logiciels 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 13ème arrondissement dispose d'un Relais Technique (RT) à temps plein qui est rattaché au directeur général des services. Le RT est assisté d'un agent en contrat aidé qui a plus particulièrement en charge les postes informatiques du cabinet du Maire.

Tableau n° 17 Description des moyens humains de la mairie du 13ème en matière d'informatique

Profil administratif du RT	adjoint administratif principal 2ère classe
Rattachement hiérarchique	Direction générale des services
Ancienneté	20 ans à la MA13 (débuts à l'état-civil) ; 7 ans dans la fonction de RT
En cas d'absence	un message automatique d'absence de la boite mail générique renvoie les utilisateurs vers le BTI, ou vers la DSTI pour les élus
Formation	Pas de formation à l'informatique pendant les études avant d'entrer à la Ville ; autoformation personnelle et continue très importante ; formation Ville de Paris
Charge de travail	Le relais technique a en charge 170 postes dont 86 au cabinet du Maire
Perspectives d'évolution	Pupitreur par concours (tous les 3 ans par la DSTI)

2.2.2.2. Le traitement des demandes d'intervention des utilisateurs

Il est décrit ci-après :

Tableau n° 18 Procédures relatives aux demandes d'intervention des utilisateurs

Procédure standard	Les utilisateurs doivent envoyer un mail au RT. Existence d'une boite générique[11]
Appels téléphoniques	¼ des cas restant hors mail
Autres moyens	pas de talkie-walkie, ni de Smartphone connecté à la messagerie de la Ville
Avis des utilisateurs	selon le RT, pas d'insatisfaction particulière vis-à-vis du service rendu
Cas particuliers	La Maison des Associations requiert un pourcentage non négligeable d'interventions : trajets + salle informatique à la disposition des usagers qui ne respectent pas forcement les matériels mis à leur disposition.

2.2.2.3. L'appui de la DSTI

Le RT peut faire appel à la Section Support Bureautique du bureau des équipements informatiques et bureautiques (BEIB) : sur demande du RT, des agents de cette cellule peuvent intervenir sur place en appui ponctuel.

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

Il organise son travail de façon autonome en fonction des impératifs d'urgence qui lui sont signalés.

Le RT ne participe à aucune réunion de service.

[11] Le système de la boîte générique permet de hiérarchiser les urgences et de garder une trace de toutes les demandes d'intervention

2.2.2.5. Les relations avec le BTI (DUCT)

Le BTI (Bureau de la Téléphonie et de l'Informatique) organise une réunion de tous les RT lorsqu'une opération à caractère informatique est déployée sur plusieurs mairies d'arrondissement (fréquence : faible).

Le RT a peu de contact avec ses 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 pôle financier de la mairie du 13ème regroupe le service Etat Spécial d'Arrondissement (ESA) et le service Régie et recouvre également la préparation des budgets et la fonction achat marchés. L'ensemble de ces services sont sous la direction d'une DGAS qui a en charge l'ensemble des services financiers et les conseils de quartiers.

Le pôle finance compte normalement 5 agents (dont la responsable du service) au service état spécial et 3 agents à la régie.

Cependant lors du passage des auditeurs, le service de l'état spécial était dans une situation dramatique au regard de son personnel, seuls deux agents dont un contrat aidé étaient présents (deux agents sont en congé [.....], un agent est parti suite à la réussite d'un concours) et la responsable, [.....] *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* s'absentait fréquemment. Le service fonctionnait donc avec un seul agent titulaire formé et n'était donc plus en mesure de traiter la totalité des demandes des responsables d'équipements de l'arrondissement.

Le DGS précise lors de la procédure contradictoire que la DGAS est arrivée en avril 2011 sans bénéficier d'aucune formation comptable et financière.

Le DGS de la mairie du 13ème a fait part aux rapporteurs de la grande difficulté à recruter un agent pour le remplacement de celui parti suite à la réussite à un concours car les mairies d'arrondissement auraient selon lui « mauvaise réputation ».

Les responsables de la mairie du 13ème ont mis tout en œuvre pour fournir aux auditeurs les éléments en leur possession mais l'analyse ci-dessous ne sera pas exhaustive pour les raisons indiquées ci-avant et notamment concernant les explications d'évolution des chiffres liés aux équipements de proximité. Le service ESA fonctionnait, lors des contacts pris par les auditeurs, à 16% de l'effectif.

Tous les agents ont bénéficié des formations aux logiciels comptables. La responsable du service et la DGAS n'ont pour l'instant pas pu suivre de formation. La DGAS est en attente de formation au logiciel Elaboration et Préparation des Marchés (EPM).

Le pôle financier 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 par la Directrice Générale Adjointe des Services en liaison avec les différents services de la mairie.

Les agents du service de l'ESA ont chacun des tâches précises, les crèches au nombre de 45 ont été réparties entre les agents [12]:

- un agent a en charge les investissements, 11 crèches, la jeunesse et le sport et la maison des associations,
- un agent a en charge les travaux urgents, 11 crèches et les espaces verts,
- un agent a en charge le conservatoire, la mairie et 12 crèches,
- un agent a en charge l'animation, les écoles (maternelles, primaires), les bibliothèques et 11 crèches.

Cependant, suite aux problèmes importants liés aux effectifs, les agents en poste ont été contraints de s'occuper de l'intégralité des tâches et sont donc devenus polyvalents.

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

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

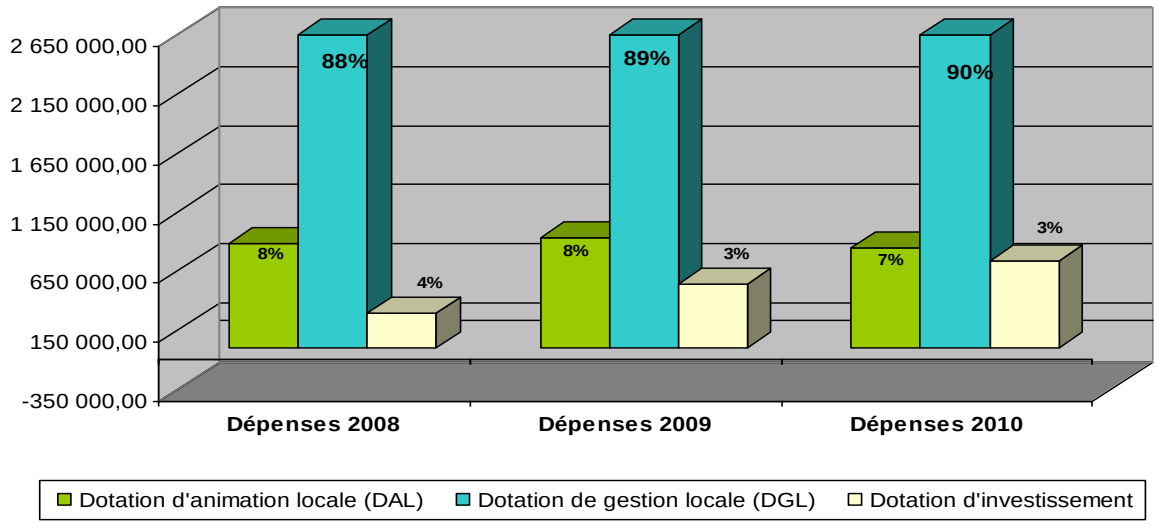
Tableau 19 : L'évolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010 de la Mairie du 13ème

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var 2008/2010
Dotation d'animation locale (DAL)	**883 017,00**	**939 753,00**	**1 026 073,00**	**852 635,00**	**-3,44%**
Travaux urgents	526 714,00	469 899,00	530 406,00	432 059,00	**-17,97%**
Conseils de quartier	24 681,00	19 112,00	75 990,00	20 257,00	**-17,92%**
Animation locale	331 622,00	450 742,00	419 677,00	400 319,00	**20,72%**
Dotation de gestion locale (DGL)	**10 810 897,00**	**11 589 597,00**	**12 443 760,00**	**11 953 977,00**	**10,57%**
Dotation d'investissement	**295 218,00**	**543 623,00**	**950 564,00**	**738 112,00**	**150,02%**
Travaux	138 872,00	241 898,00	274 674,00	132 602,00	**-4,51%**
Conseils de quartier	28 230,00	54 996,00	401 216,00	372 143,00	**1218,25%**
Mobilier et équipement	128 116,00	246 729,00	274 674,00	233 367,00	**82,15%**
TOTAL	**11 989 132,00**	**13 072 973,00**	**14 420 397,00**	**13 544 724,00**	**12,98%**
(source : mairie du 13ème)					

Les dépenses totales constatées à l'état spécial de la mairie du 13ème ont augmenté de 12,98% entre 2008 et 2010, passant de 12 M€ à 13,5M€. Les dépenses les plus importantes de la mairie correspondent aux dépenses de dotation de gestion locale qui représentent en moyenne 88% des dépenses totales, les dépenses d'animation locale et d'investissement représentant respectivement 7% et 4%.

[12] Dans le cadre de la procédure contradictoire le DGS a précisé qu'il faut y ajouter les jardins d'enfants de l'OPAC au nombre de 4)

Graphique 5 : Evolution des dépenses ESA de la Mairie du 13ème



L'élaboration du budget à la mairie du 13ème arrondissement est faite par la Directrice générale Adjointe des services avec l'aide de la responsable du service ESA et en collaboration avec le cabinet du Maire. Le DGS intervient pour les entretiens avec l'exécutif et le maire, ainsi que lors des réunions avec la direction des finances et la DUCT. Il intervient également en cas d'arbitrage.

L'impact de la dématérialisation constitue un problème supplémentaire pour le service ESA qui a déjà beaucoup de difficulté dans le traitement des factures. Les factures dématérialisées seront directement transmises à la DRFIP. Selon le DGS cela intervient à quelques semaines de la clôture et complexifie d'autant plus les procédures, risquant d'allonger les délais de paiement qui sont déjà relativement longs à la Mairie du 13ème. De plus la dématérialisation va nécessiter l'équipement en double écran ce qui n'est pas le cas encore au service de l'ESA du 13ème arrondissement. Un écran devrait être fourni par la DSTI mais les quatre autres devront être financés sur l'état spécial de la Mairie.

2.2.3.1.3. Les équipements de proximité

Tableau 20 : Evolution des dépenses sur la dotation de gestion locale de 2008 à 2010

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var 2008/2010
Dotation de gestion locale	**10 810 897,00**	**11 589 597,00**	**12 443 760,00**	**11 953 977,00**	**10,57%**
Administration générale	873 212,00	722 684,00	750 850,00	696 158,00	**-20,28%**
Maison des associations	51 966,00	50 095,00	57 946,00	48 507,00	**-6,66%**
Equipements sportifs	157 149,00	100 035,00	121 227,00	110 204,00	**-29,87%**
Ecoles	749 086,00	962 008,00	905 932,00	867 569,00	**15,82%**
Conservatoire	79 079,00	94 336,00	117 281,00	104 814,00	**32,54%**
Bibliothèques et médiathèques	191 470,00	217 541,00	224 565,00	179 185,00	**-6,42%**
Centre d'animation	3 568 875,00	3 722 228,00	3 568 147,00	3 568 147,00	**-0,02%**
Crèches et jardins d'enfants	1 568 044,00	1 927 200,00	2 168 773,00	2 013 358,00	**28,40%**
Espaces verts	558 287,00	533 265,00	912 416,00	757 092,00	**35,61%**
Remboursements fluides	3 013 729,00	3 260 205,00	3 616 623,00	3 608 943,00	**19,75%**
(source : mairie du 13ème)					

Le nombre d'équipements de proximités inscrits à l'inventaire de la mairie du 13ème arrondissement est de 225 : une maison des associations, 66 écoles, 49 crèches et haltes garderies, 3 médiathèques, un conservatoire, 44 équipements sportifs, 60 espaces verts, un espace de quartier.

Les dépenses du conservatoire progressent de 32% entre 2008 et 2010 s'expliquant 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 des espaces verts ont augmenté de façon significative depuis 2008 (+36% de 2008 à 2010) ce qui s'explique par les transferts de charges de la DEVE sur l'ESA (nettoyage des locaux, entretien de terrain, maintenance, réparations des fontaines et des jeux).

La ligne « remboursement des fluides » apparaissant dans la dotation de gestion locale, correspond aux dépenses (eau, électricité, gaz…) de l'ensemble des équipements de proximité de la mairie du 13ème arrondissement. En effet ces fluides sont, dans un premier temps, centralisées et payés par la DPA, qui émet ensuite à l'encontre de la mairie un titre de recettes à recouvrer, qu'il appartient ensuite à la mairie de rembourser à la DPA.

2.2.3.2. La fonction achats

Le service financier assure toute la chaîne des opérations financières, y compris tous les achats liés aux achats marchés. Il n'y a pas de personne à temps plein en charge de cette fonction, qui est assurée par la DGAS assistée de la responsable du service ESA.

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

La mairie du 13ème arrondissement a une politique d'achat très simple : les marchés transversaux de la Ville de Paris sont privilégiés et utilisés le plus souvent possible.

4 marchés ont été passés en 2010 :

- Etude participative « Aire de rien »,
- Illuminations de Noël,
- Eclairage scénique de la salle des fêtes,
- Travaux d'impression.

Au total 11 marchés sont en cours d'exécution au moment de l'audit à la mairie du 13ème arrondissement. Faute de personnel, seuls les marchés les plus importants sont reconduits, et il n'est pas prévu pour le moment d'en passer de nouveaux.

Un certain nombre d'achats sont effectués avec une carte achat. C'est le cas notamment de l'alimentation dans les crèches et des fournitures administratives au conservatoire, dans les bibliothèques, à la maison des associations. Il y a ainsi une cinquantaine de cartes achat en circulation ce qui n'est pas sans poser de difficulté de suivi des dépenses. Chaque directrice de crèche dispose d'un tableau de suivi de dépenses leur permettant de suivre l'évolution de leur crédit disponible.

2.2.3.3. La fonction régie

2.2.3.3.1. Le fonctionnement du service

Le service Régie de la Mairie du 13ème arrondissement est composé de trois agents dont le responsable qui est le régisseur, secrétaire administratif, et deux adjoints administratifs.

Le régisseur est en poste depuis plus de 35 ans et il suit de manière très rigoureuse l'ensemble des recettes et des dépenses. Le départ [.....] de cet agent est prévu en 2012 et cela ne sera pas sans poser de problème pour son remplacement.

La régie de la Mairie du 13ème est ouverte de 8h30 à 17h sans interruption. C'est une des trois plus grosses régies de la Ville de Paris puisqu'elle gère 75 écoles et collèges et 45 crèches. La régie du 13ème accueille tout le public de la caisse des écoles, l'affluence au guichet est donc très importante. Certains mois, la régie peut accueillir jusqu'à 1 200 personnes par mois. En 2010, 6 759 personnes ont été reçues dont 5 116 pour la caisse des écoles et 844 pour facil'familles.

Plusieurs types de visiteurs sont accueillis par ce service :

- Les directeurs d'école,
- Les directeurs de crèches,
- Les familles pour la cantine,
- Les familles pour les colonies,
- Le directeur du conservatoire,
- Les familles dans le cadre de Facil'familles
- Les familles dans le cadre du périscolaire.

Facil'familles a amené environ 1000 personnes de plus au guichet en 2011.

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

La sécurité des personnes : [..... ....].
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.*

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 13ème arrondissement depuis 2005. On constate une augmentation importante des recettes Ville de Paris à partir de 2006 qui s'explique essentiellement par les encaissements par la

Mairie des inscriptions de l'atelier beaux-arts et du conservatoire ainsi que quelques prêts d'instruments et locations de salles (conservatoire).

Tableau 21 : Encaissements réalisés par la régie du 13ème arrondissement

En €	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	443 342,53	923 117,89	1 074 258,08	1 013 225,16	1 060 163,71	775 792,16
Caisse des écoles	4 387 197,02	3 309 708,45	4 014 203,14	4 143 436,25	4 151 835,97	4 212 327,98
Total	**4 830 539,55**	**4 232 826,34**	**5 088 461,22**	**5 156 661,41**	**5 211 999,68**	**4 988 120,14**

Source : Mairie du 13ème

Les principales recettes Ville de Paris à la mairie du 13ème arrondissement concernent les recettes du conservatoire municipal, les recettes des ateliers beaux-arts et les études surveillées.

Tableau 22 : Recettes sur le budget général DAC, DASCO, et DJS

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	Classes de découverte	Lycée etienne Périscolaire	Total
2008	106 427,00	215 114,00	1 792,00	0,00	200 093,87	87 466,38	160 917,10	137 030,91	0,00	0,00	97 163,52	**1 006 004,78**
2009	147 057,00	275 497,00	4 860,00	24,00	213 578,90	96 593,71	176 264,21	139 998,83	0,00	0,00	0,00	**1 053 873,65**
2010	181 949,00	256 762,00	2 905,00	0,00	96 874,54	44 084,10	83 584,81	79 588,14	22 251,17	1 957,75	0,00	**769 956,51**

Source : Mairie du 13ème

Les recettes de la régie sont perçues [.....], en chèque ou par virement. Il n'y a pas de paiement par prélèvement et sur 2010 aucun paiement Internet n'a été effectué. Les paiements via internet n'ont commencé qu'en mars 2011 et concernent environ 300 familles.

Les proportions de chaque moyen de paiement sur l'année 2010 sont les suivantes :

Tableau 23 : 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

Tableau 24 : Répartition des modes de paiement 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

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

Tableau 25 : Recettes de la Mairie sur le budget général de la 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	7 220,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**7 220,38**
2009	6 290,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**6 290,06**
2010	5 835,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**5 835,65**

Source : Mairie du 13ème

La régie de la mairie du 13ème a peu de dépenses à gérer. Sur l'état spécial, il y a les dépenses des crèches et les dépenses des conservatoires, les plus importantes étant les dépenses des crèches.

Tableau 26 : dépenses réalisées par la régie du 13ème arrondissement

En €	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	35,00	595,00	1 351,51	456,30	149,19
Etat spécial	17 891,00	17 928,00	20 617,51	21 671,42	18 421,88
Caisse des écoles	17 287,00	41 113,00	25 230,47	37 388,31	20 401,27
Total	**35 213,00**	**59 636,00**	**47 199,49**	**59 516,03**	**38 972,34**

Source : Mairie du 13ème

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. Les missions nouvelles

3.1.1. Les conseils de quartier

Les conseils de quartier 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 membres du collège politique, de personnalités qualifiées de représentants d'associations locales et d'habitants volontaires tirés au sort.

D'après les chiffres fournis par la DUCT, l'activité des conseils de quartier dans le 13ème arrondissement est la suivante :

Tableau 27 : Activité des conseils de quartier (CQ)

- Nombre de conseils de quartier : 8
- Nombre de conseillers de quartier (31 décembre 2010) : 204 (nombre variable au cours de l'année)
- Nombre de réunions de conseils de quartier durant l'année 2010 : - Assemblées restreintes (réunions de commissions ouvertes au public) : 60 – Assemblées plénières : 22
- Nombre total de convocations / invitations adressées aux conseillers de quartier et aux personnes inscrites sur les listes des Conseils de quartier en 2010 : **environ 9 597 mails et 5 506 courriers** + envoi d'un agenda hebdomadaire par mail : **60 000 mails**
- Production de documents écrits par les conseils de quartier en 2010 : 82 comptes rendus de réunion (rédigés par les membres des bureaux d'animation)
- 4 vœux présentés en Conseil d'arrondissement
- 3 journaux de conseils de quartier
- Moyens matériels mis à disposition des conseils de quartier : Salles de réunions de la mairie sur réservation. Tables / chaises, matériel de sonorisation, ordinateurs portables + vidéoprojecteurs pour les réunions publiques.
- Impressions effectuées par l'imprimeur de la mairie après validation des services compétents (budget de fonctionnement)
- Deux budgets : de fonctionnement 3 306 euros et d'investissement 8 264 euros.

Les conseils de quartier se réunissent une fois par mois en comité restreint et trois fois par an en formation plénière. Leurs réunions sont publiques.

Des commissions thématiques se réunissent sur l'urbanisme et la vie culturelle.

Les conseils de quartier ont avant tout un pouvoir d'initiative en matière d'urbanisme et d'équipements.

Les deux coordinateurs des conseils de quartiers, qui sont des agents non titulaires de catégorie B, dépendent de la directrice générale adjointe chargée des fonctions support. Ils exercent les missions suivantes :

- Assurer la logistique des réunions conseils de quartier et établir le compte rendu de ces réunions, ainsi que le relevé de décisions ;

- Suivre les demandes des conseils de quartier qui souhaitent faire financer un petit projet, ce qui nécessite des contacts fréquents avec la direction générale des services, le cabinet du Maire et les services de la Ville concernés ;

- Suivre les budgets d'investissement destinés à financer de petits équipements locaux, souvent du mobilier urbain (8 264 € en 2010) et les budgets de fonctionnement (3 306 €) des conseils de quartier (dotation d'animation locale des ESA). Les crédits d'investissement sont rarement intégralement consommés, ce qui pose un problème ;

- Suivre les formations dispensées aux membres des conseils de quartier en lien avec la Mission démocratie locale de la DUCT (animation de réunion, statut de la Ville de Paris, concertation, montage de projets, etc.).

Ils estiment que leur rôle est avant tout un rôle de médiation avec les services administratifs ce qui peut être source de stress car le dialogue avec les membres bénévoles des conseils de quartier implique de gérer l'aspect affectif de leur implication.

Il existe des synergies évidentes entre l'activité des deux cellules qui suivent respectivement les conseils d'arrondissement et les conseils de quartier mais qui dépendent pourtant de deux directrices générales adjointes différentes.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 13ème et le directeur général des services ont précisé leurs réserves sur un éventuel regroupement des deux services en soulignant que les deux missions n'ont aucun rapport entre elles dans leur accomplissement.

3.2. Les défis à relever

Les rapporteurs ont adressé un questionnaire au directeur général des services. Les développements suivants reproduisent très largement le point de vue exprimé par ce dernier.

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs

3.2.1.1. 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.

Le directeur général des services souligne que *le coordonnateur de l'espace public existait déjà de manière informelle dans le 13ème arrondissement. Il indique qu'il n'a donc eu aucune difficulté à expérimenter cette mesure qui permet de traiter de manière transversale les questions liées à l'espace public avec efficacité et anticipation comme par exemple la problématique des recoins.*

Il souligne que *les responsables de l'espace public se mettent en relation directe avec ce cadre très expérimenté de la DVD ce qui permet au maire d'être tout à la fois informé d'une situation tout en bénéficiant souvent dans le même temps de propositions de solutions.*

Des réunions trimestrielles sont organisées par la direction générale avec les responsables de l'espace public.

3.2.1.2. Impact des référents territoriaux (charte)

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

Trois référents sont actuellement identifiés.

*Le premier est le **référent de la DU**. La participation à certaines réunions des chefs de services déconcentrés a permis d'améliorer et de faciliter les échanges avec la DU et le règlement de dysfonctionnements. Il a permis notamment d'obtenir des informations précises sur des questions de propriété et d'établir des conventions. Ce cadre a quitté ses fonctions depuis 6 mois et pour l'instant, le directeur général des services souligne qu'il n'arrive pas à nouer un contact avec son successeur.*

*Le **second référent**, récemment nommé par la **DAC**, a participé à la dernière réunion des responsables des services déconcentrés présidée par le Maire.*

*Le dernier concerne la **DPP**.*

Comme pour le coordonnateur de l'espace public, ces référents ne sont selon le directeur général des services *utiles que s'ils s'impliquent dans la démarche.*

3.2.1.3. 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, devrait permettre 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 13ème fait partie des arrondissements pilote pour l'accueil d'un "**coordinateur social territorial" (CST)** qui interviendra sur le territoire des 5ème et 13ème arrondissements dès le dernier trimestre 2011 (de même que sur les territoires des 8ème-17ème et du 19ème) avec pour mission de coordonner les services sociaux et de mieux connaître les spécificités des territoires pour développer des actions locales.*

Parallèlement, le "projet d'accueil d'information sociale" sera lancé conjointement par la mairie, le SSDP et la section locale du CASVP. L'objectif est d'améliorer l'accès de l'usager à l'offre sociale par le développement d'outils partagés afin de rendre l'information plus lisible et de sécuriser les orientations. Dans le 13ème arrondissement, une expérimentation de ce type avait déjà été conduite dès juin 2006 sous le nom de "charte du bon accueil des habitants du 13ème". Elle avait permis d'améliorer la connaissance mutuelle des différents services d'accueil et de formaliser les circuits d'orientation des usagers. L'intérêt de la démarche actuelle est de pousser plus loin la mutualisation des informations et de prendre en compte la nécessité d'une actualisation des données pour faire vivre ce partenariat dans le temps. Cela correspond à une véritable nécessité dans la mesure où l'accueil de la mairie reçoit de nombreux usagers en situation précaire et est à l'origine de la majorité des orientations faites vers le SSDP.

La mairie du 13ème dispose d'un assistant ***conseils de la jeunesse*** *à plein temps totalement Intégré au sein du cabinet. Il suscite et monte des projets avec les jeunes en collaboration avec le chargé de mission jeunesse et les élus.*

La direction générale, le service intérieur et le service de l'état spécial sont donc sollicités pour la logistique, la réservation des salles, les procédures d'autorisation d'occupation de l'espace public, et bien sûr la prise en charge financière du coût des opérations. Certaines opérations comme la fête de la jeunesse mobilisent des moyens humains et financiers substantiels.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

Le directeur général des services souligne que *le site internet de la mairie du 13ème et le journal municipal permettent une meilleure information des usagers.*

3.2.2.2. Le développement des « téléservices »

Le directeur général des services met en avant les points suivants :

- *L'inscription en ligne sur les listes électorales est opérationnelle. A la date du 7 septembre 2011, 661 inscriptions avaient été enregistrées. C'est une facilité de plus offerte aux administrés qui ne se traduit pas en revanche par une baisse de la charge de travail. Il est en effet souvent nécessaire de relancer les administrés lorsque le dossier est incomplet ou que les pièces jointes sont obsolètes.*

- *Le recensement citoyen en ligne n'est pas opérationnel à la mairie du 13ème.*

- *Les échanges de données relatives à l'état-civil : L'envoi est réalisé dans les 48h pour plus de 99% d'entre eux. Par rapport au guichet, il convient d'ajouter le temps nécessaire pour la mise sous pli.*

- *Les demandes en ligne de la carte de stationnement résidentiel ne se font pas à la mairie.*

- *La pré-inscription en ligne pour une demande de place en crèche n'est pas encore d'actualité.*

- *Le compte usager serait sans doute une véritable avancée pour les administrés.* Le directeur général des services se dit *incapable d'apprécier si ce type de mesure aura un impact sur le fonctionnement de la mairie et sur la charge de travail des services.*

D'une manière générale, il souligne que *le développement des services en ligne ne se traduit pas par un allégement de la charge de travail.*

L'exigence des administrés face à cette possibilité offerte est grande. Les délais de réponses acceptés sont forcément beaucoup plus courts que pour un courrier postal. Certains services sont beaucoup plus sollicités du fait que l'administré n'a pas à se déplacer, qu'il peut faire sa demande confortablement à n'importe quelle heure de chez lui avec une grande facilité. Cela est particulièrement vrai avec l'usage de paris.fr. où un nombre important de demandes sont déposées par ce canal auprès de plusieurs destinataires ce qui engendre régulièrement plusieurs réponses pour une même demande. Cette facilité est de plus souvent doublée par un courrier. Le cas se présente par exemple au service de la petite enfance. Ne disposant pas d'agent pour répondre en ligne aux nombreuses questions des parents, il lui a fallu fermer la boite mail.

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

Le 13ème fait partie avec les 6ème et 10ème arrondissements des sites pilotes pour le lancement de cette opération qui va déboucher à terme sur l'instauration d'un véritable compte usager. Le bénéfice pour ces derniers ne semble pas discutable même si des difficultés ne manqueront pas de surgir lorsque des familles modestes auront à régler une seule facture d'un seul coup alors qu'auparavant elles étaient dispersées.

Par ailleurs, les familles qui pouvaient régler leur facture directement auprès du directeur de l'école doivent aujourd'hui venir en mairie ce qui en terme de service de proximité à l'usager est discutable. Il en va de même dorénavant dans le domaine de la petite enfance.

Au niveau de la régie de la mairie, le directeur général des services souligne *que le développement de l'encaissement [.....] Facil'familles, va entrainer de très sérieuses difficultés.*

- De plus, dès le mois de septembre 2011, l'atelier des beaux-arts et le conservatoire vont intégrer le dispositif facil'familles avec paiement à compter de décembre. Les factures devraient être établies par bimestres, ce qui devrait [..... .....] *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* *augmenter le nombre de "clients" au guichet.*

- A compter d'octobre 2011, les encaissements [.....] des factures de la petite enfance vont nécessiter un enregistrement dans le logiciel LUCI et une remise de reçu à la famille.

Ainsi, au guichet la régie aura 3 logiciels métiers : LUCI, FACIL'FAMILLES et un nouveau pour la caisse des écoles ABELIUM. A cela s'ajoutent STAR et Excel.

Lorsqu'une famille viendra payer la cantine d'un enfant, Facil'familles et le coût mensuel de la place en crèche, le temps que mettra l'agent pour changer à chaque fois de logiciel,

devrait augmenter la file d'attente avec le risque de voir se multiplier les erreurs de caisse.

-A partir de juin/juillet 2012, la facture facil'familles deviendra mensuelle. Il y avait en moyenne plus de 200 personnes au guichet sur une période de 6 semaines. Cette affluence se retrouvera sur seulement 3 semaines. A cette fréquentation en hausse très importante, il faut ajouter les 70 directeurs, les 300 à 900 personnes venant payer la cantine [.....], les factures petite enfance et les directrices de crèches pour leurs dépenses.

-Pour ce qui concerne les problèmes de personnel et d'horaires, le directeur général des services envisage *à l'instar de ce qui se fait dans plusieurs grandes mairies, de fermer la régie de 12 à 14h, et peut être à partir de 16h en raison de la faiblesse des effectifs.*

Il ne lui semble pas possible de faire venir du personnel d'autres services pour renforcer ponctuellement la régie. Le régisseur est contre car il se voit mal confier le guichet, avec les risques que cela comporte, à une personne étrangère au service qui ne manipulera les fonds et les logiciels que de manière épisodique. L'introduction d'une NBI de 7 points évoquée par la DUCT pour rendre attractif cette polyvalence serait de plus très mal vécue par les agents déjà en fonction puisqu'ils ne la touchent pas.

Il résulte de cette évolution globale que les 3 agents en poste à la régie auront de plus en plus de difficultés à absorber cette évolution de la charge de travail sans parler de la période de congés ou en cas de problème de santé. Cette situation génère d'ores et déjà de nombreux dépassement d'heures.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DUCT a apporté les précisions suivantes sur l'analyse effectuée par le directeur général des services :

« Les paiements [.....] pour les conservatoires ont été mis en place en décembre, et comme prévu [.....] 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 n'engendrent pratiquement pas de flux d'usagers supplémentaires à la régie ; quant aux ateliers beaux-arts, [.....] 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 la future intégration dans la facture Facil'familles, qui interviendra finalement en février, sera sans effet visible pour les régies.

Le caractère bimestriel de la facture Facil'familles n'est pas non plus de nature à entrainer une augmentation du nombre d'usagers en mairie au titre des conservatoires ou ateliers beaux-arts puisque si la facture Facil'familles est bimestrielle, le paiement du conservatoire ou de l'atelier beaux art s'effectue en deux fois seulement : il n'y a pas de « bimestrialisation » du paiement de ces prestations.

La remarque sur la coexistence de plusieurs logiciels différents doit être nuancée : d'ores et déjà Facil'familles et Star sont interfacées et évitent les doubles saisies ; une fois intégrées dans facil'familles, en 2013, la facturation des crèches permettra la suppression de Luci et les doubles saisies dans Star.

Enfin la DUCT a souligné auprès de la DF l'importance et l'urgence d'une évolution de Star, avec la création d'un infocentre, qui devrait permettre d'éviter de tenir des tableaux Excel, en complément des données de suivi fournies par Star.

Il convient de noter l'importance de l'activité de la régie du 13ème au profit de la caisse des écoles : la partie municipale des fonctions de cette régie ne représente que de l'ordre de 20% de son activité totale, ce qui pose plus globalement, car ce constat se retrouve dans la plupart des arrondissements, la question des relations financières et fonctionnelles entre la Ville et les caisses des écoles. »

3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

Le 13ème est pilote pour une opération appelée « projet signalements » consistant pour les agents de la propreté à faire remonter grâce à une application fonctionnant sur un Smartphone une géo localisation des dégradations constatées sur l'espace public. Ce service transmet ensuite aux autres services concernés, DVD ou DEVE, l'information. En cas de succès, Il est envisagé d'étendre cette procédure aux autres arrondissements et à terme, de permettre aux usagers de procéder à un signalement en envoyant une photo de la dégradation prise avec leur téléphone portable aux services municipaux.

D'une manière générale, comme pour la messagerie, le directeur général des services signale *que le développement d'outils de participation des usagers par internet nécessitera des moyens humains importants. Signaler un encombrant ou une dégradation de voirie par l'intermédiaire d'une application ouverte aux usagers par l'intermédiaire d'un téléphone portable peut s'avérer intéressant pour les services locaux à la condition que ce signalement puisse être géré de manière automatisée avec le cas échéant l'émission d'un simple accusé de réception à l'usager. Si en revanche, l'application permet d'engager un dialogue entre l'administration et l'usager, il faudra revoir l'adéquation des moyens humains rapidement.*

Une expérience de ce type a été menée au cabinet du maire avec la possibilité offerte d'engager un dialogue avec les différents chargés de mission. Très rapidement, il a fallu interrompre cette expérience en raison du nombre trop important de saisines qui mobilisait trop certains chargés de missions dans les domaines de la propreté par exemple.

3.2.2.5. Le développement du multicanal

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

- *Développement du 3975 : La suppression du standard pour un raccordement au 3975 a permis de réduire de moitié le nombre d'appels téléphoniques entrants.*

- *Développement du courriel : il est très important pour l'ensemble de la mairie et pose de plus en plus de problèmes car les administrés attendent une réponse plus rapide que pour un courrier postal. Dans certains domaines comme le secrétariat du maire et des élus ou encore le service de la petite enfance, il devient même très difficile de faire face à l'accroissement des courriels et dans certains cas ils ne sont plus traités faute d'agent pour le faire.*

- *Partage des bases de données par les agents d'accueil : Il n'y a pas de base de données particulière à l'accueil.*

3.2.3. Mise en place des pôles d'administration décentralisée

3.2.3.1. La gestion des équipements « de proximité »

Rappel : La gestion des équipements de proximité au sens large, englobant les problématiques financières, d'achat et de montage de projets, constitue aujourd'hui le cœur des nouvelles missions imparties aux directions générales des services des mairies d'arrondissement. C'est la raison pour laquelle elles ont été intégrées et prises en compte dans l'organisation actuelle des mairies d'arrondissement.

Le service de l'état spécial est sous l'autorité d'une Directrice générale adjointe. Les contacts avec l'ensemble des responsables d'équipements, les services déconcentrés et des directions de la ville pour la gestion des écoles, gymnases, centres d'animation, crèches sont permanents. Le cabinet ou les élus n'interviennent pas dans ce secteur en dehors de la programmation des travaux. La coopération est variable selon le secteur et les responsables. Actuellement, le secteur culturel et celui de la petite enfance posent quelques difficultés en raison d'absence de représentation locale ou encore semble-t-il par manque d'effectifs.

Le service de l'état spécial qui gère le plus gros budget avec seulement 4 agents de catégorie C et un responsable cadre B n'arrive pas à suivre la totalité des dépenses. Sur la DGL par exemple, une partie des dépenses de la petite enfance est donc déléguée à la DFPE.

Mais c'est sans doute la gestion de la DAL et plus particulièrement l'animation qui donne le plus de travail au service de l'état spécial mais aussi à la direction générale et aux agents de logistique générale. Les réunions des conseils de quartier en mairie ont quant à elles diminué car elles se déroulent désormais davantage au plus près des administrés.

Ce domaine mobilise un agent de catégorie B et un C à plein temps, une DGA pour 30% de son temps, le chef de cabinet pour le même pourcentage, les agents de logistique générale pour l'essentiel de leur temps, ceux de l'état spécial ainsi que les chargés de mission concernés.

3.2.3.2. Le comité des arrondissements

Rappel : Le comité des arrondissements est une instance consultative. Présidé par le Maire de Paris, le comité réunit les vingt maires d'arrondissement. L'administration est associée à ses travaux. L'avis du comité peut être sollicité sur toute question intéressant les arrondissements. Il peut faire des propositions sur tout sujet d'intérêt local.

Il n'y a pour l'instant aucune incidence sur l'administration.

3.2.3.3. 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 la 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.

Cette procédure accroît sensiblement la charge de travail de la direction générale car elle est largement portée par la directrice générale adjointe chargée du secteur financier. En effet, elle rappelle le moment venu aux élus sectoriels et aux chargés de mission qu'ils doivent engager un dialogue avec les circonscriptions et les directions concernées. Elle participe aux diverses réunions de programmation, prépare les documents qui seront ensuite soumis au maire afin de lui permettre d'établir une hiérarchisation des projets en fonction de l'enveloppe budgétaire. Elle est assistée par la responsable du service de l'état spécial. Cette nouvelle procédure nécessite de nombreuses réunions et un suivi précis puisque les dotations restent en réalité dans les directions avec une sorte de droit de tirage.

Cette procédure est menée parallèlement à celle relative aux investissements localisés.

3.2.3.4. 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.

L'impact et la charge de travail dépendra du périmètre de la procédure d'instruction retenu. La direction générale pourrait, au même titre qu'un chargé de mission, jouer un rôle important mais pour l'instant le directeur général des services ne dispose pas d'éléments permettant d'apprécier les rôles respectifs du cabinet, de la direction générale, de la DUCT, voire de la maison des associations.

3.2.3.5. 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.

La commission mixte paritaire ne s'est réunie qu'une seule fois depuis 2002 à propos de la maison des associations. La direction générale avait piloté cette procédure.

3.2.3.6. Le co-pilotage de la Propreté

Ce dossier concerne le cabinet et n'a aucun impact sur le fonctionnement de la mairie.

3.2.4. La déconcentration des directions centrales

3.2.4.1. D'ores et déjà, une grande partie de l'administration est déconcentrée

Plusieurs services administratifs sont organisés à l'échelon local.

Le maire réunit tous les 2 mois l'ensemble des responsables de services déconcentrés en alternance avec la réunion consacrée à l'espace public. L'ensemble des cadres de la

direction générale participent à ces réunions présidées par le maire. La mairie joue un rôle d'impulsion et de coordination.

L'ordre du jour est établi par la direction générale sur proposition des responsables locaux, des élus ou des chargés de mission. Tous ces services se connaissent, s'informent, collaborent parfois directement sur des sujets transversaux et développent une culture d'arrondissement.

La nomination de référents territoriaux au sein des directions ne disposant pas au niveau local d'une représentation complète efficacement cette nouvelle architecture.

Le maire profite de ces moments pour informer l'ensemble des participants des projets concernant l'arrondissement en matière d'urbanisme ou d'aménagement par exemple, des difficultés rencontrés dans un domaine ou un projet. C'est donc un lieu d'information et de dialogue important où chacun peut librement s'exprimer et attirer l'attention du maire sur un point spécifique. Comme toute réunion, celle-ci est programmée par la direction générale au niveau de la gestion de salle, un assistant de logistique générale l'assiste pour la sonorisation et l'enregistrement de la séance afin que la directrice générale adjointe puisse rédiger un compte rendu.

3.2.4.2. Le mouvement de déconcentration à poursuivre

3.2.4.2.1. La déconcentration DFPE / DASCO

La CASPE est le dernier échelon local crée au niveau du 13ème. Ce regroupement de la CAS et du secteur DFPE permet surtout d'avoir un correspondant et un meilleur suivi au niveau de la petite enfance. Ce n'est que dans quelques mois qu'il sera possible de juger de la pertinence de cette réforme.

3.2.4.2.2. La déconcentration territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

Il est trop tôt pour procéder à une évaluation de l'impact d'une réforme qui ne s'est pas encore mise en place dans le 13ème.

3.2.5. La réforme en cours

A la question « l'organisation et le fonctionnement des services administratifs des mairies sont-ils à la hauteur de l'excellence visée ? » la réponse est, selon le directeur général des services, négative pour les raisons suivantes :

- L'exécutif a décidé depuis 2002 de transférer un certain nombre de missions aux maires d'arrondissement en s'appuyant sur des mairies héritières de ce qui étaient encore des mairies annexes, capables d'assumer les seules fonctions régaliennes. Les moyens humains en capacité de remplir correctement la feuille de route découlant des délibérations du Conseil de Paris qui consistent à rapprocher et améliorer la qualité du service rendu aux usagers n'existent pas. Il sera donc selon lui de plus en plus difficile d'atteindre les objectifs assignés par la Secrétaire générale. Il est même à craindre une dégradation du service rendu dans certains domaines comme l'encaissement par la régie des sommes dues par les familles. En effet, avec la mise en œuvre de Facil'Familles, [..... .....] 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 ce qui va à l'encontre de la démarche de rapprochement de l'usager avec le service public. Cette centralisation pose d'ores et déjà des problèmes d'organisation aux familles les plus démunies.

- Il en va de même du suivi des inscriptions dans les crèches. En effet, le service de l'enfance suit les familles dès l'inscription, prépare les commissions et le suivi des décisions, anime les relations entre les directrices et les parents tout mode de garde confondu. Ce service complet rendu aux parents dans un périmètre qui ne cesse de s'élargir, avec un effectif constant va nécessairement se dégrader. D'ores et déjà, la boite email permettant aux familles d'entrer en contact avec le service a été supprimée faute de pouvoir répondre aux mails. L'objectif de créer dans un proche avenir un RIF qui serait confié audit service pourrait également être reporté faute de moyens humains suffisants.

- On peut légitimement avoir les mêmes inquiétudes en ce qui concerne l'état spécial où il n'est pas possible malgré la livraison de nouveaux équipements de renforcer l'effectif autrement qu'en ayant recours à des contrats aidés ce qui est loin d'être satisfaisant.

- Non seulement les moyens humains sont insuffisants pour faire face à l'évolution du service rendu mais les postes vacants deviennent de plus en plus difficiles à pourvoir par des agents compétents. Il semble qu'il soit dissuasif pour un agent de catégorie C de rejoindre une mairie d'arrondissement. Des mails syndicaux accusant les mairies de faire preuve de « trop d'autorité » ont sans doute contribué à cette désaffection. D'autres causes sont sans doute à rechercher mais en attendant, cette situation oblige à recourir aux contrats aidés ce qui ne constitue pas une solution pérenne et satisfaisante en raison notamment de la sous qualification d'un certain nombre d'entre eux et de la faible durée de leur présence.

- Par ailleurs, la réorganisation des services permettant éventuellement de procéder à des redéploiements n'est pas facile en raison de l'inadaptation des locaux dans de nombreuses zones.

- D'autre part, peu d'agents en poste actuellement sont capables de devenir polyvalents parfois même au sein d'un même service. Entre différents services, la situation est encore plus complexe en raison de la faiblesse des effectifs, du nombre et de la complexité croissante de la vingtaine d'applications mises en place, de l'incapacité d'un nombre non négligeable d'agents à assimiler plusieurs réglementations et procédures.

- Le développement considérable de l'activité dans le domaine de l'événementiel et de la logistique absorbent une part de plus en plus importante de personnels et beaucoup d'énergie. En 2010, plus de 300 manifestations de toutes natures ont eu lieu après 17h en semaine. En dehors des mariages du samedi après-midi, 56 se sont déroulées le samedi, 21 le dimanche. En 2011, 203 manifestations ont eu lieu après 17h, 20 le samedi, 7 le dimanche. A cela s'ajoute les manifestations sur l'espace public : 40 après 17h ou le WE en 2010 ; 57 en 2011. Ces chiffres sont minorés du fait des travaux depuis septembre dans les salles de réunions et les galeries. La programmation et l'organisation mobilisent un nombre conséquent d'agents de la direction générale, les ALG et les services financiers en plus des chargés de mission.

- Le développement de la démocratie locale et des Conseils de quartier concourent également à accroitre la charge de travail de certains services. En effet, les services administratifs interviennent en support logistique (organisation réunions, reprographie..), financier (formation, budget, marchés..), aide à l'émergence de projets d'investissement. La direction générale joue là encore un rôle croissant. La nomination de deux cadres B contractuels dans ce domaine concourt à la démultiplication des initiatives locales.

- Cette insuffisance de moyens au niveau du personnel administratif illustrée ci-dessus se traduit selon le directeur général des services *par le développement des interventions du cabinet qui empiète quotidiennement sur le périmètre de l'administration. Les chargés de missions sont de fait et dans de nombreux secteurs devenus les interlocuteurs privilégiés des services centraux.*

- Une autre conséquence de ce sous-effectif croissant est qu'il sera sans doute difficile d'atteindre puis de maintenir les objectifs imposés dans le cadre de QualiParis, qui doivent être mis en œuvre en 2012.

Malgré cela, et pour finir sur une note optimiste, le directeur général des services souligne *que la mairie continuera à prendre des initiatives intéressantes pour les administrés comme :*

- Mise en place d'un service d'accompagnement des personnes en difficultés en partenariat avec le CASVP et le PAM. Pour ce faire, 3 jeunes en service civique ont été recrutés pour la troisième année consécutive avec l'aide de la DDEEES.

- Mise en place d'une charte d'accueil avec les services sociaux de l'arrondissement mairie, DASES, CASVP et certains services de l'Etat afin d'améliorer l'accueil des personnes en difficulté.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION

4.1. Les principales observations

Un certain nombre de points positifs méritent d'être particulièrement soulignés.

Les locaux de la mairie viennent d'être récemment rénovés et sont facilement accessibles pour les usagers notamment grâce à une bonne signalétique.

Le service de l'accueil est apparu très efficace.

Quelques bonnes pratiques administratives ont été relevées par les rapporteurs :

La mise en place d'un guide des procédures administratives et d'un projet de service au service des affaires générales constituent des outils intéressants en termes de service à l'usager et de management

La création d'un service de l'Enfance a permis d'assurer un suivi administratif permanent des dossiers d'inscription en crèches et dans les écoles.

L'implantation du logiciel QMATIC, qui permet de réguler les flux d'attente et d'établir des statistiques d'activité pourrait être étendu à l'ensemble des mairies d'arrondissement.

Toutefois quelques pistes d'amélioration semblent susceptibles d'être examinées.

L'organigramme général des services de la mairie fait apparaitre un déséquilibre dans la répartition des effectifs placés sous l'autorité des deux directrices générales adjointes.

Même si ce déséquilibre apparent peut être relativisé compte tenu de la situation difficile du service de l'état spécial, les rapporteurs estiment qu'une réflexion devrait être engagée sur un rééquilibrage du portefeuille des deux directrices générales adjointes.

Il apparait en particulier qu'il existe une synergie entre l'activité des agents qui s'occupent respectivement du suivi des conseils d'arrondissement et des conseils de quartier.

En termes de **gouvernance**, une clarification des circuits entre les élus, le cabinet et les services administratifs parait nécessaire pour assurer une coordination optimale de l'action du service de l'Enfance.

Les données disponibles font apparaitre que le nombre de journées de **formation** suivies par les agents de la mairie du 13ème arrondissement est sensiblement inférieur à celui qui est constaté pour l'ensemble des agents de la Ville alors même que le nombre d'applications informatiques utilisées sur place s'est accru sensiblement.

Le maire du 13° arrondissement souhaite vivement la création d'un **poste de gardien**, d'autant plus que des travaux de création d'une loge viennent d'être réalisés. Les rapporteurs estiment qu'un poste de ce type est effectivement nécessaire.

Bien que l'audit ne porte pas sur les questions de sécurité, il a semblé aux rapporteurs que les **locaux du service de reprographie** n'étaient pas totalement aux normes de sécurité

notamment pour l'évacuation en cas d'incendie. De plus, ce service qui dispose de matériels très techniques travaille pour la seule mairie du 13ème arrondissement.

Le renforcement des effectifs du **service de l'état spécial** doit être réalisé d'urgence par la DUCT, la situation actuelle étant très préoccupante notamment en termes de délais de règlement des fournisseurs. Il n'est pas possible de recourir à des solutions provisoires comme l'affectation de bénéficiaires de contrats aidés, compte tenu de la technicité des fonctions qui sont dévolues aux agents du service.

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

4.2. Les axes d'amélioration

Recommandation 1 : Créer un service « démocratie locale » regroupant le suivi des conseils d'arrondissement et des conseils de quartier qui serait rattaché à la directrice générale adjointe chargée des fonctions support.

Le maire du 13ème est très réservé sur cette proposition.

Recommandation 2 : Clarifier les circuits des relations entre les élus, la DGS et le service de l'Enfance.

Une remise à plat est en cours.

Recommandation 3 : Faire un effort significatif de formation des personnels avec l'appui de la DUCT.

La DUCT précise qu'elle n'a aucune approche restrictive vis-à-vis des demandes des personnels de la mairie du 13ème

Recommandation 4 : Créer un poste de gardien logé sur place.

Le poste budgétaire a été créé en 2012 et la fiche de poste diffusée.

Recommandation 5 : Effectuer une remise aux normes de sécurité des locaux du service reprographie.

Des travaux de rénovation et de remises aux normes ont lieu début 2012.

Recommandation 6 : En liaison avec la DUCT, veiller à l'utilisation optimale de l'équipement d'imprimerie en favorisant sa mutualisation en conformité avec les préconisations du rapport n° 10-05 de l'Inspection générale sur l'audit de la fonction reprographie.

Le maire du 13ème est très réservé sur cette proposition que la DUCT estime n'avoir pas les moyens de réaliser.

Recommandation 7 : Renforcer d'urgence les effectifs du service de l'Etat spécial en liaison avec la DUCT.

Cette direction souligne que la mairie a pu bénéficier de l'aide de bénéficiaires de contrats aidés ou du soutien ponctuel d'agents d'autres mairies. Un agent comptable de l'équipe mobile de la DUCT a été affecté à temps partiel en septembre 2011. Cette mise à disposition se poursuivra en 2012.

Recommandation 8 : [.....] *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*

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

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Mairie du 13ème arrondissement

19.09.2011	Jérôme Coumet	Maire du 13ème arrondissement de Paris
04.10.2011	[.....]	Directeur de cabinet de la Mairie du 13ème arrondissement de Paris
06.09.2011		
29.09.2011	[.....]	Directeur Général des services
14.10.2011		
29.09.2011	[.....]	Directrice générale adjointe des services
14.10.2011		
03.10.2011	[.....]	Directrice générale adjointe des services
03.10.2011	[.....]	Responsable de l'accueil
19.09.2011	[.....]	Responsable du service état civil
20.09.2011	[.....]	Responsable service des élections
19.09.2011	[.....]	Responsable du service affaire générale
22.09.2011	[.....]	Responsable du service de l'enfance
22.09.2011	[.....]	Responsable du service état spécial
23.09.2011	[.....]	Responsable de la régie
03.10.2011	[.....]	Assistant événementiel, logistique, recensement
04.10.2011	[.....]	Assistante ressources humaines
14.10.2011		
10.10.2011	[.....]	Secrétariat direction générale, conseil d'arrondissement
29.09.2011	[.....]	Affaires signalées
20.09.2011	[.....]	Responsable reprographie
04.10.2011	[.....]	Huissier, chef du service intérieur
03.10.2011	[.....]	Responsable relais technique
10.10.2011	[.....]	Coordinatrice des conseils de quartier
10.10.2011	[.....]	Coordinateur des conseils de quartier
14.10.2011	[.....]	Secrétariat direction générale, UGD

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Réponse du directeur des Usagers, des Citoyens et des Territoires
au rapport provisoire du 8 décembre 2011

MAIRIE DE PARIS

Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires

Le directeur

Paris, 13 FEV. 2012

INSPECTION GENERALE DE LA VILLE DE PARIS
13 FEV. 2012
N° 62

Note à l'attention de : Directrice de l'Inspection Générale

Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 13ème arrondissement (n°10-31-13)

Réf :

Par note en date du 8 décembre 2011 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 13e arrondissement, ce dont je vous remercie.
La lecture de ce document représente un apport très riche pour l'analyse du fonctionnement des services de la mairie et il a retenu toute mon attention.
Il comporte des remarques de portée générale applicables à l'ensemble des mairies d'arrondissement auxquelles je me propose d'apporter des éléments d'éclairage dans le cadre de la réponse au rapport de synthèse des vingt monographies par arrondissement.
Le présent rapport comporte également un nombre important de recommandations concernant le management des services et l'organisation des services de la mairie qui relèvent de la responsabilité du directeur général des services.

Pour certaines recommandations ou interprétations susceptibles d'être renouvelées dans les autres rapports par arrondissement, je vous apporte d'ores et déjà des éléments d'information complémentaires.

1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposés :

Recommandation N° 3

Faire un effort significatif de formation des personnels avec l'appui de la DUCT.

Observations

De 2009 à 2010, le nombre d'agents formés reste stable à 33 agents (équivalent temps plein : 16,65).

Il est équivalent aux nombre d'agents formés à la mairie du 16ème (32/ETP : 16,5) et du 19ème (36/ ETP : 17,5) même s'il est inférieur, à titre d'exemples, à la mairie du 15ème (47/ETP : 16,22), du 14ème (67/ETP : 15).

En 2011, 140 demandes de formation ont été recueillies soit 6% des demandes totales (2290).
Bien évidemment, aucune approche restrictive n'a été adoptée vis-à-vis du 13ème arrondissement pour les demandes de formation par la DUCT, qui, au contraire, s'emploie globalement, année après année à développer l'offre de formation, à la fois par les formations organisées par la DRH et par les formations mises en œuvre par les crédits délégués.

Recommandation N° 4

Créer un poste de gardien logé sur place.

Observations

- ce poste a été créé à la mairie du 13ème arrondissement en janvier 2012 grâce au redéploiement d'un poste d'ALG vacant dans une autre mairie d'arrondissement

- la fiche de poste a été rédigée. Elle est actuellement proposée en priorité aux ALG du secrétariat général du Conseil de Paris en recherche de poste, puis sera publiée sur intranet.

Recommandation N°6

En liaison avec la DUCT, veiller à l'utilisation optimale de l'équipement d'imprimerie en favorisant sa mutualisation en conformité avec les préconisations du rapport n° 10-05 de l'Inspection générale sur l'audit de la fonction reprographie.

Observations

Les mairies des 13ème et 10ème arrondissements sont les seules à disposer d'un atelier offset.
Il avait déjà été envisagé à une certaine époque, de faire travailler ces ateliers pour le compte d'autres mairies. Mais comme le souligne le maire du 13ème arrondissement, l'organisation d'une telle prestation soulève plusieurs difficultés : l'amortissement et le renouvellement du matériel, et la répartition des coûts, auxquels il faut ajouter le recensement des besoins, le mode de répartition des travaux entre les deux mairies dotées de matériel adapté, ou le degré de priorité à définir surtout lorsque les demandes émanent du cabinet du maire.
Pour être efficace, la conduite d'un tel dispositif devrait être centralisée or la DUCT ne dispose pas de moyens de gestion lui permettant de prendre en charge une telle mutualisation.
Sur le principe, la proposition de l'Inspection générale est intéressante et est émise dans le droit fil des préconisations contenues dans le rapport d'audit sur la fonction reprographie mais elle se heurte actuellement à une incapacité matérielle et humaine de mise en œuvre.

Recommandation N° 7

Renforcer d'urgence les effectifs du service de l'état spécial en liaison avec la DUCT.

Observations

Le service de l'état spécial de la mairie du 13ème arrondissement a connu une situation très difficile en 2011.Plusieurs facteurs peuvent l'expliquer :

Tout d'abord, les effectifs du service étaient insuffisants. Sur quatre agents composant le service :
L'agent responsable du service a eu un problème

Deux agents ont été placés en congés

Un poste vacant n'a pas été pourvu, la publication d'une fiche de poste n'ayant suscité aucune candidature.
Il faut mettre ces effectifs en rapport avec un budget de l'état spécial qui a atteint 13 768 749,09 euros de crédits ouverts en 2011.
Ceci a entraîné une accumulation de factures non réglées parfois jusqu'à 500 quelques semaines avant la clôture. Des fournisseurs sont par ailleurs intervenus auprès de la mairie du 13ème arrondissement pour demander le paiement immédiat des prestations réalisées, allant pour l'un d'entre eux jusqu'à agresser la directrice générale adjointe des services et pour d'autres à bloquer les commandes passées par la mairie.
Ensuite, le calendrier de mise en place de la dématérialisation globale de la chaîne comptable à partir du 23 septembre 2011 n'a pas facilité la tâche du service de l'état spécial, la formation à l'utilisation de l'application Alizé ou à l'infocentre Alizé ne paraissant pas satisfaisante pour les agents.

Pour faire face à cette situation, la mairie du 13ème arrondissement a effectivement affecté des bénéficiaires de contrats aidés sur des postes comptables mais a pu également compter sur le soutien ponctuel d'agents comptables appartenant à d'autres mairies d'arrondissement et sur l'affectation à compter du 13 septembre 2011 à temps partiel (une semaine sur deux en alternance avec la mairie du 19ème arrondissement) d'un agent comptable de l'équipe mobile de la DUCT. La mise à disposition de cet agent comptable de l'équipe mobile se poursuivra en 2012.

Recommandation N° 8

2) Remarques relatives à la gestion du personnel :

Page 21 du rapport et dans la réponse du maire, il est souligné la faible attractivité des mairies dans l'évolution de carrière des personnels municipaux.

Il convient d'indiquer que cette situation n'est pas ressentie également dans toutes les mairies.
Les vacances de postes dans certains secteurs, les finances ou les élections, sont parfois difficiles à résorber, mais en matière de carrière, les promotions sont accordées dans les mêmes proportions que dans les directions et les responsabilités pour les cadres peuvent être plus motivantes que dans les services centraux.
Cependant, consciente de la difficulté rencontrée par certains arrondissements, la DUCT a entrepris avec l'aide de la DRH d'organiser un forum destiné à valoriser les métiers des mairies le 31 janvier 2012, pour mieux faire connaître auprès des agents de la Ville, la richesse et la diversité des missions et la faculté d'accomplir des mobilités au sein du réseau.

3) Remarques du DGS relatives au projet transversal « facil'familles » (page 57) :

Un certain nombre de précisions et d'actualisations doivent être apportées par rapport à l'approche exprimée par le DGS sur facil'familles :

Les paiements pour les conservatoires ont été mis en place en décembre, et comme prévu n'engendrent pratiquement pas de flux d'usagers supplémentaires à la régie ; quant aux ateliers beaux arts, et la future intégration dans la facture facil'familles, qui interviendra finalement en février, sera sans effet visible pour les régies.
Le caractère bimestriel de la facture facil'familles n'est pas non plus de nature à entraîner une augmentation du nombre d'usagers en mairie au titre des conservatoires ou ateliers beaux arts puisque si la facture facil'familles est bimestrielle, le paiement du conservatoire ou de l'atelier beaux arts s'effectue en deux fois seulement : il n'y a pas de « bimestrialisation » du paiement de ces prestations.
La remarque sur la coexistence de plusieurs logiciels différents doit être nuancée : d'ores et déjà facil'familles et Star sont interfacées et évitent les doubles saisies ; une fois intégrée dans facil'familles , en 2013, la facturation des crèches permettra la suppression de Luci et les doubles saisies dans Star.

Enfin, la DUCT a souligné auprès de la DF l'importance et l'urgence d'une évolution de Star, avec la création d'un infocentre, qui devrait permettre d'éviter de tenir des tableaux Excel, en complément des données de suivi fournies par Star.
Il convient de noter l'importance de l'activité de la régie du 13ème au profit de la caisse des écoles : la partie municipale des fonctions de cette régie ne représente que de l'ordre de 20 % de son activité totale, ce qui pose plus globalement, car ce constat se retrouve dans la plupart des arrondissements, la question des relations financières et fonctionnelles entre la Ville et les caisses des écoles.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 13ème arrondissement.

Réponse au rapport provisoire de la Mairie du 13ème arrondissement au 3 février 2012

MAIRIE DE PARIS

MAIRIE DU 13E ARRONDISSEMENT
LE MAIRE

Paris, le 3 février 2012

Directrice de l'Inspection Général
Hôtel de Ville
75004 Paris

Madame la Directrice,

J'ai pris connaissance du rapport provisoire établi par votre service que vous m'avez transmis en décembre dernier.

Cet important travail permet d'avoir une vision exhaustive des multiples missions réalisées par les services de la mairie et je vous en remercie.

Bien qu'un certain nombre de points positifs et de bonnes pratiques soient relevés par les rapporteurs, et je m'en félicite, plusieurs axes d'amélioration sont évoqués sur lesquels j'aimerais revenir.

Ainsi, vous suggérez la création d'un service « démocratie locale » regroupant le suivi des conseils d'arrondissement et des conseils de quartier qui serait rattaché à la directrice générale adjointe chargée de la décentralisation, du suivi des conseils de quartiers et des questions financières.

Cette proposition permettrait d'engager un rééquilibrage du portefeuille et de l'organigramme général en termes d'effectif entre les deux directrices générales adjointes. Pour étayer votre démonstration, vous invoquez une synergie entre ces deux activités. Je dois dire que je ne perçois pas l'intérêt d'un tel regroupement, que ce soit en termes de synergie ou de répartition des effectifs. Si ces missions concourent effectivement toutes deux à l'expression de la démocratie locale, elles n'ont aucun rapport entre elles dans leur accomplissement et pour ce qui concerne le déséquilibre des effectifs entre les deux directrices générales adjointes, il est essentiellement lié à la nature de leurs postes respectifs, pilotage dans un cas, encadrement et gestion dans le second. La charge de travail étant dans les deux cas substantielle.

Autre proposition avancée, mutualiser à des fins d'optimisation la fonction reprographie avec d'autres mairies d'arrondissement.

J'ai fait le choix d'utiliser une somme très importante sur ma dotation d'investissement pour l'acquisition d'une presse numérique et de divers autres équipements afin d'être en capacité de couvrir une part importante de nos besoins en supports de communication sans avoir recours à un imprimeur.

1,PLACE D'ITALIE 75634 PARIS CEDEX 13 TÉL : 01 44 08 13 13

Une mutualisation poserait un certain nombre de problèmes: amortissement et renouvellement du matériel, effectif qualifié supporté par la seule mairie du 13e, répartition du coût de fonctionnement facturé dans le cadre de la maintenance et plan de charges Autant dire que cette voie me semble totalement incompatible avec le fonctionnement et les règles applicables aujourd'hui aux mairies d'arrondissement. Rappelons pour conclure qu'il serait intéressant de comparer nos moyens d'expression avec une municipalité comparable en nombre d'habitant, Grenoble par exemple.

Pour ce qui concerne les aspects liés aux personnels, vous évoquez la situation préoccupante du service de l'état spécial qu'il conviendrait de renforcer et soulignez pour l'ensemble des services administratifs un nombre de journées de formation inférieur à la moyenne de la Ville.

Je voudrais insister sur ces questions qui sont essentielles pour l'image et la qualité du service public parisien. J'ai, tout comme mon prédécesseur Serge Blisko, attiré de très nombreuses fois l'attention de la DUCT et de l'exécutif parisien sur les difficultés croissantes que nous rencontrons pour assurer nos missions avec les moyens humains mis à notre disposition. Les facteurs responsables sont connus : nouvelles missions liées à la décentralisation, création de nouveaux services, augmentation de la population, mais aussi réduction du temps de travail ou encore défaillance d'une partie des agents par manque de qualification, avec absentéisme ce qui engendre une situation de surcharge permanente. Sachant que la déconcentralisation va se poursuivre, les difficultés actuelles rencontrées par un nombre croissant de services comme la régie, le service enfance, l'état spécial, le service des affaires générales, les divers secrétariats ou encore le service intérieur vont s'accroitre, entrainant ainsi la multiplication des fermetures ponctuelles des services, voire peut être l'abandon de certaines actions comme les mariages le samedi après-midi.

Il est donc urgent de mesurer ces difficultés croissantes qui ne peuvent qu'engendrer la dégradation du service rendu aux usagers au moment où la mairie du 13e s'engage dans un processus de labellisation visant à améliorer la qualité du service public parisien.

Enfin, cette situation de plus en plus tendue a des répercussions jusqu'aux journées de formation des agents puisque ces derniers sont de plus en plus contraints d'annuler leur stages afin d'assurer la continuité des services.

Dois-je enfin rappeler que cette situation est accentuée dans le 13e, en raison de l'iniquité flagrante d'effectifs entre les mairies d'arrondissements.

Tels sont les éléments de réflexion que je tenais à vous rappeler au moment où vous vous apprêtez à travailler sur la synthèse de cette étude au niveau parisien. Vous trouverez en annexe, et de manière détaillée, les observations et ajouts qu'une lecture attentive du rapport provisoire suscite.

Je vous prie de croie, Madame la Directrice, en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Bien cordialement.

Jérôme COUMET
Maire du 13e

Les propositions d'ajouts, de modifications ou les remarques sont incorporées dans le corps du texte en bleu.

Page 1

En 2010, la mairie du 13ème disposait d'un effectif budgétaire de 71 *non, 70* agents

L'organisation des services de la mairie est apparue à la fois déséquilibrée en termes d'organigramme… *En fait, cet organigramme va être modifié car il ne reflète pas la réalité. Ainsi, le service intérieur et les ALG doivent être rattachés non pas à une DGA mais directement au DGS. Il en va de même du secrétariat.*

Contrairement à la plupart des autres mairies, la mairie du 13ème ne dispose pas d'un poste de gardien. *Contrairement aux autres mairies, la mairie du 13ème est la seule à ne pas disposer d'un poste de gardien. Pour information, un poste budgétaire vient d'être attribué, uns fiche de poste circule donc dorénavant.*

page 2

Les locaux du service de reprographie ne semblent pas être aux normes de sécurité et ses activités pourraient être mutualisées avec d'autres mairies d'arrondissement. *Sur la question des normes de sécurité, l'atelier est fermé depuis début janvier jusqu'au 20 février pour une rénovation complète et une mise aux normes.*

Sur la mutualisation de l'activité, je rappelle que le financement de l'acquisition et de la maintenance sont supportées totalement par l'état spécial, le coût variant en fonction du nombre de tirages. L'agent de maitrise qui gère ce matériel à une formation d'imprimeur et fait partie des effectifs de la mairie du 13. Quid de la refacturation des fournitures et dépenses diverses, du temps passé par notre agent etc. Enfin, au niveau du plan de charges, les travaux sont tellement importants et concentrés sur certaines périodes de l'année que nous sommes conduits à recourir à un imprimeur extérieur pour certains travaux de reproduction. Il est donc illusoire de penser que notre agent pourra traiter dans des délais acceptables des travaux supplémentaires provenant de l'extérieur.

Créer un service « démocratie locale >> regroupant le suivi des conseils d'arrondissement et des conseils de quartier qui serait rattaché à la directrice générale adjointe chargée des fonctions support. *Cela n'aura aucune incidence en termes d'efficacité. Si ces missions concourent effectivement toutes deux à l'expression de la démocratie locale, elles n'ont aucun rapport entre elles dans leur accomplissement. Par ailleurs, les agents en charge de ces dossiers ne sont géographiquement pas dans les mêmes lieux et ont une charge de travail ne permettant pas de mutualiser leurs fonctions.*

Clarifier les circuits des relations entre les élus, la direction générale des services et le service de l'Enfance. *Une étude est en cours dans ce domaine.*

Faire un effort significatif de formation des personnels avec l'appui de la DUCT. *Les tensions récurrentes en matière d'effectifs conduisent régulièrement des responsables et agents à annuler certaines formations lorsque la continuité du service n'est plus satisfaisante.*

Page 2

La gestion des équipements de proximité…….225 en 2010. *Pour information, il y en a 233 en 2011 et cette évolution est appelée à se poursuivre dans les années à venir car nous attendons la livraison d'écoles, de crèches, d'espaces verts….*

Page 7

Un organigramme déséquilibré. *L'organigramme présenté doit être modifié car il ne reflète pas la réalité.*

Sous la responsabilité immédiate du directeur général des services (DGS), sont placées plusieurs cellules : le relais technique, la reprographie et les affaires signalées. Le cadre technique récemment recruté est également rattaché directement au directeur général des services. *Ajouter le secrétariat et une entité fonctionnelle, le service intérieur.*

Sous la responsabilité d'une directrice générale adjointe des services (DGAS), on trouve l'unité de gestion directe ……un agent de catégorie B étant chargé de cette tâche et de l'événementiel. *Enlever le secrétariat et une entité fonctionnelle, le service intérieur.*

Sous la responsabilité de l'autre DGAS qui était auparavant chargée des services à la population, sont placés la régie, le service de l'état spécial et la coordination des conseils de quartier.

Ce cadre est en relation étroite avec l'ensemble des services déconcentrés, rédige les comptes rendus des réunions périodiques organisées par le maire ; Il suit les travaux dans les équipements transférés à l'inventaire et participe aux visites d'architecture. Enfin, il suit la programmation des investissements localisés au niveau de l'arrondissement.

Dans l'organigramme, en plus des modifications précitées, supprimer le poste vacant d'assistant marchés. Ce poste va être redéployé pour recruter le futur responsable du RIL qui sera sous l'autorité du responsable des affaires générales. La fiche de poste sera présenté aux lauréats du prochain concours de SA.

Page 9

Outre son rôle d'encadrement et de coordination des services administratifs de la mairie, le directeur général des services, qui est en poste depuis 2001 a sous son autorité directe (quatre) *dix huit* agents :

- un cadre technique de catégorie A, architecte voyer.
- (Trois) *dix huit* agents de catégorie C

La chargée de communication, adjoint administratif, qui lui est rattachée travaille également essentiellement pour le cabinet du Maire. *Elle assure les taches purement administratives et pourrait se trouver physiquement au sein de la direction générale. Elle assure en permanence le lien avec la direction générale, le service de l'état spécial, le service de la reprographie ou de logistique générale et son positionnement géographique au sein du cabinet nous semble beaucoup plus efficace.*

Page 9

L'inégalité des effectifs placés sous la responsabilité respective de chacune des deux directrices générales adjointes

Comme précisé ci-dessus, une directrice générale adjointe a sous son autorité les cinq services au contact direct des usagers *(A supprimer « et une entité chargée de fonction « support », ainsi qu'un certain nombre d'agents. »)* Cet ensemble rassemble un effectif de (67) *51* personnes dont la répartition figure sur le tableau ci-après.

Tableau 3 : Effectif réel placé sous l'autorité de la directrice générale adjointe chargée des services à la population (octobre 2011)

Services	Titulaires				Contrats aides	Emplois tremplins	Total
	A	B	C	Total			(67) 51
Accueil			3	3	1		4
Elections		1	4	5			5
Etat civil		1	18	19	4		23
Affaires générales		1	9	10			10
Enfance		1	5	6	1		7
Service intérieur (A supprimer)			11	11	1		(12) 0
RH+UGD+CM+Secrétariat		2	(3) 0	(5) 2	(1) 0		(6) 2

Sources mairie du 13eme

Page 10 :

L'autre directrice générale adjointe, quant à elle, n'a sous son autorité que le seul service de l'état spécial, la régie et la coordination des conseils de quartier, dont le tableau ci- après présente l'effectif réparti par catégories. **Cet effectif est de 11 personnes soit près de** *(A corriger car cela ne fait plus 6 fois moins que dans le cas précédent.)*

Ce déséquilibre doit toutefois être relativisé: comme indiqué ci-après au § 2.2.3.1, la situation très difficile des effectifs du service de l'état spécial conduit la directrice générale adjointe à s'investir directement dans le suivi des dossiers qui devraient théoriquement relever de la responsabilité de ses collaborateurs. *A ces missions traditionnelles, il convient de préciser que ce cadre est en relation étroite avec l'ensemble des services déconcentrés, rédige les comptes rendus des réunions périodiques organisées par le maire ; Il suit les travaux dans les équipements transférés à l'inventaire et participe aux visites d'architecture. Enfin, il suit la programmation des investissements localisés au niveau de l'arrondissement.*

La mission estime néanmoins qu'une réflexion devrait être engagée sur le rééquilibrage du portefeuille des deux directrices générales adjointes. *Cette réflexion ne nous semble pas pertinente car la nature principale des 2 postes est très différente, encadrement et gestion pour l'une, pilotage pour la seconde. Il n'est par conséquent pas anormal que le nombre d'agents ne soit pas équilibré.*

La polyvalence au sein de la Mairie du 13eme arrondissement, c'est-à-dire la capacité à effectuer tout ou partie de l'ensemble des tâches nécessaires à la bonne marche d'un service est très importante à l'intérieur des services, mais elle est (quasiment inexistante entre les services, en raison du mode d'organisation choisi. *Il n'y a pas de guichet unique mais la polyvalence existe, même si elle est difficile à mettre en place dans certains cas en raison de la professionnalisation de certains postes et de certaines applications très complexes. Ainsi, le bureau des élections a été renforcé en fin d'année par 6 agents provenant de 5 services différents. chargé de la reprographie est mis à disposition de ce service jusqu'en juin lorsque son plan de charge en matière de reprographie le permet. Ce mode de fonctionnement s'opère ponctuellement dans d'autres secteurs lorsque c'est indispensable et c'est le cas, bien sur, pour les opérations transversales comme le recensement ou la délivrance de colis pour les séniors.*

Tableau 5 : Taux de polyvalence par services à la Mairie du 13ème

Service \ Coefficient	0	0,2	0,25	0,3	0,4	0,5	0,55	0,6	0,65	0,7	0,75	0,8	0,9	0,95	1	x	Total
Accueil								1		1		1			3		3
Achats et finances															1		4
Affaires générales															9		9
Cabinet du Maire															4		4
Conseils de quartier	0 2 4		1		1					2					2	5	13
DGS			1 0			1					1 2	1			1		5
Elections				1		3 1	1		1		2		1		1	1	6
Enfance				3							1	1	2	2	7	1	19
Etat civil					1						1				1		3
Régie												3	1		1		11
Service intérieur	0 1	2 0		1	3 2	3		1 0			3 6	6	2 4	2	28 30	7	79
Total	1 4	2 0	2 1	4 5	5 4	4 5	1	2 1	1	3							

Source Mairie du 13ème

Page 12

(28) *30* agents sont ainsi totalement polyvalents (coefficient 1) et (7) *4* ne le sont pas du tout[2]. Les services qui comptent le plus d'agents polyvalents sont dans l'ordre, le service de l'état civil, la direction générale des services et le service intérieur.

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 ; *il manque le service des affaires générales.*

Tous les mardis, a lieu une réunion présidée par le directeur de Cabinet, regroupant les chargés de missions et les collaborateurs du cabinet, à laquelle le directeur général des services *et /ou les DGAS sont* invités ponctuellement. *Ils s'invitent parfois d'eux mêmes pour faire passer des messages ou faire le point sur un sujet.*

Page 13

Ces réunions régulières, *souvent informelles*, permettent de faire l'articulation entre les structures politiques et administratives. Toutefois les contacts entre les élus, le cabinet et les directrices générales adjointes sont beaucoup plus rares, ce que celles-ci regrettent quelque peu.

On note dans certains secteurs, comme celui de l'enfance, une certaine « porosité » entre l'action des élus, du cabinet et les services. Avant 2001, le secteur crèches était directement suivi par le cabinet. Il y a (64) *49* équipements de garde d'enfants et *67 écoles* dans l'arrondissement ce qui explique que les élus soient très investis. *Seul les deux élus sectoriels sont investis que ce soit pour la petite enfance ou pour les écoles en raison du caractère très sensible politiquement de ces secteurs.*

En effet, élus et chargés de missions communiquent parfois directement avec le service de l'enfance, notamment sur les demandes d'inscriptions en crèche ou les demandes de dérogations scolaires, sans le filtre du directeur général des services et des directrices générales adjointes ce qui présente des avantages mais aussi des inconvénients : le directeur général des services n'est pas toujours informé quand les élus font des demandes directement aux services, les chefs de services administratifs ayant en effet des difficultés à faire remonter l'information. *Il n'y a qu'un seul chef de service pour ce secteur qui comprend les équipements de la petite enfance et les écoles.*

Une clarification des circuits apparaît souhaitable aux rapporteurs afin d'assurer une coordination optimale de l'action des services. *Un remise à plat des circuits est en cours et pourrait déboucher sur des changements de pratique entre le cabinet, le service de l'enfance et la direction générale.*

Page 13

Le directeur de cabinet du Maire a toutefois souligné que la DUCT était quelque peu frileuse pour la prise en compte des demandes de formation des personnels de la mairie. *Il ne s'agit que du personnel de son cabinet*

Page 14

Les locaux de la mairie du 13eme arrondissement sont très vastes et se répartissent sur un sous-sol, un rez-de-chaussée et 4 étages *pour le bâtiment de façade sur la place d'Italie. Le reste a 2 étages.*
L'ensemble du bâtiment représentant une surface totale de près de 8 000 m^2. *Non, il y a 10 762 m2 voir page 15 du rapport*

La mairie du 13eme arrondissement n'a pas d'intendant technique, la programmation et le suivi des travaux dans les équipements de proximité……. certaines tâches et notamment les visites d'architectures dans les équipements de proximité. *La programmation et le suivi des travaux dans les équipements de proximité est suivi par le DGS et la DGAS . Il en va de même des visites d'architecture qui reposent pour la majeure partie sur la DGAS. Le responsable du service intérieur ne suit en aucun cas ce secteur. Il se contente pour la mairie de suivre les petites interventions de l'atelier. Le cadre technique ne sera associé que très ponctuellement à ce secteur. Il suit les projets d'aménagement et d'urbanisme de l'arrondissement.*

Ainsi les chantiers suivants ont été réalisés en 2010 et 2011 :

- *Création au 1er étage d'un nouvel espace dédié aux services des affaires générales, de l'enfance et de l'antenne logement,*
- Création *au 3ème étage* de l'espace dédié aux permanences diverses comme conciliateurs,
  Avocats ;
- *Création d'un nouvel espace dédié à* l'accueil cabinet au rez-de-chaussée ;

Rénovation patrimoniale des 2 couloirs situés au rez-de-chaussée et changement des portes vitrées du service de l'état civil *et de l'accueil* ;

- Rénovation des ascenseurs *en matière d'accessibilité*.

Page 15

De plus au titre de l'accessibilité pour les personnes handicapées, de nombreux travaux ont été effectués et sont encore en cours : créations de sanitaires aux normes handicapés, meilleure accessibilité du bureau de vote *???? Le seul bureau de vote implanté lors d'une élection se trouve dans la salle d'attente des mariages et ne pose pas de problème d'accessibilité* création de rampes d'accès *la seule rampe créée se trouve à la cave et ne sert à rien puisqu'elle n'est pas accessible au public et que les agents qui la fréquente font de la manutention. Ils ne peuvent donc pas être handicapés.*

Page 15

Tableau 6 : Répartition des surfaces utiles entre les différents services (source Mairie du 13ème)

	m2	%
Administration	3450	43,75%
Elus/cabinet	441	5,59%
Salles de reunion/salles des fêtes	1200	15,22%
Caisse des écoles	388	4,92%
CASVP	1650	20,93%
Administration Etat *(1)*	458	5,81%
logement de fonction	298	3,78%
TOTAL	7885	100,00%

(1) Tribunal d'instance

La surface totale du bâtiment est inexacte. La surface dans œuvre est la suivante : Sous sol 2453 m2 ; RDC 2282m2 ; 1er étage 1863 m2 ; 2ème étage 2311m2 ; 3ème étage 636m2 ; 4ème étage 688m2 ; 5ème étage 529m2 soit au total 10 762m2 (source rapport technique de l'agence d'études d'architecture de la DPA n°873) Les répartitions sont donc également inexactes.

2001	65 agents
2002	66 agents
2003	69 agents (dont 1 poste de maître ouvrier *il est à la mairie du 13ème depuis 1997)*
2004	69 agents (dont 1 poste de maître ouvrier)
2005	69 agents (dont 1 poste de maître ouvrier)
2006	69 agents (-1B, +1C), (dont 1 poste maître ouvrier)
2007	68 agents (-1C au 01/09/2007), (dont 1 poste de maître ouvrier)
2008	68 agents (dont 1 poste d'adjoint technique) (transformation d'1 C en B au BP 2008)
2009	68 agents (dont 1 poste d'adjoint technique)
2010	(71) 70 agents (avec CCQ) (dont 1 poste d'adjoint technique)

Le nombre d'agents passe à 71 en octobre 2011 avec l'arrivée d'un cadre technique

Les anciens agents de la DILT (huissiers et agents de logistique générale) au nombre de (12) *13* ont été intégrés à la DUCT en 2011. *Sur ces 13 ALG, deux sont affectés depuis 1989 dans des services administratifs : direction générale et bureau des élections.*

Page 17

Les agents régis par des contrats uniques……. statut de droit privé sont au nombre de (15) *17* en 2011, (dont deux au cabinet de la Maire), de nombreux contrats étant arrivés à échéance. Sur les (13) *15* agents affectés dans les services, *2 sont au cabinet*, 1 est à l'accueil, 4 à l'état civil, 1 à la logistique et (7) *5* à la DGS, *1 au service de l'enfance et 1 à l'état spécial.* Deux postes sont vacants.

L'effectif théorique 2011 est selon la DUCT de 83, ce qui correspond à l'effectif budgétaire 2010 auquel on a rajouté les (12) *13* agents du service intérieur qui dépendaient auparavant de la DILT. *70 agents + 13 ALG font bien 83*

En effet, la mairie du 13eme arrondissement a développé les réunions de concertation sur les opérations d'urbanisme, nombreuses dans l'arrondissement. *La concertation porte également sur de nombreux autres points comme l'aménagement, l'embellissement etc.*

Par ailleurs, il y a eu une véritable explosion de l'événementiel : une centaine de manifestations après 17h ou le dimanche. *Non, voir page 45 du rapport :*

« En 2010 : 780 réunions et manifestations ont été organisées par la Mairie du 13eme arrondissement :

- *73 conférences, débats, cérémonies ou réunions publiques,*
- *104 animations : spectacles, concerts, bals, braderies, salons, vernissages, réceptions...*
- *43 expositions,*
- *560 réunions ou manifestations diverses dont 65 organisées à l'extérieur de la mairie.*

Sur ces 780 manifestations, 402 ont été organisées en fin de journée ou en soirée, et 45 les week-ends et jours fériés, »

Enfin le Maire souligne que certaines réformes se sont traduites par un transfert de compétences *et de charges* de l'échelon central aux mairies d'arrondissement comme celle de Facil'familles.

Page 18

Il souligne que les services sont très fortement dépendants des emplois aidés, dont la qualité est variable. *L'adaptation aux profils recherchés par la mairie n'est pas toujours satisfaisante.*

Il indique ainsi, à titre d'exemple, qu'il a dû au cours de ces derniers mois supprimer des nocturnes *au bureau des affaires générales et au service de l'enfance* ou fermer le service de la régie *et la direction générale* pendant l'heure de déjeuner faute d'agent pour accueillir le public

Les effectifs réels étaient, selon la mairie du 13eme arrondissement, au 14 octobre 2011 de 79 *(avec l'arrivée du cadre technique)* auxquels il faut rajouter (13) *15* bénéficiaires de contrats aidés.

En outre, la chargée de communication à la direction générale des services travaille *(en collaboration voir remarque page 9)* en fait pour le cabinet du maire.

Page 18

Le récolement de ces informations a pris quelque temps car ainsi que le notait la directrice générale adjointe en début des entretiens avec les rapporteurs, elle ne disposait pas de tableau de bord. *En fait, en matière de personnel, il existe un tableau de bord des mouvements de personnel sur le réseau. Cette remarque ne concerne que les formations, la polyvalence ou les absences.*

Le tableau des effectifs fourni aux rapporteurs par la DUCT fait apparaître un effectif réel de 80 agents au 7 octobre 2011, chiffre voisin de celui fourni par la mairie. *Nous maintenons le chiffre de 79 y compris le cadre technique. Je ne comprends pas d'où provient le chiffre de la DUCT.*

Page 19

10 agents de catégorie B dont 2 contractuels coordinateurs de conseils de quartier. Les secrétaires administratifs sont tous chefs de service (élections, état civil, affaires générales, enfance, régie, achats et finances). Un poste de catégorie B est vacant à la DGS, celui dé l'assistant chargé des marchés. *La fiche de poste a été remplacée car ce poste va servir à accueillir le responsable du RIL. Le poste sera proposé aux lauréats du prochain concours de SA.*

65 agents de catégorie C dont 4 mis à disposition du cabinet du maire (54 adjoints administratifs et 11 agents de logistique générale). (Deux postes sont vacants.) *Quatre postes de C sont vacants en octobre 2011 : 1 à l'état spécial, 1 aux affaires générales et 2 aux secrétariats du maire et des élus. Le nombre d'ALG s'élève à 13. Deux d'entres eux sont affectés sur des postes d'adjoints administratifs depuis 1989 (voir page 15)*

– Catégorie			C	
Accueil			3	3
Achats et finances		1	3	4
Affaires générales		1	8	9
Cabinet du Maire			4	4
Conseils de quartier		2		2
DGS	4	2	7	13
Elections		1	4	5
Enfance		1	5	6
Etat civil		1	18	19
Régie		1	2	3
Service intérieur			11	11
Total général	4	10	65	79

Page 19

Ce sont donc majoritairement des personnels administratifs et des agents de catégorie C (82% du total). *Il s'agit des effectifs réels sans prendre en compte les postes vacants car il y a 69 C en postes budgétaires avec les ALG. Les ALG du service intérieur sont au nombre de 11 dans le tableau car deux d'entres eux sont déjà répartis à la DG et au bureau des élections. Cela n'est pas suffisamment précisé me semble t-il !*

Page 20

La plupart des agents de la mairie sont en horaires fixes. Seuls les agents de la direction générale des services sont en horaire variable, ce qui s'explique par les contraintes de travail en horaires décalés qui sont les leurs. *Le service de l'état spécial, les secrétariats des élus et du maire ainsi que certains chefs de service sont également aux horaires variables.*

Page 24

Même si les absences d'un ou plusieurs agents pénalisent fortement les services à petits effectifs en contact direct du public, les rapporteurs soulignent que les services de la mairie du 13eme arrondissement ne se trouvent pas de ce point de vue dans une situation aussi critique que d'autres. *Nous rencontrons effectivement les principales difficultés dans les services de l'enfance et des affaires générales. Si l'on cumule les absences pour maladie, les formations, les congés annuels et les ARTT, il devient parfois très difficile pour les chefs de service d'établir leur planning chaque semaine afin de disposer d'agents pour accueillir le public. Cela concerne également la régie et dans une moindre mesure la direction générale. A ces absences s'ajoute l'amplitude horaire d'ouverture de la mairie qui va bien au delà d'un cycle de travail d'un agent puisque la durée d'une journée de travail ne peut dépasser 7h42. Cette situation conduira de plus en plus souvent à la réduction des heures d'ouverture de ces services. Ainsi le 27 janvier j'ai fermé la direction générale pendant la pause méridienne car il n'y avait qu'un seul agent présent.*

Page 25

Ce chiffre est sensiblement inférieur à la moyenne constatée pour l'ensemble des agents de la Ville de Paris qui était de 3 jours par agent en 2010 selon les chiffres du bilan social. *Très régulièrement, certains agents sont conduit à renoncer au dernier moment à la demande de leur hiérarchie, voire d'eux même, à suivre une formation en raison du manque d'effectif présent dans leur service. Dans d'autres cas, certaines demandes ne sont pas honorées faute d'insuffisance de place pour certains stages.*

Selon le DGS, cela s'explique par l'explosion de l'événementiel..... mariages du samedi après-midi et les manifestations du dimanche. Il y a environ une vingtaine de mariages en période d'affluence les samedis (800 par an). *On constate une tendance à la baisse depuis 2010, voir page 31*

Page 27

Les agents d'accueil et de surveillance (AAS) de la DPP sont au nombre de 10 et sont affectés par roulement avec la mairie du 12ème arrondissement. Comme les rapporteurs ont pu le constater dans d'autres arrondissements, le rôle de ces agents n'est pas clairement établi. Certes, ils sont en faction devant le bâtiment de la Mairie, ce qui est de nature à rassurer l'usager mais ils n'assurent pas l'accueil et orientent les usagers vers le bureau d'accueil. *Non, ils assurent de fait le premier contact avec l'usager. La plupart d'entre eux orientent les administrés leur évitant ainsi de se rendre à l'accueil. Ils se doivent donc d'être irréprochables.*

Ils effectuent des rondes dans le bâtiment le soir, ce qui est un point important dans la mesure où il n'y a pas de gardien à la mairie du 13eme arrondissement. *Les rondes ne sont utiles que si la DPP accepte de maintenir les agents en poste à la mairie jusqu'à la fin d'un événement. A défaut, ils quittent leur fonction à 18h et leur ronde ne sert à rien puisqu'il reste généralement des administrés en mairie après leur départ.*

Page 28

Les horaires sont 8h30 à 17h sauf le jeudi jusqu'à 19h30 pour les nocturnes pour lesquelles un roulement est organisé. Les hôtesses sont totalement polyvalentes. Elles renseignent les administrés qui viennent pour tous les services. *En fait, elles renseignent sur tout ce qui se passe sur l'arrondissement : services publics, événements, travaux etc.*

Il n'existe plus désormais selon la responsable de cahier de réclamations, car les usagers ne l'utilisaient pas toujours à bon escient. *Il va être rétabli, il s'agit d'une initiative des hôtesses qui n'était pas connue de la direction générale.*

Page 29

A partir des statistiques fournies par cette dernière, le nombre de visiteurs accueillis physiquement a pu être estimé par extrapolation à environ 89.000 par an et le nombre d'appels téléphoniques à près de 18.000 qui arrivent directement. Malgré le transfert du standard au 3975, le nombre d'appels des usagers demeure élevé car les coordonnées du service d'accueil figurent dans le guide du 13eme et les usagers contactent le service pour les prises de rendez-vous ou lorsqu'ils ne peuvent contacter directement un service. *Il ne s'agit là que du public évalué passant par l'accueil général. A titre d'information, le système de gestion de file installé depuis le mois d'aout dans les services de l'enfance, des affaires générales et de l'antenne logement a permis de constater que 21 434 administrés étaient venus dans cette zone sur les 5 derniers mois de l'année 2011.*

Un grand totem fournissant des indications sur l'implantation des services se trouve à côté de l'escalier d'accueil et des panneaux indiquent l'implantation des bureaux des élus. *Ils ne fournissent que les noms et les délégations. En aucun cas l'implantation des bureaux afin d'éviter que les usagers puissent se rendre de manière intempestive dans leur bureaux.*

Page 30

Il est envisagé d'installer un comptoir avec des chaises derrière pour l'attente *dans la partie délivrance des actes*.

Page 31

Pour les naissances, il faut tenir compte de la présence de l'hôpital de la Pitié Salpêtrière et de la clinique Jeanne d'Arc (et de quelques autres cliniques dans l'arrondissement.) *Il n'y a plus d'autres cliniques pour les naissances. Pour les décès, il y a les hôpitaux de la Pitié Salpêtrière et Broca.*

Page 33

La diminution des demandes par courrier permet donc des gains de productivité. *Ce gain est compensé par la montée de la demande par internet, le temps de traitement n'étant pas inférieur.*

Page 34

(La moitié des usagers) *70%* viennent au guichet et les démarches par courrier sont estimées à environ 30% du flux. Pour les démarches par internet, il faut télécharger un formulaire d'inscription en ligne et fournir des versions numérisées des pièces d'identité et des justificatifs de domicile. Il n'y a pas de signature des formulaires lors des inscriptions par internet. *Il convient de noter que le développement des inscriptions par internet (4569 en 2011 pour 10 707 au guichet) apporte un vrai confort aux administrés mais augmente le temps de traitement pour le service en raison des relances qu'il faut réaliser pour compléter les dossiers ou pouvoir exploiter les pièces justificatives.*

Chaque parti vient avec sa liste d'assesseurs pour les bureaux de vote ou les envoie par (internet), *non par courrier*. *Il convient de noter qu'il est de plus en plus difficile d'obtenir 2 assesseurs par bureau de vote. En dehors du parti socialiste et dans une moindre mesure de l'UMP, les autres formations peinent à donner quelques noms pour couvrir les 69 bureaux de vote. Cette évolution, très préoccupante mobilise de plus en plus la direction générale et le bureau des élections.*

Le service est mobilisé les jours du scrutin. Il (assure l'installation du bureau de vote et la préparation du) *prépare le matériel électoral et avec l'aide des agents du service intérieur, le livre dans les bureaux. Le service des TAM met un véhicule à disposition.*

Page 38

Les notifications (remise de plis sous le contrôle d'identité en matière de remembrement, (de radiations des listes électorales) *? le service ne s'occupe pas de cette question*

Page 40

C'est en fait, celle-ci qui a crée le service… *non, c'est le directeur général qui a crée le service en 2002 car auparavant….*

Les directrices de crèches reçoivent les parents…… une ou deux fois par mois. *Non, deux à trois jours par semaine.*

Page 42

Les bureaux vastes et clairs ……en décembre 2010. *Non, en juillet 2011.*

L'événementiel est assuré par un cadre B rattaché à la DGA ainsi que par un C du secrétariat à mi temps.

Page 43

Ajouter aux tâches du service logistique, la prise en charge des événements extérieurs.

La seule presse numérique a couté 220 000 euros. Le reste a également été financé sur l'état spécial à l'exception des photocopieurs.

Ce service s'occupe des impressions d'affiches, *mais aussi de flyers, de journaux, de guides etc.*

Page 44

La permanence des élus d'une capacité …… *la permanence et la salle n'existent plus*

Toutes les demandes de réservation de salles sont soumises à

l'autorisation du directeur du cabinet du maire sur le plan politique *et du DGS ou DGAS pour la faisabilité.*

Page 47

Le RT suit, en plus du réseau informatique, la téléphonie ainsi que le réseau de caméras de surveillance.

Le pôle financier….conseils de quartiers, *mais aussi les travaux dans les équipements ou sur l'espace public, le suivi des services déconcentrés, le suivi des IL et IIL ainsi que la programmation de l'animation locale.*

Cependant lors du passage….équipements de l'arrondissement. *La DGA a pris ses fonctions en avril 2011 sans bénéficier d'aucune formation comptable et financière.*

Les agents du service de l'ESA…….au nombre de 45. *Il y a en fait 49 établissements avec ce qu'on appelle les jardins d'enfants de l'OPAC*

Page 49

Le nombre d'équipements de proximité…..quartier. *Il manque la mairie dans la liste et le nombre global continue d'augmenter puisqu'il atteint 233 en 2011.*

Page 50

Il y a une cinquantaine de cartes achats en circulation…….*Ajouter la mairie à la liste de bénéficiaires. Il convient de noter qu'une carte recouvre plusieurs fournisseurs ce qui complexifie le suivi.*

Ajouter à la liste de visiteurs de la régie les familles qui viennent payer le périscolaire.

Page 54

Il existe des synergies évidentes entre l'activité des deux cellules qui suivent respectivement les conseils d'arrondissement et les conseils de quartier….. *Je ne perçois pas l'intérêt d'un tel regroupement en termes de synergie. Si ces missions concourent effectivement toutes deux à l'expression de la démocratie locale, elles n'ont aucun rapport entre elles dans leur accomplissement. Enfin, il n'y a pas de cellule de suivi des conseils d'arrondissement. C'est un agent de catégorie C qui les suit sous*

l'autorité du DGS et des DGAS tout en assurant parallèlement l'ensemble des fonctions de secrétariat de la direction générale, à l'exception de la fonction UGD.

Page 63

En 2010, plus de 300 manifestations de toutes natures…… *!!!! Les chiffres sont en fait les suivants :*

En 2010, 780 réunions et manifestations ont été organisées par la mairie du 13ème arrondissement soit :

- *73 conférences, débats, cérémonies ou réunions publiques ;*
- *104 animations : spectacles, concerts, bals, braderies, salons, vernissages, réceptions… ;*
- *43 expositions ;*
- *560 réunions*
- *65 des réunions ou manifestations ont été organisées à l'extérieur de la mairie.*

Sur ces 780 manifestations diverses, 402 ont été organisées en fin de journée ou en soirée et 45 lors de WE ou de jours fériés.

En 2011, malgré les travaux réalisées dans certaines zones utilisées dans le domaine de l'événementiel, ***il y a eu un accroissement de ce secteur*** *puisque 962 réunions et manifestations ont été organisées dont 496 en fin de journée ou en soirée, 70 lors de WE ou de jours fériés. 82 à l'extérieur de la mairie.*

Il convient de rappeler que certaines manifestations requièrent une grande partie, voire la totalité des salles comme la semaine italienne, du nouvel an chinois, du développement durable ou la journée du tout petit et divers salons. Ce type d'événements mobilise donc une grosse partie des ALG, de la direction générale et bien sûr des chargés de missions du cabinet. Il en va de même de ceux qui se déroulent à l'extérieur de la mairie.

ANNEXE

Annexe :

La gestion du parc informatique dans le 13ème 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.*