

**RAPPORT**  
**AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS**  
**DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT**

-----

**MAIRIE DU 4<sup>ème</sup> ARRONDISSEMENT**

- Avril 2012 -

N° 10-31-04

**Rapporteurs :**

[.....] Inspecteur Général  
[.....] Inspecteur  
[.....] Attaché principal

*Le Maire de Paris*  
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

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

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

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

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

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

Vous procéderez à un audit destiné à :

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

.../...

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

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

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

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

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

*Bien à vous*

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to read 'BD' followed by a flourish.

Bertrand DELANOË

# NOTE DE SYNTHÈSE

## RAPPORT

### AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS

### DE LA MAIRIE DU 4<sup>ÈME</sup> ARRONDISSEMENT

---

En 2010, la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement disposait d'un effectif de 41 agents permanents et de 10 agents en contrats d'insertion (hors agents n'appartenant pas à la DUCT) et le montant des dépenses constatées à l'état spécial d'arrondissement s'élevait à 3,08 M € .

**La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a développé un certain nombre d'actions marquantes :**

Les mises en œuvre de la démocratie participative, de l'accueil des citoyens et des pôles innovants structurent les orientations de la maire, de même le lancement d'une polyvalence interservices entre le service état civil et le service affaires générales, la réforme restant à ce stade cependant matériellement inachevée (cf.2.1.2). Par ailleurs, l'utilisation de l'application participative Beecitiz constitue une innovation (cf. 3.1.3), à l'instar de ce qui se fait à Londres, la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a lancé un dispositif de suivi en temps réel et par Internet des problèmes de voirie signalés par les citoyens.

Aux côtés des secteurs traditionnels des mairies (moyens généraux et citoyenneté), Mme la Maire a souhaité développer trois secteurs complémentaires :

- Les affaires scolaires, la petite enfance et le logement ;
- L'environnement, l'urbanisme et les équipements de proximité ;
- L'événementiel et le culturel ;

Au sein de ces cinq différents secteurs, il est à noter la constitution de pôles, qui correspondent à des identités fonctionnelles identifiées ;

- Pôles parents puis le pôle seniors ouvrant en décembre 2011 ;
- Pôle démocratie représentative (incluant le conseil d'arrondissement) et participative (maison des associations, Conseil de quartier, de la jeunesse et des enfants), chacune de ces 5 instances ayant un responsable ou un coordinateur ;
- Pôle internet.

Cependant un certain nombre de points reste à améliorer, notamment le management des fonctions traditionnelles ; la nomination récente d'un nouveau DGS devrait faciliter les évolutions nécessaires.

Plusieurs axes d'amélioration sont préconisés pour un mode de gouvernance plus structuré, en portant prioritairement l'effort sur les points suivants :

- prévoir la tenue de réunions régulières entre tous les responsables de services  
Le nouveau DGS a l'intention de mettre en place ces réunions ;
- prévoir une implication plus forte de la direction dans le management des agents de logistique générale. Cela fait partie des projets de management du nouveau DGS ;
- améliorer le modèle de convention pour le prêt de la salle des fêtes et appliquer les conventions de prêt de salles pour le pôle Parents. Une réflexion est en cours sur ce point entre le DGS et le cabinet de la maire ;
- améliorer la passation des marchés. Le nouveau DGS est favorable à une plus grande implication de la DUCT sur les aspects techniques des marchés ;
- intégrer le service Enfance et Logement au sein du pôle Citoyenneté et mettre fin au cumul des fonctions de DGAS chargé des finances et de régisseur en titre ainsi que relais prévention ;
- diminuer le nombre des agents contractuels, notamment les agents en contrats aidés, pour des postes à forte technicité (webmestre, finances) ;
- achever le projet de développement de la polyvalence affaires générales/état civil, ce qui est programmé pour le second semestre 2012.

## SOMMAIRE

|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCTION .....                                                                                                                                                       | 3  |
| 1. L'organisation et les moyens des services administratifs de la mairie du 4 <sup>ème</sup> arrondissement.....                                                         | 7  |
| <b>1.1. Une forte implication de la maire de l'arrondissement</b> .....                                                                                                  | 7  |
| 1.1.1. L'organisation et la gouvernance de la mairie du 4 <sup>ème</sup> arrondissement, les objectifs de Madame la Maire .....                                          | 7  |
| 1.1.2. Les ressources humaines, les finances et la logistique .....                                                                                                      | 8  |
| <b>1.2. L'organisation générale</b> .....                                                                                                                                | 10 |
| 1.2.1. Un organigramme qui regroupe les services administratifs classiques et des pôles largement impulsés par le cabinet.....                                           | 10 |
| 1.2.2. Un mode de gouvernance administrative peu structuré .....                                                                                                         | 12 |
| <b>1.3. Des pôles largement autonomisés par rapport à la direction générale des services</b> .....                                                                       | 13 |
| 1.3.1. Deux services autonomes dirigés par des cadres A.....                                                                                                             | 13 |
| 1.3.2. Trois autres services gérés en interaction avec le cabinet .....                                                                                                  | 19 |
| <b>1.4. La gestion des locaux</b> .....                                                                                                                                  | 25 |
| 1.4.1. La répartition des surfaces (utiles) des principaux services et services logés .....                                                                              | 25 |
| 1.4.2. Le programme de restructuration de la mairie du 4 <sup>ème</sup> arrondissement .....                                                                             | 26 |
| 1.4.3. Le prêt des salles .....                                                                                                                                          | 29 |
| <b>1.5. La gestion des personnels</b> .....                                                                                                                              | 32 |
| 1.5.1. Une situation caractérisée par un taux élevé d'encadrement et un apport numériquement important d'agents contractuels.....                                        | 32 |
| 1.5.2. La structure des ressources humaines.....                                                                                                                         | 34 |
| 1.5.3. La difficile gestion des horaires des agents de logistique générale .....                                                                                         | 39 |
| 1.5.4. Un absentéisme plutôt contenu .....                                                                                                                               | 40 |
| 2. Les pôles d'activités traditionnels .....                                                                                                                             | 43 |
| <b>2.1. Les services de proximité en contact direct avec les usagers</b> .....                                                                                           | 43 |
| 2.1.1. Un service Accueil qui répond aux besoins des habitants du 4 <sup>ème</sup> arrondissement mais doit gérer des transferts de flux depuis la mairie centrale ..... | 43 |
| 2.1.2. Le projet de développement de la polyvalence interservices n'est pas achevé mais le nouveau DGS en a fait une de ses priorités.....                               | 47 |
| <b>2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières</b> .....                                                                                         | 51 |
| 2.2.1. La mission informatique .....                                                                                                                                     | 51 |
| 2.2.2. Les missions financières .....                                                                                                                                    | 54 |
| 3. Les missions nouvelles et les défis à relever .....                                                                                                                   | 60 |
| <b>3.1. Les missions nouvelles, un point fort de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement</b> ...                                                                     | 60 |
| 3.1.1. Le pôle Parents.....                                                                                                                                              | 60 |
| 3.1.2. La démocratie participative .....                                                                                                                                 | 62 |
| 3.1.3. Beecitiz, une application participative .....                                                                                                                     | 63 |
| 3.1.4. L'intérêt du dispositif « Exprimez-vous ! » .....                                                                                                                 | 64 |
| <b>3.2. Les défis à relever</b> .....                                                                                                                                    | 64 |
| 3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs .....                                                                                                            | 64 |

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2. L'impact des nouvelles technologies .....                        | 66        |
| 3.2.3. La mise en place des pôles d'administration décentralisée .....  | 68        |
| 3.2.4. La déconcentration des directions centrales.....                 | 70        |
| <b>4. Les principales observations et les axes d'amélioration .....</b> | <b>71</b> |
| <b>4.1. Les principales observations .....</b>                          | <b>71</b> |
| <b>4.2. Les axes d'amélioration .....</b>                               | <b>73</b> |
| Liste des personnes rencontrées : .....                                 | 74        |
| <b>ANNEXES</b>                                                          |           |

## INTRODUCTION

Par note du 12 octobre 2010, le Maire de Paris a chargé l'Inspection générale d'auditer 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 est par nature spécifique. Il a paru utile de souligner d'entrée des éléments caractéristiques du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

Le 4<sup>ème</sup> arrondissement se caractérise par une priorité donnée à la démocratie participative et aux services destinés aux habitants.

Tableau 1 : caractéristiques du 4<sup>ème</sup> arrondissement

### CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT

|                                                              |                         |                                                                  |        |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Superficie de l'arrondissement :</b>                      |                         | <b>Logements :</b>                                               |        |
| (hors bois)                                                  | 160,0                   | Nombre global de logements en 2010                               | 22 302 |
|                                                              |                         | Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07                      | 1 025  |
|                                                              |                         | Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07                    | 904    |
|                                                              |                         | Propriétaires (janvier 2005)                                     | 35%    |
| <b>Densité de population :</b>                               |                         | <b>Vie économique :</b>                                          |        |
| avec rang de classement parisien sur 20                      | 178,8                   | Population active en 1999                                        | 55,8%  |
| (du plus dense au moins dense)                               | 17                      | Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)            | 12%    |
|                                                              |                         | Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006 | 8%     |
|                                                              |                         | Nombre d'entreprises (janvier 2006)                              | 4 938  |
| <b>Population :</b>                                          |                         | <b>Espace public : (en 2007)</b>                                 |        |
| Population totale an 2010                                    | 28 868                  | Linéaire de voirie (km)                                          | 33     |
| Population municipale en 2010                                | 28 572                  | Nombre d'hectares d'espaces verts                                | 6,02   |
| Répartition de la population totale par tranche d'âges       | 00-19 ans : 16,28%      | Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris       | 2%     |
|                                                              | 20-39 ans : 37,17%      | Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006         | 1 066  |
|                                                              | 40-59 ans : 25,99%      |                                                                  |        |
|                                                              | 60 ans et plus : 20,56% |                                                                  |        |
| <b>Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)</b> |                         |                                                                  |        |
| Ecoles primaires                                             | 17                      | Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres                      | 17     |
| Collèges et lycées                                           | 11                      | Equipements sportifs couverts et de plein air                    | 5      |
| Equipements de petite enfance                                | 15                      | Hôpitaux et cliniques                                            | 2      |
| Universités, écoles supérieures                              | 7                       | Maisons de retraite                                              | 0      |
| Musées, bibliothèques, conservatoires                        | 24                      |                                                                  |        |

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

Source : DUCT juillet 2010

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 doubler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 24 en 2001 ; 51 en 2010.

A cette liste communiquée par l'APUR s'ajoute deux résidences non médicalisées pour personnes âgées : « Ave Maria » et « Le petit rémouleur ».

Tableau 2 : les équipements de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| ❖ <u>EQUIPEMENTS</u>                                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ○ Evolution du nombre d'équipements inscrits à l'inventaire        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2001                                                               | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
| 24                                                                 | 24   | 42   | 45   | 45   | 46   | 49   | 49   | 51   | 51   |
| <b>51 équipements de proximité</b> inscrits à l'inventaire dont :  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 14 écoles                                                          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 11 espaces verts                                                   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 1 pigeonier                                                        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 10 crèches                                                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 4 équipements sportifs                                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2 bains douches                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2 centres d'animation et antennes jeunes                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 1 salle polyvalente                                                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2 bibliothèques                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 0 conservatoire                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 2 maisons des associations dont une provisoire (voir fiche annexe) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 1 mairie d'arrondissement + 1 annexe                               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

Source : DUCT

Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA) qui permettent essentiellement à la Mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 3,8.

Tableau 3 : l'évolution du budget de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| ❖ <u>BUDGET</u>                                                                                                                            |         |           |           |           |           |           |           |           |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ○ Evolution du montant en euros de l'état spécial toutes dotations confondues                                                              |         |           |           |           |           |           |           |           |           |
| BP 2001                                                                                                                                    | BP 2002 | BP 2003   | BP 2004   | BP 2005   | BP 2006   | BP 2007   | BP 2008   | BP 2009   | BP 2010   |
| 588 181                                                                                                                                    | 476 143 | 1 558 904 | 1 562 929 | 1 488 363 | 1 628 253 | 2 175 234 | 2 336 302 | 2 248 025 | 2 248 282 |
| (En 2003, inscription des crèches, des équipements culturels et des mairies d'arrondissement à l'inventaire des équipements de proximité). |         |           |           |           |           |           |           |           |           |

Source : DUCT

Les services administratifs de la Mairie ont été dirigés par une attachée principale d'administrations parisiennes jusqu'en mai 2011, à compter de juin 2011 un ingénieur de l'Etat en détachement, assure les fonctions de DGS. L'effectif permanent des services administratifs de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement comprenait 41 agents au 31 décembre 2010.

La directrice générale des services a également la responsabilité d'autres agents travaillant en mairie mais rattachés à d'autres directions :

- 10 CUI relevant de la DDEES ;
- 5 agents de la DPP par roulement soit 2 présents en permanence ;

**Recommandation n°1 :** Diminuer le nombre des agents contractuels, notamment les agents en contrat aidés pour les postes à forte technicité (webmestre, finances)

*Dans le cadre de la procédure contradictoire, madame la Maire a indiqué : « Dans un contexte de décentralisation et d'engagement des Mairies en faveur d'un service de toujours plus grande qualité aux Parisiens, je souhaite effectivement que les effectifs titulaires soient renforcés. Au vu des dotations actuelles de postes, mes services ont en effet recours aux agents contractuels, dans le respect des plafonds alloués par la Ville au 4<sup>ème</sup> arrondissement. J'ajoute que je suis particulièrement attachée au fait que les agents en contrats aidés fassent partie des équipes, soient accompagnés en conséquence, conditions garantissant à mon sens la valorisation optimale de ces expériences professionnelles dans la suite de leurs carrières ».*

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 4<sup>EME</sup> ARRONDISSEMENT

### 1.1. Une forte implication de la maire de l'arrondissement

#### 1.1.1. L'organisation et la gouvernance de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement, les objectifs de Madame la Maire

A l'issue de ses investigations, la mission a eu un long entretien avec Madame la Maire au cours duquel ont été abordées les forces et faiblesses de l'administration locale ainsi que les objectifs de la maire de l'arrondissement. Cet entretien dont la teneur générale est rapportée par les auditeurs éclaire les constats qui ont été faits par la mission et qui suivent dans le présent rapport.

Madame la Maire estime que, dans le cadre du développement de la déconcentration voire d'une certaine décentralisation, les mairies d'arrondissement ne doivent plus être considérées comme des annexes de l'Hôtel de Ville mais doivent tendre à se rapprocher des mairies de plein exercice, ayant des capacités d'initiative avec une administration conséquente. La différence, faite par la Ville entre les petites et les grandes mairies, n'est pas pertinente, selon la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement. Compte tenu de la complexité des missions et de leur évolution notable, voulue par le Maire de Paris pour répondre aux attentes des usagers, Mme La Maire considère que la dotation de cadres est au plancher.

Aux côtés des secteurs traditionnels des mairies (moyens généraux et citoyenneté), Mme la Maire a souhaité développer trois secteurs complémentaires :

- L'environnement, l'urbanisme et les équipements de proximité ;
- Les affaires scolaires, la petite enfance et le logement ;
- L'événementiel et le culturel : ce secteur, sous l'autorité du DGS a besoin d'être renforcé, [.....]  
*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, le service ne tenant en juin 2011 qu'avec une personne en contrat unique d'insertion (départ le 07/10/2011). Le nouveau DGS a ainsi pour objectif de constituer un véritable service pour le dernier trimestre 2011.*

Au sein de ces différents secteurs, il est à noter la constitution de pôles, qui correspondent à des identités fonctionnelles identifiées :

- le pôle parents puis le pôle seniors ouvrant en décembre 2011 ;
- le pôle démocratie représentative (incluant le conseil d'arrondissement) et participative (maison des associations, Conseil de quartier, de la jeunesse et des enfants), chacune de ces 5 instances ayant un responsable ou un coordinateur ;
- le pôle internet.

Madame la Maire estime que pour pouvoir mener une politique active et dynamique, il faut faire preuve d'ingéniosité en veillant à valoriser l'action administrative. La maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement considère que le recrutement d'un architecte pour constituer un pôle urbanisme dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement (qui comprend le quartier du Marais) est justifié et nécessaire à l'administration de cette mairie. Ce pôle, qui de son point de vue devrait comprendre une ou deux personnes de plus, doit être normalement encadré par le DGS.

Le DGS, selon la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement<sup>1</sup>, a vocation à voir sa fonction se rapprocher de celle d'un DG des mairies de droit commun, devant bénéficier d'une véritable administration et ne pas se limiter à diriger les services d'une mairie annexe.

Madame la maire réunit toutes les semaines les principaux responsables de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement : la DGS et les 2 DGAS accompagnés des deux autres cadres (l'architecte et la chef du service Enfance et Logement) ainsi que le directeur de cabinet. Pour sa part, le premier DGS organisait, selon Madame la Maire, des réunions associant les deux autres cadres A administratifs de la mairie.

La maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement affirme son souci de bien différencier ce qui relève de l'administration d'une part et du cabinet d'autre part.

Ainsi, des activités, qui dans d'autres arrondissements sont confiées au cabinet, sont-elles dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement gérées par l'administration.

Pour la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement, la création du secteur le plus structuré, Enfance et Logement, dirigé par une attachée d'administration, a permis de sortir ces domaines des missions du cabinet et d'assurer une bien meilleure gestion des demandeurs du 4<sup>ème</sup> arrondissement tant de logements que de places en crèche. Les élus ne reçoivent plus directement les demandeurs de logement, ou de places en crèche. De même, la gestion administrative des créneaux horaires des équipements de loisirs, dont l'examen est effectué en concertation notamment avec la DJS, a pour objectif la mutualisation de toutes les salles de l'arrondissement au bénéfice du plus grand nombre.

De même le webmestre, qui ne donne pas de conseils, ni ne prend de décisions politiques, doit-il de son point de vue relever du domaine administratif et non faire partie du cabinet. Madame la Maire estime qu'il en est de même pour le responsable du Conseil des enfants.

### **1.1.2. Les ressources humaines, les finances et la logistique**

Selon Madame la maire, les effectifs sont très tendus en mairie d'arrondissement, du fait de la faible dotation en cadres et de la difficulté de perspectives de carrière offerte aux catégories C et B, qui se trouvent exposées et à qui il est demandé de multiples compétences, sans pouvoir se spécialiser comme en direction centrale et sans une possibilité de valorisation significative en terme de rémunération. Les mairies ont besoin de l'appui de la DUCT vis-à-vis de la DRH, afin notamment d'obtenir la parution des fiches de poste pour pouvoir recruter dans les délais plus courts, mais aussi pour envisager de véritables carrières pour les agents de la Ville avec un passage en mairie d'arrondissement.

---

<sup>1</sup> qui a précisé n'avoir pas choisi de candidats issus d'un corps spécifique de la Ville de Paris

*Dans sa réponse au rapport provisoire, la DUCT indique avoir entrepris un travail actif avec la DRH pour raccourcir sensiblement les délais de parution de fiches de postes.*

La maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement a demandé à l'Adjointe au Maire, chargée des Ressources Humaines, de bénéficier d'une dérogation, à savoir un contrat aidé supplémentaire, afin de pouvoir remplacer [.....]  
*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 maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement exprime son refus de rendre des postes, alors qu'elle considère ne bénéficier d'aucun moyen de récompenser et de fidéliser les agents de qualité. Madame la Maire considère que le système de valorisation des personnels est à revoir, compte tenu du fait qu'être affecté en mairie d'arrondissement est dévalorisé par rapport aux postes en administration centrale, alors que cela devrait être le contraire et que de plus nombreux fonctionnaires de la Ville devraient être passés par les services des mairies d'arrondissement.

*Dans sa réponse au rapport provisoire la DUCT confirme que les vacances de poste peuvent être assez longues dans certains secteurs, comme les finances ou les élections. Mais elle indique « qu'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 ».*

*Consciente de la difficulté rencontrée par certains arrondissements, la DUCT a entrepris avec l'aide de la DRH d'organiser un forum des métiers des adjoints administratifs le 31 janvier 2012 destiné à valoriser les métiers des mairies, 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.*

La DUCT pourrait avoir un rôle de conseil ou de relais dans le domaine de la passation des marchés. La maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement est favorable à la mutualisation de la passation de marchés similaires entre mairies (par exemple pour la liaison chaude en matière de restauration scolaire) mais est opposée à la mutualisation des personnels des CAS.

La maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement estime qu'il y a des faiblesses concernant le recrutement dans le domaine des finances (budgets, régie, état spécial, négociation des investissements localisés, achats, marchés), ce qui conduit le DGS à devoir tout contrôler.

Les dix contrats aidés, qui ne relèvent pas du cabinet, sont incités à passer les concours administratifs ; la responsable du Pôle Parents a ainsi pu devenir fonctionnaire titulaire.

Dans le cadre de la gestion fonctionnelle et afin d'être efficace, la maire du 4<sup>ème</sup> considère que les besoins qui relèvent de la gestion de proximité portent sur la mise à disposition d'un ou deux ouvriers capables de changer un verrou, une lampe, dans un contexte de réactivité difficile de la Section Locale d'Architecture et de l'atelier.

En revanche, la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement souhaiterait que soient bien définies les missions des agents de la DPP à l'entrée de la Mairie afin que leur présence permette une protection et une surveillance les plus efficaces possible lors des entrées et des sorties

Les Agents de Logistique Générale (ALG), dont une partie est particulièrement dynamique, sont maintenant gérés par la DUCT. Un enjeu est de leur offrir de véritables opportunités de carrière, au sein des mairies mais également en dehors. La reconnaissance des formations suivies par les ALG (telles que celles portant sur la sonorisation, la régie) utiles aux mairies permettraient notamment de valoriser et fixer les bons éléments.

L'aménagement des lieux nécessite des crédits DPA. De même la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement souhaite le départ du Tribunal d'Instance, qui a besoin d'une grande salle le jeudi mais qui refuse d'utiliser la salle des mariages (même aménagée, ponctuellement « banalisée »), et elle regrette de ne pas être aidée par la Ville pour convaincre le Tribunal d'Instance. L'objectif est d'installer le maximum de services recevant le public au rez-de-chaussée.

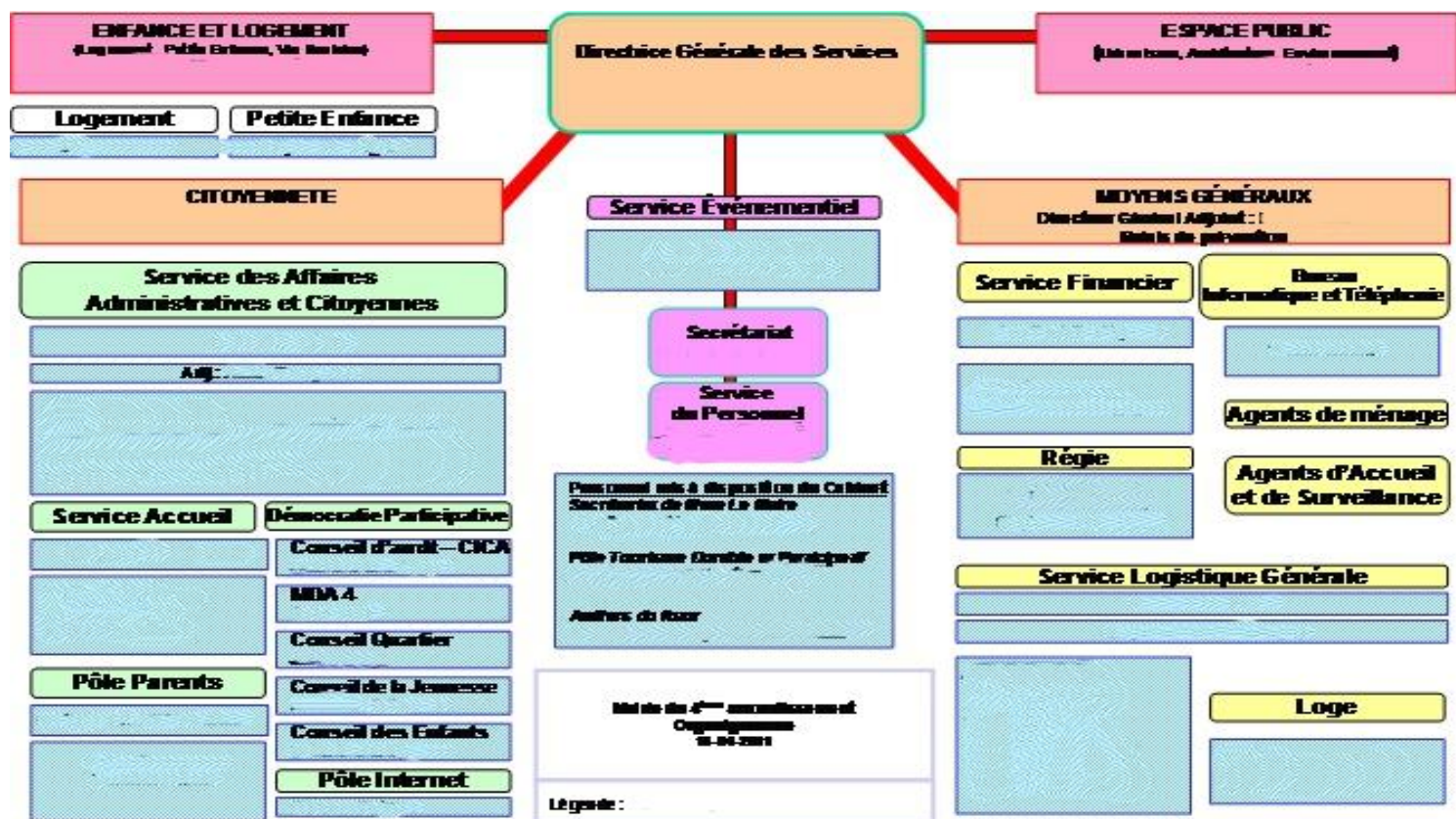
Depuis les observations de l'Inspection sur la mise à disposition des salles, de nouvelles conventions ont été signées pour les locaux du Pôle Parents.

## **1.2. L'organisation générale**

### **1.2.1. Un organigramme qui regroupe les services administratifs classiques et des pôles largement impulsés par le cabinet**

L'organigramme de la mairie ne traduit pas les interactions existantes entre certains services et le cabinet ; aussi les auditeurs ont représenté en Annexe les liens de travail sur la base des entretiens qu'ils ont menés.

Tableau 4 : Organigramme des services de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement fourni par la DGS



Source : DGS du 4<sup>ème</sup> arrondissement

Au moment de l'audit certains services n'étaient pas réellement dans la sphère de contrôle direct de la DGS :

- Secteur enfance et logement
- Pôle internet
- Secteur espace public

D'autres étaient pilotés en interaction DGS-Cabinet :

- Pôle parents
- Secteur événementiel
- Pôle démocratie représentative et participative
- Pôle tourisme durable et participatif (la mission n'a pas rencontré les agents de ce pôle)

Le schéma annexé, fait par les auditeurs, illustre les liens qui structurent le fonctionnement effectif des services, tels que la mission de l'IG a pu les reconstituer. Si des relations directes avec les élus et leurs collaborateurs, apparaissent naturelles et nécessaires compte tenu des fonctions exercées, les auditeurs soulignent qu'elles ne devraient pas obérer la fonction d'encadrement qui relève du DGS, comme c'était le cas au moment de l'audit pour au moins trois des pôles situés au sein des services administratifs.

### 1.2.2. Un mode de gouvernance administrative peu structuré

Selon le document relatif aux « 25 mesures pour l'organisation des mairies » de la DUCT, le CODIR, contribuant « *au pilotage opérationnel de la mairie, assure la liaison, d'une part avec les autorités politiques, d'autre part, avec les services* ». Les objectifs du Comité Opérationnel (COPER) sont de « *réunir les chefs de service autour du DGAS sectoriel, à l'issue du Comité de Direction (CODIR) pour restituer ses principales conclusions et traiter les dossiers internes aux services et d'intérêt commun (pour information ou prise de décision)* ». Pourtant les deux cadres de catégorie A (autres que la DGS elle-même), l'architecte contractuel, chargé de mission Environnement/Urbanisme et l'attachée d'administration chef du service Enfance et Logement, rattachés tous deux en théorie à la Direction générale des services, ne participent pas aux CODIR, tenus plus ou moins régulièrement. Ceci illustre le décalage entre l'organisation théorique et le fonctionnement réel.

La DGS en fonction au moment de l'audit a indiqué que les réunions des CODIR n'ont pas toujours pu être tenues, en raison d'une charge de travail particulièrement forte à certaines périodes.

Dès le premier CODIR, la DGS n'a réuni que ses adjoints, [.....  
 .....  
 .....  
 .....

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

Le directeur du cabinet de la maire, pour sa part, considère que ces deux cadres A devraient être plus associés à la direction générale des services, notamment en participant au CODIR.

S'agissant du COPER, il se tenait seulement une réunion par mois (au lieu d'un par semaine) et uniquement pour ce qui concerne le secteur Citoyenneté. La DGS estime qu'un COPER par mois constitue une bonne périodicité et regrette l'absence de telles réunions au sein du Pôle Moyens généraux.

Les auditeurs considèrent que la conduite de projets (telle que la mise en œuvre de la polyvalence) ou la réduction des risques (par exemple concernant le suivi du budget et des marchés) nécessitent l'organisation régulière de ces deux types de réunions.

Jusqu'à présent, aucun Comité de Management (COMAN) réunissant trimestriellement l'ensemble des cadres de la mairie ainsi que les agents ayant des missions ou responsabilités particulières, n'a été tenu dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement.

**Recommandation n°2 :** Mieux structurer le management des services notamment en tenant régulièrement les CODIR, COPER et COMAN

Le nouveau DGS rencontré le 20 juillet 2011 par les auditeurs a précisé qu'il avait réuni un CODIR le 16 juillet, mais avec ses deux seuls adjoints, la responsable du pôle enfance et logement ainsi que l'architecte n'étant pas conviés. Il envisage dans l'avenir de modifier l'organigramme des services et de réunir l'ensemble des chefs de service tous les trimestres ainsi que ses adjoints et les deux autres cadres A tous les mois.

### **1.3. Des pôles largement autonomisés par rapport à la direction générale des services**

#### **1.3.1. Deux services autonomes dirigés par des cadres A**

##### **1.3.1.1. Le secteur espace public animé par un architecte**

Ce poste constitue une particularité de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement qui, selon l'intéressé, aurait servi d'exemple et aurait généré la création d'un poste de cadre technique pour l'ensemble des mairies.

Ce poste de contractuel (initialement un contrat de 3 ans, puis renouvelé en durée indéterminée en CDI) a été créé au début de la précédente mandature (en 2002) à la demande de la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement par redéploiement de deux postes, l'un de catégorie B (notamment de la régie) et l'autre de catégorie C.

En théorie, ce poste est rattaché directement et hiérarchiquement à la DGS selon ses dires et selon l'organigramme fourni aux auditeurs par la mairie.

Cet agent, désormais reconnu par la DUCT comme cadre technique, exerçait essentiellement au moment de l'audit une fonction de conseil technique auprès de

Madame la maire pour les affaires d'architecture pour l'aider, ainsi que les habitants et les associations.

La Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement est la seule « petite » mairie à comprendre, en plus de la DGS, deux postes de cadres A dès 2002, dont ce poste d'architecte et d'une attachée (en charge du Logement, de la Petite Enfance et de la Vie Scolaire), distincts des postes de DG Adjointes occupés par 2 agents de catégorie B (Secrétaires Administratifs).

Sur le site Internet de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement comme sur le site Intranet de la DUCT où sont présentées les mairies d'arrondissement, le nom de ce chargé de mission (Urbanisme, Environnement et Espace public) n'apparaît pas, à la différence de l'autre cadre A chargé de mission (Affaires scolaires, Logement, Petite Enfance).

⇒ **Les activités de l'architecte du 4<sup>ème</sup> arrondissement sont les suivantes :**

- conseil sur les opérations d'urbanisme d'arrondissement
- conseil sur certaines opérations pour l'ensemble de Paris par exemple sur les Halles : il est le référent pour le 4<sup>ème</sup> arrondissement car il y a une sortie de souterrain des Halles dans cet arrondissement.
- aide à la maire pour les délibérations, relatives par exemple aux articles 6 et 7 du Plan Local d'Urbanisme (PLU) qui sont soumises à l'avis du conseil d'arrondissement.
- aide à la maire pour préparer les dossiers généraux de la Ville de Paris qui seront étudiés en Conseil de Paris, par exemple sur la fondation LVMH au jardin d'Acclimatation. Il intervient aussi pour donner des conseils sur le dossier de l'Hôtel Dieu. Il intervient parfois d'office, parfois à la demande.
- étude des demandes d'élus dans le cadre des modifications du PLU, demandes que tel ou tel bâtiment soit « fléché » bâtiment social.
- suivi du droit de préemption urbain dans l'arrondissement. L'architecte va voir les immeubles susceptibles d'être vendus et prévenir l' élu ainsi que la direction du logement et de l'habitat (DLH) car il est nécessaire de préparer la préemption en aval, or il est plus efficace que la DLH intervienne en amont avec le propriétaire.
- animation des ateliers de concertation par exemple pour le PLU et le plan de sauvegarde et mise en valeur du Marais (PSMV). La maire a mis en place une concertation en amont et l'architecte anime certains des 12 ateliers.
- interface avec les Architectes des Bâtiments de France ou les architectes de la Ville.
- conseil des usagers parfois à la demande des élus, soit sur demandes directes des personnes.

Il doit également assurer des tâches plus particulièrement administratives :

- les projets de restructuration du bâtiment de la mairie elle-même ; il assure le suivi des travaux dans ce cas.
- le suivi des petits travaux dans les écoles ; il a précisé que les relations étaient difficiles avec la Section Locale d'Architecture.

Il traite environ :

- 60 dossiers d'administrés par an.
- 9 dossiers travaux pour la mairie elle-même.
- 4 dossiers par an pour les grands dossiers d'aménagement de voirie.
- environ un changement d'affectation tous les deux mois.
- 4 gros dossiers PLU par an, par exemple « les voies sur berges ».
- 20 dossiers pour les demandes administratives de permis de construire qui posent question (sur 250 déclarations /an).
- Gestion des envois de la mairie par voie postale et bientôt par mail pour le protocole.

Les auditeurs constatent que ce dernier travail pour le protocole ne figure pas dans sa fiche de poste et devrait être géré au cabinet de la maire. Le transfert de charge devrait intervenir à l'automne 2011.

L'architecte bénéficie d'un secrétariat partagé avec la direction.

Il travaille avec le conseiller urbanisme architecture du cabinet. Il ne travaille pas du tout avec le coordonnateur de l'espace public. Il ne s'occupe pas des occupations de terrasses, ce sujet étant réservé aux services du cabinet.

#### 1.3.1.2. Le secteur logement, petite enfance et vie scolaire.

Une agent de catégorie A, [...], dirige ce secteur depuis 10 ans, bénéficiant de l'aide d'un agent de catégorie B (Logement) et d'un agent de catégorie C (Enfance et Petite Enfance) ; elle est arrivée en 2001 dans ce service et sur ce poste qu'elle n'a plus quitté. Elle travaille avec les services de la direction générale des services et en étroite coordination avec les élus et le cabinet de Madame la maire, auquel elle est de fait fonctionnellement rattachée. Elle ne participe pas aux réunions institutionnalisées avec la DGS. Elle participe à la réunion hebdomadaire (le mercredi) avec Madame la maire mais pas au CODIR, ni au COPER de la mairie.

Sa situation, si l'on en croit ce qui est indiqué sur la porte de son bureau, est au sein de la « direction générale des services ». En fait, le secteur n'est pas rattaché à la DGS mais jouit d'une grande autonomie en étroite collaboration avec les élus. Ce secteur ne dépend pas non plus ni du DGAS moyens généraux, ni du DGAS citoyenneté.

Les auditeurs soulignent que comme l'a précisé la DGS, s'agissant du projet de déconcentration territoriale concernant la DFPE et la DASCO, « *Les services de la Mairie*

sont déjà organisés sur le rapprochement DFPE/DASCO ». C'est la même personne (une attachée) qui suit la petite enfance et les affaires scolaires, l'intérêt résidant dans la connaissance de la population concernée, le suivi des familles et le passage de la crèche à l'école. Le processus de déconcentration, initié par le Maire de Paris, contribuera à améliorer le fonctionnement entre la mairie et les services déconcentrés.

#### ⇒ L'étendue des activités du secteur

La chef du **secteur** suit les 2000 élèves environ de l'arrondissement, elle est, selon ses propos, pour tous les sujets l'interlocutrice directe des Directeurs d'école (6 primaires, 5 maternelles) et des Principaux (de collèges) ; elle assure une fonction d'interface entre ceux-ci et les autres services de la mairie ainsi qu'avec le Bureau de la Prévision Scolaire de la DASCO.

La chef du **secteur** suit toutes les visites d'architecture concernant les écoles, elle suit les réunions d'investissements localisés, en liaison avec la Circonscription des Affaires Scolaires 1/2/3/4. Elle s'occupe de la programmation directement avec Madame la maire. Elle prépare et assure les réunions de service de dérogations scolaires, mais c'est la maire qui donne son accord (300 dérogations dont 50 d'élèves hors de Paris sur 2000 élèves), elle assure le suivi des conseils d'école et prépare les questions techniques pour les élus de l'arrondissement au conseil de Paris sur les questions scolaires.

Elle prépare une fois par an, directement avec la responsable du Service des Affaires Administratives et Citoyennes, la commission des dérogations scolaires présidée par Madame la maire avec l'Adjointe des Affaires scolaires, l'inspecteur d'académie, les directeurs d'écoles, en principe fin mai ou début juin.

Elle consacre presque la moitié de son temps aux affaires scolaires dont l'activité est saisonnière.

#### ⇒ Les difficultés liées au suivi des travaux par les Sections Locales d'Architecture

La responsable du **secteur** scolaire dispose d'une enveloppe pour les budgets de fonctionnement, enveloppe qu'elle répartit entre les écoles en utilisant une clef de répartition ( par nombre d'élèves) qu'elle a créée sous le logiciel Excel.

Elle précise passer beaucoup de temps pour les travaux non urgents, sans que cela soit efficace, faute de réactivité de la Section Locale d'Architecture. Quand une directrice d'école n'arrive pas à obtenir que les travaux soient réalisés, elle effectue les relances, cela sous pression des parents d'élèves très agacés, par exemple quand les portes de toilettes cassées ne sont pas rapidement réparées ou quand des serrures sont cassées et non réparées. La SLA estime ne pas avoir assez de personnels, selon la responsable du service enfance de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

⇒ **La petite enfance**

La responsable du service petite enfance a mis en place la commission d'attribution des places en crèches (6 dont 4 associatives, soit 348 places), les séances peuvent durer 5 heures. Un processus de confidentialité particulier a été mis en place : le nom de l'enfant est précisé aux membres de la commission seulement après que la décision d'attribution ait été prise afin d'éviter toute tentative d'influence. Il y a 3 à 4 commissions par an avec les élus y compris de l'opposition.

Le système d'attribution avec l'utilisation de dossier anonymisé pour les places de crèches de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement est sécurisant.

Les auditeurs estiment que cette pratique augmente les garanties de neutralité de la commission et diminue les risques de tentative d'influence extérieure, et pourrait être étendue à d'autres mairies.

La responsable reçoit toutes les familles demanderesse. Elle note qu'un des problèmes les plus difficiles à régler est celui des « fausses adresses » données par les parents pour obtenir des places en crèche. Le service réclame systématiquement les originaux des documents attestant du domicile des parents.

Elle gère le financement des crèches avec la DFPE en fonction du nombre de places et procède aux visites d'architecture concernant les crèches. Elle prépare pour la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement des éléments techniques en cas de demande de celle-ci.

Un agent de catégorie C accueille les familles sur place ; les dossiers sont remis au Pôle Parents ; il n'y a pas de correspondants au cabinet, le travail se fait avec l'élue chargée de l'Enfance. Le dossier n'est pas déposé mais reçu (présence des père et mère pendant une demi-heure). Il convient de préciser que les conseils de parents de crèche ont été mis en place par délibération du conseil d'arrondissement du 19 septembre 2011 et que les élections ont eu lieu à la mi-novembre 2011.

**Tableau 5 : Activité du service Enfance (valeur 2010)**

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Ecoles                           |     |
| inscriptions en maternelle       | 366 |
| inscriptions en primaire         | 269 |
| dérogations                      | 132 |
| Crèches                          |     |
| nombre de demandes d'inscription | 247 |
| nombre d'inscriptions effectives | 179 |

Source : mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement

⇒ Le logement

Le bureau chargé de la Petite Enfance existe depuis 2001, celui chargé du logement depuis 2002, ils ont composé le premier Relais Informations Familles créé dans les mairies, pouvant faire ponctuellement office de Relais Information Logement et habitat.

Une fonctionnaire de catégorie B accueille tous les habitants demandeurs de logements sociaux dans le 4<sup>ème</sup> Arrondissement. Le bureau effectue un gros travail de réponse pour les lettres et mails reçus sur ce sujet, en particulier par les élus. 200 nouvelles demandes sont déposées par an. Une réponse à la signature de la maire est systématiquement préparée par le bureau et signée par la maire. Un élu référent et un membre du cabinet suivent ces dossiers en particulier pour les réunions avec les bailleurs.

Dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement, un à deux logements sociaux sont attribués par mois, c'est très peu. En 2011, 9 % de logements sociaux (6 % en 2001), mais peu d'attributions du fait du manque de places vacantes. La période de rotation est estimée à 40 ans dans le logement social de l'arrondissement. D'où la nécessité de préempter des locaux pour les affecter à du logement social.

Tous les logements sont visités avant la commission d'attribution (une à deux commissions par an). 12 à 15 logements sont proposés par an. Les expulsions font l'objet d'un suivi particulier.

L'architecte de la mairie donne son avis sur les Déclarations d'Intention d'Aliéner.

Dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement, une personne nommée par la maire préside la commission de désignation des candidats aux logements sociaux (une adjointe et un membre de l'opposition sont également membres).

Selon cette responsable, ailleurs, dans les autres mairies, le travail de chef du service logement est effectué par des chargés de mission membres du cabinet du maire.

Elle assure le suivi de 90 % des dossiers de logement évoqués lors des permanences de la maire (le jeudi de 16h30 à 19h), ce dès le lendemain.

Les dossiers de demandes de logement sont retirés auprès du service des affaires administratives et citoyennes avant d'être instruits par le pôle logement.

Tableau 6 : Activité du service logement

|                                                                   |                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recensement de la population                                      |                                                                                                                     |
| nombre de logements enquêtés                                      | 1 643                                                                                                               |
| Service affaires administratives et citoyennes/Bureau du Logement |                                                                                                                     |
| nombre de demandeurs domiciliés inscrit au fichier départemental  | 925 dont 547 inscrits auprès du Service des affaires administratives et citoyennes de la Mairie du 4 <sup>ème</sup> |
| nombre de nouveaux demandeurs inscrits dans l'année               | 292 dont 163 inscrits auprès du service des affaires administratives et citoyennes de la Mairie du 4 <sup>ème</sup> |
| nombre de commissions                                             | 6                                                                                                                   |

Source : mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement

### ⇒ Le suivi du plan grand froid

La salle Jean Mouly, à la demande de la Croix Rouge et de la maire, est ouverte pour accueillir les SDF la nuit jusqu'à 7 h du matin (26 nuits en 2009/2010) et comprend 25 places (5 femmes et 20 hommes).

Les matériels appartiennent à la Mairie du 4<sup>ème</sup> ; les gardiens de nuit viennent d'Emmaüs avec des bénévoles. La DPP (inspecteurs de sécurité) est présente le soir de 19h à 21h et le matin à 6h30.

Un suivi social des Sans Domicile Fixe est assuré dans le cadre des permanences et courriers.

La responsable du service gère aussi la commission d'attribution des créneaux horaires dans les locaux sportifs (où siège également un élu de l'opposition) en avril/mai, soit 3 semaines par an.

Les auditeurs estiment que du fait des multiples tâches ressortant du poste tenu par la responsable du secteur logement [.....] *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 départ devra être anticipé ; son activité pourrait être reprise par le secteur citoyenneté.*

## 1.3.2. Trois autres services gérés en interaction avec le cabinet

### 1.3.2.1. Le secteur Événementiel

Les auditeurs ont rencontré la personne recrutée au titre d'un contrat aidé en octobre 2010, assistante de la responsable du secteur Événementiel qui est partie le 01/03/2011 dans le cadre d'une mobilité au sein d'une autre mairie d'arrondissement après avoir réussi le concours de secrétaire administratif [.....] *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*, Madame la maire a demandé de pouvoir bénéficier d'un contrat aidé supplémentaire afin de renforcer ce secteur. Finalement, la mairie ne dépassera pas le quota des 10 contrats aidés, compte tenu du départ d'un autre agent contractuel.

Selon le seul agent du **secteur Événementiel** en fonction au moment de l'audit, le choix des nombreuses manifestations passe par le cabinet de la maire (expositions, commémorations, concerts, baptêmes républicains, PACS...).

L'assistante à l'événementiel est chargée de la réservation des différentes salles à la disposition de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement (tenue du planning hebdomadaire jour par jour par tranche horaire), de l'information/communication (en relation avec le chef de cabinet en charge de la communication et du webmestre pour la mise en ligne sur le site de la mairie), des listes d'invitation et de l'organisation de la logistique (livraisons, transport).

Pour certaines manifestations, telles que le Marché de Noël, le secteur Événementiel suit le dossier sur le plan organisationnel en liaison avec le Lion's Club.

Tous les mois, la DGS organise une réunion sur la programmation des manifestations à venir avec la responsable des ALG et le secteur Événementiel afin de prévoir les besoins notamment en ressources humaines. Toutes les semaines, après la réunion avec Madame la maire, la DGS fait le point sur le plan Événementiel.

Les événements de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement font en principe l'objet d'une fiche présentant l'organisation de la logistique nécessaire, particulièrement appréciée par la responsable des ALG et quand elles ne sont pas établies (en cas d'absence de la responsable Événements) elles font cruellement défaut à l'huissier.

#### 1.3.2.2. Le secteur Démocratie participative : le suivi des quatre conseils de quartiers :

Le 4<sup>ème</sup> arrondissement comporte quatre conseils de quartier : les Iles, Arsenal, Saint-Gervais, Saint-Merri.

Tableau 7 : Conseils de quartier de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Création des CQ</b>                                                             | 18 septembre 2001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Adoption dernière charte de fonctionnement</b>                                  | 18 novembre 2008                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Qui participe ?</b>                                                             | <p>La composition du bureau de chaque CQ est variable selon les quartiers :</p> <p><b>Quartiers Arsenal et St Gervais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collège 1 : 19 membres tirés au sort sur listes électorales dont 4 ressortissants de l'UE</li> <li>- Collège 2 : 20 membres, dont 3 ressortissants extra-communautaires, tirés au sort parmi volontaires</li> </ul> <p><b>Quartiers St Merri et Les Iles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collège 1 : 13 membres tirés au sort sur listes électorales dont 3 ressortissants de l'UE</li> <li>- Collège 2 : 14 membres, dont 2 ressortissants extra-communautaires, tirés au sort parmi volontaires</li> </ul> <p>Le bureau organise au minimum 3 réunions publiques par an auxquelles peuvent assister tous résidents et usagers de l'arrondissement sans pour autant disposer du droit de vote.</p> |
| <b>Qui anime le CQ ?</b>                                                           | Le bureau du CQ élit son Président et ses deux secrétaires en son sein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Fonctionnement</b>                                                              | Il existe deux types de réunions : les réunions du bureau (au minimum 7/an) et les réunions des Conseils de quartier (au minimum 3/an). Seul les membres du bureau ont le droit de vote.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Renouvellement des membres</b>                                                  | Pour le Président : mandat de 2 ans, renouvelable 1 fois                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Missions des CQ</b>                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- consultation sur les projets concernant le quartier ou ayant une incidence sur son devenir dans tous les domaines</li> <li>- proposition sur les questions concernant le quartier, de sa propre initiative ou à la demande du Maire</li> <li>- information mutuelle entre le conseil de quartier et le conseil d'arrondissement</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Un temps consacré à l'évaluation des CQ ? (forum annuel, AG, assises, etc.)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 fois par an, la Maire réunit les 4 bureaux pour un bilan d'étape et un échange</li> <li>- lors du renouvellement des équipes, les bureaux présentent un bilan d'activités de leur CQ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Budget</b>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Budget global 2009 de fonctionnement des 4 CQ : 13 220 €</li> <li>Solde du budget de fonctionnement : 12 216 €</li> <li>- Budget global 2009 d'investissement : 24 792 €</li> <li>Solde du budget d'investissement : 24 792 € (discussion sur les dépenses en cours)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Particularités, thèmes traités et perspectives</b>                              | <p>Un représentant désigné par le Bureau du Conseil de quartier peut poser une question au nom de son Conseil lors du Conseil d'arrondissement.</p> <p>Les réunions sont publiques mais seul le bureau a le droit de vote.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Source : DUCT / juillet 2010

### ⇒ La fiche de poste et le recrutement de l'agent coordinateur des conseils de quartier

L'agent a pris son poste le 31 janvier 2011, auparavant elle travaillait comme surveillante dans un collège. Elle a un contrat de catégorie B ; lors de son recrutement elle a eu un entretien avec le DGAS Citoyenneté ainsi que la DGS et le conseiller technique Démocratie participative du cabinet puis avec l'adjoint à la maire chargé de la Démocratie Participative.

### ⇒ Profil du poste des coordinateurs des conseils de quartier :

- Ils assurent le lien permanent entre la mairie d'arrondissement, les services et les conseillers de quartier, en relation directe avec le (la) Directeur (trice) Général(e) Adjoint(e) des services de la mairie d'arrondissement en charge de la démocratie locale.
- Ils font fonctionner les conseils de quartier de l'arrondissement, structures composées majoritairement d'habitants, d'associations et d'élus référents.

- Ils accompagnent les activités et les projets des conseils de quartier : diffusion de l'information, participation à l'élaboration de support d'information et de communication, centralisation et transmission aux interlocuteurs compétents (élus, services...) des demandes, projets et doléances des conseils, suivi du tableau de bord de l'état des demandes.
- Ils facilitent la mise en œuvre des projets (études participatives, animations locales, actions culturelles, etc.).
- Ils suivent l'utilisation des budgets des conseils (investissement et fonctionnement).
- Ils assurent la coordination avec les différents acteurs locaux, travaillent à l'articulation entre les différents conseils de quartier au sein de l'arrondissement et contribuent activement aux actions engagées au niveau parisien en matière de concertation publique notamment.
- Ils sont par ailleurs chargés des missions de secrétariat des conseils : convocations, rédaction de comptes-rendus, mise sous pli, réservation de salles, tenue de fichiers des conseils de quartier (constitution et mise à jour fréquentes).
- Ils participent au réseau des coordinateurs des conseils de quartier animé par la Mission Démocratie locale.

Dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement, ces missions sont effectivement remplies par la coordinatrice.

La coordinatrice a précisé aux auditeurs qu'elle est perçue par les membres des conseils comme leur secrétaire. Dans le cadre des réunions, elle note s'il y a un sujet qui concerne les quatre conseils et intervient alors lors de la réunion ; c'est sa seule intervention.

Parfois les membres précisent qu'une question doit être posée à la mairie. La coordinatrice note alors la question et recherche la réponse auprès du service concerné, réponse qu'elle donne à la réunion suivante ; elle envoie le compte rendu de réunion pour validation puis consulte les différents services concernés du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

⇒ L'activité de l'agent chargée des quatre conseils de quartiers de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement :

- l'agent assiste aux réunions mensuelles, la fréquentation des conseils est variable, de 12 personnes pour le petit à 30 personnes pour le plus grand, avec un Président et deux secrétaires. Il y a un conseil par mois ;
- l'agent gère les agendas ; quand deux conseils prévoient la même date, la salle est attribuée à celui qui a fixé la date en premier. Ils sont libres pour faire leur Ordre du Jour. Une semaine avant la date de réunion, elle envoie un rappel mail et courrier à tous les membres ;
- son objectif est de répondre aux questions des Conseils et de suivre leurs projets. Par exemple le Conseil de l'Arsenal souhaite faire un réaménagement d'une place. Elle envoie alors aux différents services pour tester la faisabilité

technique puis financière du projet. Les questions les plus fréquentes lors des conseils de quartier sont des demandes d'information sur le quotidien, les bâtiments, les voies publiques, les aménagements. La coordinatrice intervient pour rappeler les réponses quand elles ont déjà été données pour une même question. En cas d'urgence, le cabinet se charge d'apporter une réponse ;

- c'est le conseiller technique de Madame la maire qui lui indique qui questionner puis en parle à la maire. Les échanges s'effectuent par mail avec les services. Elle réunit les éléments de réponse puis les montre à l' élu en charge de la Démocratie Participative ;
- elle est présente quand la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement reçoit des conseillers de quartier ponctuellement sur certains projets ;
- elle rend compte au DGAS Citoyenneté sur les budgets investissement et fonctionnement des conseils de quartier, par exemple pour des courriers à envoyer ou l'achat d'appareils photos. Elle remplit des tableaux de suivi, le DGAS donne son accord pour les investissements (ce fut le cas pour le plan grand froid). Le budget de fonctionnement est de 3305€ et celui d'investissement de 8200€ lissable sur 3 ans. Les conseils de quartiers vont sortir un journal ;
- une fois par mois la coordinatrice participe à la réunion du COPER (comité opérationnel Citoyenneté réuni par le DGAS avec les chefs de service).
- les comptes rendus de tous les conseils sont diffusés à tous les présidents des autres conseils de quartier ;

Le DGAS Citoyenneté gère les congés de la coordinatrice qui sinon a peu de contacts avec lui. Avec le Webmestre elle a réorganisé les pages d'accueil des conseils de quartier. Sur le site, il y a les comptes rendus et les dates des prochaines réunions et les éléments de réponse de la mairie à leurs questions. Elle travaille régulièrement avec l'architecte qui lui explique les évolutions des quartiers.

Les réunions se tiennent à la mairie sauf pour le quartier de l'Arsenal (les réunions se tiennent alors dans les locaux de la Maison Des Associations 38 bd Henri IV). Elles durent de 19 H à 21 H. Il y a au maximum trois réunions publiques par an, en général deux.

La coordinatrice rencontre en réunion ses collègues des conseils de quartier à la DUCT toutes les six semaines. La Mission Démocratie Locale de la DUCT réunit tous les mois les 20 responsables des « Conseils de Quartier » ; a été notamment évoqué le Printemps de la Démocratie locale, les coordinateurs abordent leurs difficultés à cette occasion. Le travail de coordinateur est très différent selon les arrondissements.

#### 1.3.2.3. Le pôle Internet

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement dispose d'un site internet qui n'est pas géré par la DUCT avec ceux de certaines autres mairies d'arrondissement.

Mme La Maire a précisé que la DUCT n'avait pas souhaité le gérer elle-même pour des raisons de surcharge de travail et d'adaptation à la charte graphique.

L'actuel titulaire du poste de webmestre est un agent en contrat aidé recruté avec l'avis technique du cabinet de la maire. Cet agent a eu beaucoup d'activités autonomes comme chef de projet, et des connaissances en chaîne graphique. Il a précisé avoir répondu à une annonce et être entré à la mairie en février 2009. Les auditeurs notent que lors de son recrutement, cet agent, riche de multiples expériences dans la communication, n'était cependant pas formé pour être webmestre ; il a fait de lui même des efforts de mise à niveau.

Le webmestre a souligné lors de son entretien avec les auditeurs que son contrat est extrêmement précaire et mal rémunéré, s'agissant d'un contrat aidé, cette situation n'est pas propre à la mairie du 4<sup>ème</sup>, arrondissement qui ne dispose d'aucune marge de manœuvre en la matière et incite en conséquence les agents en contrat aidé à passer les concours de la Ville de Paris.

⇒ Sur le plan organisationnel, le webmestre travaille en étroite coordination avec le chef de cabinet. Sur le plan fonctionnel au moment de l'audit, son poste apparaît de fait rattaché au cabinet.

Les auditeurs estiment que la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement doit envisager de regrouper son site sous l'égide de la DUCT, à défaut elle devra renforcer le statut juridique et financier de cet emploi, et donc de cet agent, qui a un rôle majeur dans la communication de la mairie. Son départ, sans que son remplacement ait été prévu, serait particulièrement préjudiciable à l'image de la mairie d'arrondissement même si, selon le webmestre lui-même, le chef du cabinet semble pouvoir assurer l'intérim.

⇒ Un site qui implique de nombreuses activités de mise à jour

Il y a peu de réunions organisées par la DUCT, deux ou trois en 2010. Le webmestre souhaiterait procéder à des corrections de graphisme. Comme les autres webmestres, il ne peut pas corriger les bugs, ce qui est normal car sinon chaque mairie finirait par modifier la charte graphique.

- Les services hébergés par le site web contactent le webmestre pour obtenir les mises à jour ;
- Il est le correspondant pour le site des services de la Ville et des services logés qui lui donnent les informations ;
- une newsletter bimensuelle est envoyée à 1800 personnes ; le texte est validé préalablement par le chef de cabinet et le DGAS ;
- Chaque mois le webmestre gère environ 50 questions sur le Web et rédige les réponses.

Le chef de cabinet voit les questions mais pas forcément les réponses faites. Quand une question est complexe, par exemple pour un acte de naissance ancien, le webmestre sollicite la responsable des affaires administratives et citoyennes. Sinon, Il va sur paris.fr ou s'inspire des précédentes réponses que lui ont données les services sur des cas similaires. Il n'existe pas sur ce point de processus écrit avec la DUCT, ou en interne à la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

Les auditeurs estiment que ce processus, insuffisamment partagé avec les services, comporte des risques concernant la fiabilité des réponses données aux usagers, notamment en matière d'état civil. En effet, outre que cela fait reposer sur le webmestre une charge excessive, il n'a ni l'expérience des services, ni une polyvalence administrative lui permettant de donner des réponses fiables sur des cas particuliers ; son utilisation de la base de paris.fr est en outre insuffisante pour fiabiliser les réponses. La réponse devrait faire l'objet d'une validation à un niveau administratif suffisant pour engager la mairie d'arrondissement. A défaut, le risque est important, selon les auditeurs, de voir transmises des réponses insuffisantes voire erronées. Le webmestre pense également qu'il faut revoir la plateforme de réponse du webmairie 4.

Le site ayant été lancé le 18 mai 2009, les statistiques établies pour 2010 font état de 53 581 visites dont 71,40% de visites nouvelles. Pour la période du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2010 les pages les plus consultées sont les pages d'accueil (24,33 %) et les démarches en ligne (7,74 %),.

**Recommandation n°3 :** Fiabiliser le processus d'élaboration des réponses données par le webmestre aux usagers

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la DUCT indique que « *pourrait être étudiée la mise en place d'une procédure consistant à demander aux mairies de faire remonter l'ensemble des questions posées par les usagers, ce qui permettrait au pôle de la DUCT de rédiger des fiches utilisables pour toutes les mairies, afin de fiabiliser et uniformiser les réponses. Ce processus de remontée d'informations existe pour le 3975 et le site Paris.fr grâce au Journal des Usagers édité par la DICOM avec la participation de la DUCT.*

## 1.4. La gestion des locaux

### 1.4.1. La répartition des surfaces (utiles) des principaux services et services logés

Tableau 8 : Répartition des surfaces par service

| Les services ou fonctions | Surface utile en m <sup>2</sup> | ETP |
|---------------------------|---------------------------------|-----|
| services administratifs   | 1062                            | 46  |
| élus et cabinet           | 380                             | 26  |
| Associations              | 117                             | x   |
| Salles                    | 963                             | x   |
| Appartements              | 241                             | x   |
| Divers                    | 220                             | x   |
| services logés            | 1417                            | 58  |

Source : IG d'après chiffres mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement

Les services hébergés à la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement représentent une surface (utile) de 1 417 m<sup>2</sup>, soit le tiers de la superficie totale du bâtiment estimée à 4 400m<sup>2</sup>, dont la

moitié (713 m<sup>2</sup>) au titre de la DASES et du CAS VP, selon les données fournies par l'architecte de la mairie.

Les surfaces récupérées par le départ des personnels de la Préfecture de Police, ont permis l'implantation en septembre 2009 du Relais Informations Familles / Pôle Parents qui bénéficie ainsi de 175 m<sup>2</sup> au rez-de-chaussée à l'angle de la rue F. Miron. En septembre 2011, doit s'ouvrir un Pôle Acti'Seniors au-dessus du pôle Parents.

Dans le cadre d'un meilleur accueil de l'utilisateur, notamment en termes d'accessibilité (personnes âgées et/ou à mobilité réduite, poussettes, enfants en bas âge) les locaux recevant le plus de publics devraient se situer le plus possible au rez-de-chaussée et les marches devraient être évitées ou compensées par des plans inclinés quand cela est possible, par exemple pour l'accès à la section locale du CAS VP.

La localisation de la régie, pouvant être appelée à voir le nombre de ses usagers éventuellement accru en liaison avec la mise en œuvre et l'extension de Facil'Familles, au premier étage dans le couloir d'accès à la bibliothèque, devra faire l'objet d'une étude en termes de sécurité des biens et des personnes.

#### **1.4.2. Le programme de restructuration de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement**

Les indications qui suivent sont issues d'une note établie à la demande des auditeurs, par le chargé de mission, Architecture, Urbanisme et Environnement. Quelques grands principes sous-tendent les travaux réalisés (suivant un schéma directeur validé par la DPA), ainsi que les aménagements intérieurs en cours et prévus à court ou moyen terme :

- Favoriser l'accueil des usagers ; imaginer de nouveaux espaces plus conviviaux avec fournitures de prestations de services par pôle.
- Adapter les espaces existants ou récupérés à la demande actuelle ; agrandir la bibliothèque Baudoyer, créer un Pôle seniors, ...
- Améliorer la lisibilité des espaces de la mairie ; libérer les galeries périphériques des occupations « sauvages ».
- Limiter les déplacements des usagers en spécialisant les niveaux ; maintenir ou descendre au Rez-de-chaussée et 1<sup>er</sup> étage les services liés aux usagers et à forte fréquentation (Caisse des écoles, Affaires Administratives et Citoyennes, CAS, DASES, Bibliothèque) ; le 2<sup>ème</sup> étage est celui du « Politique » et des manifestations (Salle des Fêtes, Galeries, Salle des Cérémonies) ; le 3<sup>ème</sup> étage sera dédié aux Services généraux et techniques (DGS, Régie, ...) ; le 4<sup>ème</sup> étage sera en direction des activités à caractère associatif ; le sous-sol accueille outre les locaux techniques, les caves, les archives et vestiaires, des salles de réunion à destination des agents de la mairie.
- Mutualiser les espaces ; salles de réunions, circulations, sanitaires, archivages, serveurs
- Améliorer les conditions de travail des agents ;
- Favoriser les économies d'énergie et respecter l'environnement ;

- Prendre en compte le handicap ; sanitaires à chaque étage avec accessibilité handicapés.
- Maintenir ou améliorer les conditions de sécurité : biens et des personnes ;
- Mettre en valeur le patrimoine ;
- Favoriser les évolutions et les réversibilités des interventions ;

Parmi les projets à court terme, les travaux suivants impactent directement les agents des services de la mairie :

- Regroupement des agents du service des Affaires Administratives et Citoyennes

Le projet est assis sur une polyvalence des agents. Il prévoit un resserrement qui permettra que tous les agents qui accueillent le public puissent être sur un même plateau. Le bureau de la chef de service sera déplacé.

A la demande des auditeurs, la Direction Générale des Services a précisé le 03/06 2011 que l'ergonome de la DILT a été sollicité en novembre 2010 pour le projet de regroupement de l'équipe du service des affaires administratives et citoyennes dans l'ancien local du service état civil ; aucune proposition n'a été formulée à ce jour malgré de multiples relances. La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a donc abandonné cette piste et s'oriente actuellement vers le regroupement des services avec l'aide et l'expertise de son propre architecte, chargé de mission Urbanisme et Environnement.

*La DILT, interrogée par la mission dans le cadre de la procédure contradictoire, a apporté la réponse suivante :*

*En novembre 2010, monsieur [.....] s'est adressé par messagerie électronique à un agent du département de la stratégie de l'immobilier administratif (DSIA) pour être conseillé sur le projet de regroupement de l'ensemble du service des affaires générales et citoyennes de la mairie du 4<sup>e</sup> en un même espace de travail.*

*Une réunion tenue le 2 décembre a fait apparaître que le projet consistait à rassembler 11 personnes dans une salle d'une superficie de 76 m<sup>2</sup>, destinée à recevoir du public.*

*Il a été précisé à monsieur [.....] que ce projet n'était pas compatible avec les orientations du référentiel d'aménagement des espaces de bureau de la Ville, alors en cours de préparation. En effet, les dispositions envisagées par le SGA de la mairie du 4<sup>e</sup> arrondissement conduisaient à un ratio moyen de surface par poste de travail inférieur à 7 m<sup>2</sup>, y compris les espaces réservés à l'accueil et à l'attente du public.*

*Selon les informations communiquées à monsieur [.....], il convenait de donner au service des affaires générales et citoyennes un minimum de 8 m<sup>2</sup> par poste de travail, hors espace d'accueil du public, afin que les agents disposent de conditions de travail acceptables.*

*La demande de monsieur [.....] ne pouvait donc trouver de réponse appropriée sans étendre l'étude aux autres locaux de la mairie et aux autres services. Etant donné la difficulté de l'exercice dans un espace très contraint, cette extension d'étude justifiait une expertise technique extérieure et une prise en charge financière que seule la DUCT, direction responsable des interventions dans les mairies, pouvait assurer.*

*Un devis a été demandé dans cette perspective au titulaire du marché à bons de commandes disponible pour ce type d'interventions. Le devis établi courant janvier 2011 était de 5660 €, mais il n'a pas été possible de trouver un financement immédiat.*

*Monsieur [.....] a été tenu informé de cette commande. Le DSIA n'a reçu aucune observation ni relance de la part de monsieur [.....].*

La mission précise que la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement devra tenir compte du référentiel de la Ville pour ce qui concerne les espaces de travail des agents dans le cadre de la restructuration des locaux dédiés aux services polyvalents.

Création d'une Salle de réunion au 2<sup>°</sup> étage

Adjacente à la salle des cérémonies, elle sera très utile au déroulement des conseils d'arrondissement et aux réunions du cabinet.

- Création d'une salle à destination du personnel au 4<sup>°</sup> étage

En lieu et place de la salle de réunion située dans un étage où le public associatif peut accéder, cet espace permettra aux agents de se reposer lors de pauses autorisées, se retrouver, se désaltérer et déjeuner. Cette salle permettra de plus de supprimer une grande partie des petits offices, réfrigérateurs ou micro-ondes dispersés dans la mairie et de résoudre enfin le problème de la prolifération des rongeurs qui se nourrissent de petits reliefs alimentaires, non protégés dans les poubelles de bureaux.

- Agrandissement de l'accueil de la Mairie

Pour améliorer l'accueil et l'information, y loger des nouveaux services attendus ou encore qui doivent être déplacés (distributeurs existants dans la cage d'escalier). L'espace existant pourrait facilement être légèrement agrandi, en regagnant le salon de l'ancien appartement de la gardienne.

- Poursuite de la restructuration du CAS

Cette restructuration a notamment pour but de libérer, comme au premier étage les circulations horizontales. Ce sera par ailleurs l'occasion de mieux indiquer tous les services dispensés en mairie.

Les Projets à long terme sont principalement les projets qui seront rendus possibles par le départ éventuel du Tribunal d'Instance, d'où la nécessité d'une perpétuelle adaptation du schéma pour tenir compte des besoins, des opportunités qui peuvent être offertes (départ de l'Antenne de Police, regroupement du personnel des Affaires Administratives et Citoyennes)

Il est envisagé de descendre les services de la DASES et la Caisse des Ecoles qui sont au 3<sup>°</sup> étage. Ces deux services reçoivent un public important.

Le 3<sup>°</sup> étage accueillerait alors la Direction générale des Services pour libérer entièrement le 4<sup>°</sup> étage, réservé aux usages associatifs.

### 1.4.3. Le prêt des salles

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement met à disposition des associations ainsi que des services de l'Hôtel de Ville les salles de la mairie ainsi que son matériel.

Les auditeurs ont constaté que la tenue de réunions publiques n'était pas conforme aux dispositions de la convention d'occupation de la salle des fêtes ; en effet, alors même que le modèle fourni par la DUCT ne prévoit pas une telle interdiction, la convention-type adoptée par la mairie du 4<sup>ème</sup> pour l'occupation de sa salle des fêtes prévoit que « *tout discours à caractère politique ou religieux est interdit dans l'enceinte de la salle des fêtes et ses abords* », de même que la distribution de tout document à caractère politique ou religieux (art.8). D'autre part, l'organisateur doit adresser à la mairie 10 jours avant la manifestation l'attestation d'assurance (art.6). Il apparaît nécessaire, soit de modifier l'article 8 de la convention, soit de vérifier la conformité de l'utilisation des salles à ses dispositions.

*Dans le cadre de la procédure contradictoire, madame la Maire a précisé que seules ont été accueillies en mairie des réunions publiques portées par des associations et non des partis politiques.*

Les auditeurs ont également constaté que l'espace géré par les parents dans le Pôle Parents pouvait accueillir des réunions se terminant le soir après la fermeture de la mairie, voire tardivement après 23 heures.

Ainsi, la venue d'intervenants (spécialistes de questions intéressant les parents), comme d'un public plus ou moins limité, [.....]  
*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'est-elle pas sans présenter des risques en cas d'incidents voire de sinistres pouvant survenir à l'occasion de ces réunions publiques. L'obligation d'assurance des organisateurs n'est pas remplie, ou à tout le moins pas vérifiée.*

A la suite des préconisations faites oralement tant auprès du Directeur de Cabinet de la maire que de la Direction Générale des Services, celle-ci a transmis le 03/06/11 aux auditeurs, un modèle de convention élaboré pour le prêt de la salle principale du Pôle Parents.

La mise en œuvre de cette procédure (signature d'une convention précisant et encadrant les conditions de mise à disposition de la salle d'accueil du Pôle Parents à un responsable nominativement désigné) doit être accompagnée systématiquement de la remise avant le déroulement de l'événement d'un exemplaire de la police d'assurance souscrite et de la quittance correspondante, ainsi qu'il est prévu à l'article 6. En outre, le comptage des personnes présentes aux manifestations doit être assuré de façon à être conforme aux capacités d'accueil des salles au public.

**Recommandation n°4 :** Améliorer le modèle de convention pour le prêt de la salle des fêtes et appliquer systématiquement les conventions de prêt de salle pour le pôle Parents

*Dans le cadre de la procédure contradictoire, madame la Maire a indiqué que la convention-type devra être revue afin d'être harmonisée avec le modèle qui sera fourni par la DUCT. Elle a rappelé que la convention du pôle parents est désormais systématiquement appliquée, et que, pour les réunions nocturnes, la gardienne de nuit est informée et veille, au moment de sa dernière ronde, à ce qu'aucune personne ne soit enfermée dans le bâtiment.*

Tableau 9 : Capacités des salles de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| SALLES                                                            | NOMBRE DE PERSONNES ASSISES | NOMBRE DE PERSONNES DEBOUT | SUPERFICIE                                                                                        | TYPE DE MANIFESTATIONS                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SALLE I (sous sol)                                                | 19                          | Néant                      |                                                                                                   | Réunions internes uniquement                                                                                                                    |
| SALLE II (sous sol)                                               | 19                          |                            |                                                                                                   | Réunions internes uniquement                                                                                                                    |
| Salle JEAN MOULY (RdeC)                                           | 100                         | 200                        | - 10 mètres de large,<br>- 15 mètres de long,<br>- superficie totale de 157 m <sup>2</sup>        | Réunions internes ou publiques.<br>Réunion des associations (AG, etc..)<br>Expositions, accueil des SDF.                                        |
| Salle des MARIAGES (2ème étage)                                   | 70                          | 100                        | - 7,50 mètres de large,<br>- 14,20 mètres de long,<br>- superficie totale de 99 m <sup>2</sup>    | Cérémonie de mariage – pacs et de parrainage républicain à partir de 18h30 : Conseil d'arrondissement, conférences, réunions internes...        |
| Salle des FETES (2ème étage)                                      | 300                         | 400                        | - 8,70 mètres de large,<br>- 33,60 mètres de long,<br>- superficie totale de 360 m <sup>2</sup> . | Expositions, concerts, représentations théâtrales, conférences, réunions publiques.                                                             |
| Salle du personnel (4ème étage)                                   | 12                          |                            | - 6,30 m de large,<br>- 9,10 m de long,<br>- superficie totale de 40 m <sup>2</sup>               | déjeuner                                                                                                                                        |
| Salle CALMON (4ème étage)                                         | 22                          | 56                         | - 6,30 mètres de large,<br>- 9,10 mètres de long,<br>- superficie totale de 50 m <sup>2</sup>     | Réunions internes, réunions des associations et services logés                                                                                  |
| Salle POLYVALENTE (4 <sup>ème</sup> étage)                        | 50                          | 80                         | Superficie totale de 94.03 m <sup>2</sup>                                                         | Activités de loisirs et sportives des associations.                                                                                             |
| ESPACE D'ANIMATION DES BLANCS MANTEAUX (Salle POLYVALENTE) (RdeC) | 400                         | 800                        | superficie totale de 900 m <sup>2</sup>                                                           | Expositions, concerts, spectacles, défilés de mode, salon, Salle disponible uniquement du vendredi au dimanche en dehors des vacances scolaires |

Source : Mairie 4<sup>ème</sup>

## 1.5. La gestion des personnels

### 1.5.1. Une situation caractérisée par un taux élevé d'encadrement et un apport numériquement important d'agents contractuels

L'encadrement est constitué de 10 cadres de catégories A et B pour 31 agents de catégorie C. Les agents contractuels représentent un effectif de 16 agents sur un effectif global de 54.

AU 31/12/10, les effectifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement suivis par son Unité de Gestion Directe comprennent **54 agents au total** :

- 38 agents (tous titulaires ou stagiaires) relevant de la **DUCT** y compris les ALG (rattachés jusqu'en octobre 2010 à la DILT) ;
- 3 contractuels relevant de la DUCT (l'architecte, la coordinatrice des conseils de quartier, un ALG deuxième classe)
- 13 agents, en contrats aidés ou apprentis gérés par la **DDEES**.

La répartition par catégorie est la suivante :

- **3 cadres A**, dont la Directrice Générale des Services (attachée principale), une attachée d'administration chargée d'un service (Enfance et Logement) et un architecte contractuel, chargé de mission cadre supérieur (Urbanisme et Environnement) ; cette dotation de 3 cadres A, rattachés à la Direction générale des services, est exceptionnelle pour une « petite » mairie d'un arrondissement de moins de 30 000 habitants ;
- **7 cadres B**, dont les 2 Directeurs Généraux Adjoints (d'une part Moyens généraux, et d'autre part Citoyenneté depuis avril 2008) et 4 autres Secrétaires Administratifs (Responsables des services Affaires administratives et citoyennes, Financier, Logement, Événementiel) ainsi qu'un septième agent contractuel cadre moyen (coordinatrice des Conseils de quartier) ;
- **31 agents de catégorie C**, dont **19 adjoints administratifs** (dont deux secrétaires de la maire, deux secrétaires/UGD et une gardienne de jour) et **12 Agents de Logistique Générale** (dont une gardienne de la loge, un agent affecté à l'Accueil et un agent à l'Etat civil) ;

**soit un total de 41 agents relevant de la DUCT.**

*Dans sa réponse au rapport provisoire, la DUCT indique que « l'organisation administrative atypique qui repose sur trois cadres A et deux cadres B dans les fonctions de DGAS, n'a pas pu être stabilisée complètement, hormis le cas de l'architecte affecté en 2001. En effet, pour opérer le passage en CDI de l'intéressé, la DRH a exigé que soit effectuée la transformation des deux postes gagés de B et C en support budgétaire de catégorie A, qui a été votée au budget supplémentaire de 2009/*

*Alors que les cadres techniques affectés en mairie d'arrondissement depuis un an, dans le droit fil de la communication du Maire de Paris de février 2009 puis de la délibération de juin 2009, sont plutôt centrés sur les équipements, de par la volonté des maires d'arrondissement, venant ainsi en appui du maire pour la programmation des enveloppes d'investissement initiées au budget 2011, l'architecte en poste au 4<sup>ème</sup> arrondissement reste plutôt axé sur l'espace public et les projets urbains. Toutefois, la Maire, qui avait demandé un cadre technique de catégorie B, a accepté en accord avec Mme ERRECART, de reconnaître la fonction de cadre technique attachée à l'architecte.*

*Le pôle enfance et logement est géré par un cadre A depuis 2002, qui actuellement n'a pas de support budgétaire, l'agent ayant été promu attaché et resté sur place sans modification des enveloppes budgétaires.*

*Donc, lorsque ce cadre partira à la retraite, se posera véritablement la question de son remplacement si la direction à ce moment-là, s'avère globalement en sureffectif en catégorie A.*

*Enfin, dernière particularité, l'évènementiel a été valorisé très tôt par la Maire, qui dispose d'une salle spécifique pour les animations aux Blancs Manteaux et qui prend en compte le caractère très touristique de son arrondissement. Le caractère intensif de la programmation et l'accueil très diversifié pèsent fortement sur l'organisation de la mairie : à ce titre, Mme ERRECART a autorisé la transformation d'un cadre C en cadre B en 2010.*

*Dans ces conditions, certaines propositions de réorganisation des services se heurtent à des contraintes très fortes liées au contexte budgétaire actuel.*

- **10 agents contractuels en contrats aidés** (2 recrutés au dernier trimestre 2010), dont un affecté au Pôle Internet, deux au Pôle Événementiel, un au Pôle Parents, un au Conseil des Enfants, trois à l'Etat Spécial, un à l'accueil et un à l'informatique ;
- **1 contractuelle (non contrat aidé)**
- **2 apprentis** dont un à l'accueil et un au Pôle Tourisme Durable et Participatif

**soit 13 agents gérés par la DDEES**, représentant près du quart des effectifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement. Ils occupent bien souvent des postes stratégiques à forte technicité ; la mission souligne que ce type de recrutement pour de tels postes provoque une instabilité et comporte le risque d'une rupture de service.

Les **8 agents de ménage** (dont une personne venant l'après-midi depuis un an) relevant de la DILT, ne sont pas suivis par la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement ; ils signent seulement la feuille d'émargement à la loge de la gardienne. Ces agents font l'objet d'un contrôle sur place effectué par deux inspecteurs de ménage qui rencontrent le service du personnel (UGD) au moins une fois par mois.

Le DGS a précisé que lors d'une réunion à la DUCT de l'ensemble des DGS, ils avaient été informés qu'il leur serait demandé des propositions de suppression de

deux à trois postes par mairie sur trois ans. Il estime que cela aurait des conséquences négatives sur le fonctionnement des services qui doivent faire face à des absences d'agents ou à des situations complexes sur le plan des ressources humaines.

### 1.5.2. La structure des ressources humaines

#### 1.5.2.1. Ancienneté et âge des agents de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

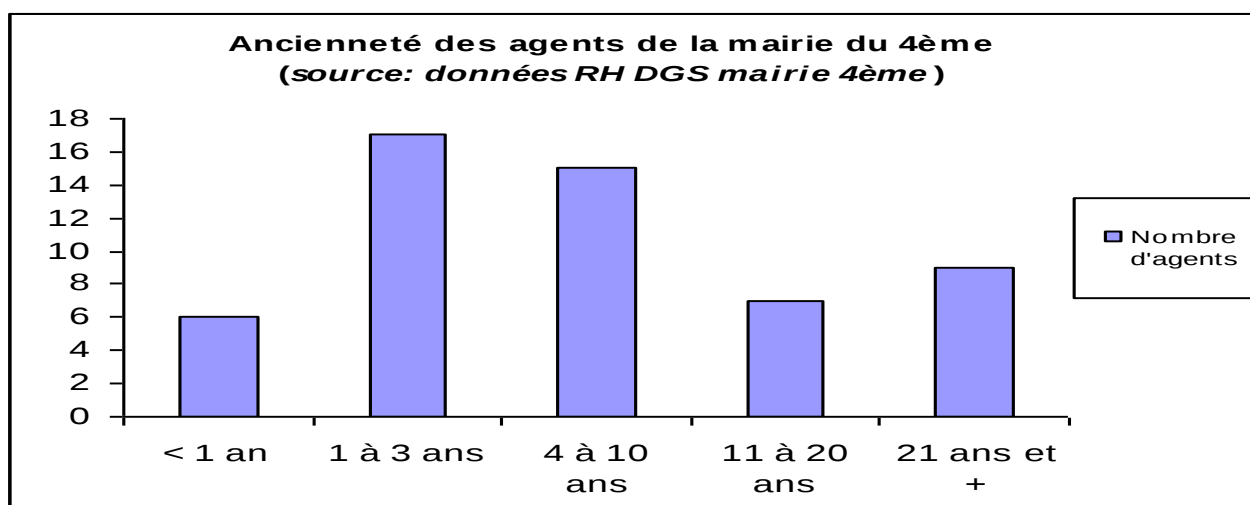
L'ancienneté des agents de la mairie du 4<sup>ème</sup> est supérieure à 10 ans pour 30 % des effectifs (16 sur 54) et inférieure à 4 ans pour 43 % d'entre eux (23 sur 54).

Tableau 10 : ancienneté des agents dans la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| Ancienneté des agents de la mairie du 4 <sup>ème</sup> au 31/12/10 |                 |        |           |            |             |             |              |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|-----------|------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                    | ancienneté      | < 1 an | 1 à 3 ans | 4 à 10 ans | 11 à 20 ans | 21 ans et + | total agents |
| Tous les services                                                  | Nombre d'agents | 6      | 17        | 15         | 7           | 9           | 54           |

Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

Graphique 1 : ancienneté des agents de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement



Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

Tableau 11 : ancienneté par service des agents de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| Ancienneté des agents par service au 31/12/10  |        |              |               |                |             |              |
|------------------------------------------------|--------|--------------|---------------|----------------|-------------|--------------|
| Ancienneté et nombre d'agents par service      | < 1 an | de 1 à 3 ans | de 4 à 10 ans | de 11 à 20 ans | 21 ans et + | Total agents |
| DGS                                            |        | 1            | 1             | 1              |             | 3            |
| Service accueil                                |        | 2            | 1             |                | 1           | 4            |
| Service affaires administratives et citoyennes |        | 1            | 4             | 1              | 4           | 10           |
| Service logistique générale                    |        | 3            | 2             | 3              | 1           | 9            |
| Secrétariat/Service du personnel/CA            |        |              |               | 1              | 1           | 2            |
| Service des Finances                           |        | 1            | 1             | 1              |             | 3            |
| Régie                                          |        |              | 1             |                | 1           | 2            |
| Pôle Parents                                   |        | 1            | 2             |                |             | 3            |
| Enfance et logement                            |        |              | 2             |                | 1           | 3            |
| Espace public                                  |        |              | 1             |                |             | 1            |
| Evénementiel                                   | 1      | 1            |               |                |             | 2            |
| Informatique et téléphonie                     | 1      |              |               |                |             | 1            |
| Démocratie participative                       | 3      | 2            | 1             |                |             | 6            |
| Pôle internet                                  |        |              | 1             |                |             | 1            |
| Loge                                           |        |              | 1             | 1              |             | 2            |
| Secrétariat Cabinet                            |        | 2            |               |                |             | 2            |
| Total                                          | 5      | 14           | 18            | 8              | 9           | 54           |

Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

Les agents âgés de plus de 50 ans représentent près de 40 % des effectifs (21 sur 54) alors que plus d'un quart ont moins de 30 ans (14 sur 54).

Tableau 12 : âges des agents de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| Age des agents de la mairie du 4 <sup>ème</sup> au 31/12/10 |           |           |           |           |          |       |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-------|
| âges                                                        | 20-30 ans | 30-40 ans | 40-50 ans | 50-60 ans | > 60 ans | total |
| nb d'agents                                                 | 14        | 9         | 10        | 20        | 1        | 54    |

Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

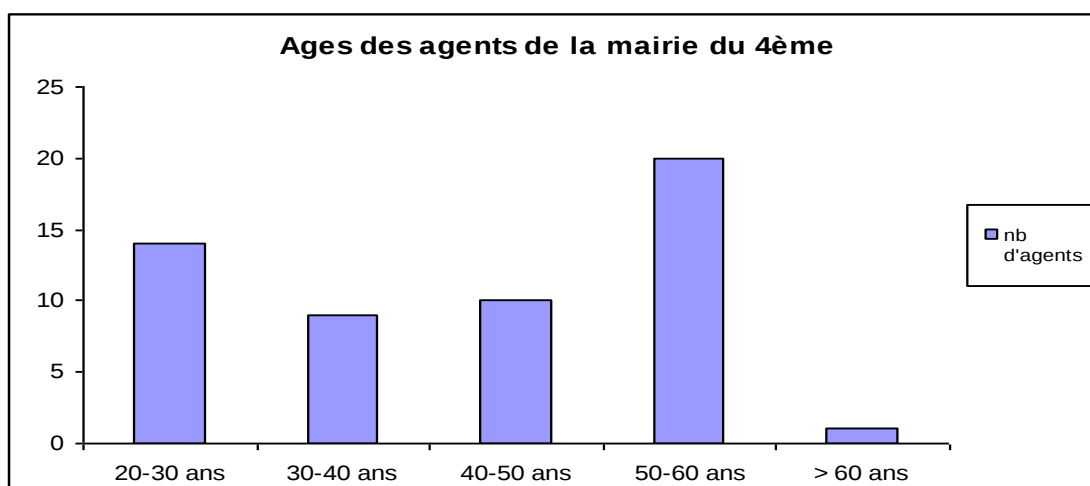
Graphique 2 : âges des agents de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissementSource : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

Tableau 13 : âges des agents par service

| Ages par service au 31/12/10                   |           |           |           |           |          |              |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|--------------|
| Age des agents - Service                       | 20-30 ans | 31-40 ans | 41-50 ans | 51-60 ans | > 60 ans | Total agents |
| DGS                                            |           | 1         | 1         | 1         |          | 3            |
| Service accueil                                | 2         |           | 1         | 1         |          | 4            |
| Service affaires administratives et citoyennes | 1         | 1         | 3         | 4         | 1        | 10           |
| Service logistique générale                    | 4         | 1         | 2         | 2         |          | 9            |
| Secrétariat/Service du personnel/CA            |           |           | 1         | 1         |          | 2            |
| Service des Finances                           |           | 2         |           | 1         |          | 3            |
| Régie                                          |           | 1         |           | 1         |          | 2            |
| Pôle Parents                                   |           | 1         | 1         | 1         |          | 3            |
| Enfance et logement                            |           |           |           | 3         |          | 3            |
| Espace public                                  |           |           |           | 1         |          | 1            |
| Événementiel                                   | 1         | 1         |           |           |          | 2            |
| Informatique et téléphonie                     | 1         |           |           |           |          | 1            |
| Démocratie participative                       | 5         |           |           | 1         |          | 6            |
| Pôle internet                                  |           |           | 1         |           |          | 1            |
| Loge                                           |           |           |           | 2         |          | 2            |
| Secrétariat Cabinet                            |           | 1         |           | 1         |          | 2            |
| Total                                          | 14        | 9         | 10        | 20        | 1        | 54           |

Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

Le service le plus important, celui des affaires administratives et citoyennes, comprend la moitié des effectifs ayant plus de 50 ans et une ancienneté de plus de 10 ans.

Selon l'agent responsable de l'UGD, les jeunes agents qui arrivent à la Ville depuis quelques années ne restent plus à la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement au-delà de 3 ou 4 ans ; ceux qui restent sont les plus anciens à la Ville et les plus âgés.

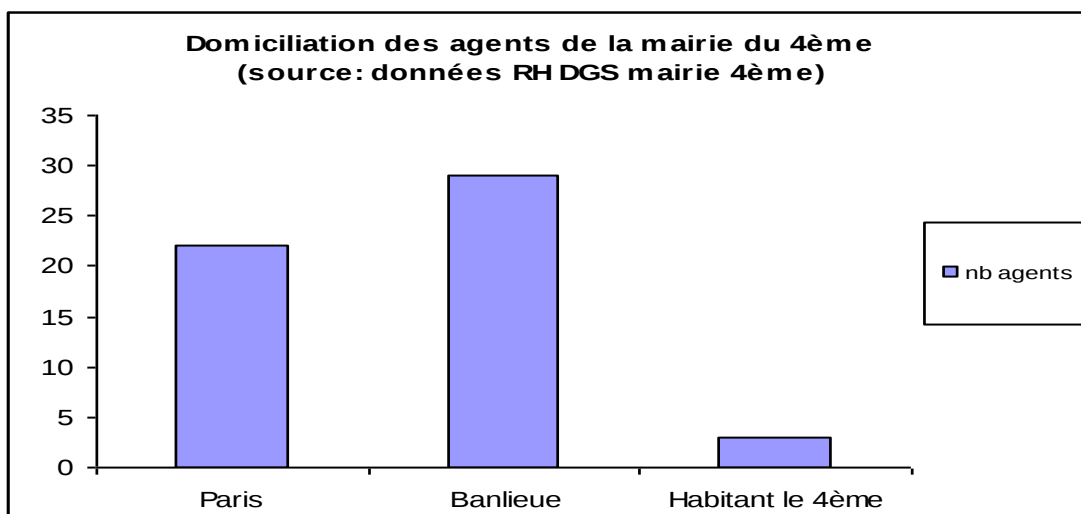
1.5.2.2. Des agents en majorité domiciliés en banlieueTableau 14 : Domiciliation personnelle des agents de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| Domiciliation personnelle des agents de la Mairie du 4 <sup>ème</sup> |       |          |                              |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|----------|------------------------------|
| Nombre d'agents – Service                                             | Paris | Banlieue | Habitant le 4 <sup>ème</sup> |
| DGS                                                                   | 2     | 1        |                              |
| Service accueil                                                       |       | 4        |                              |
| Service affaires administratives et citoyennes                        | 4     | 6        |                              |
| Service logistique générale                                           | 3     | 5        | 1                            |
| Secrétariat/Service du personnel/CA                                   | 1     | 1        |                              |
| Service des Finances                                                  | 1     | 2        |                              |
| Régie                                                                 | 1     | 1        |                              |
| Pôle Parents                                                          |       | 3        |                              |
| Enfance et logement                                                   | 2     |          | 1                            |
| Espace public                                                         | 1     |          |                              |
| Événementiel                                                          | 1     | 1        |                              |
| Informatique et téléphonie                                            | 1     |          |                              |
| Démocratie participative                                              | 3     | 3        |                              |
| Pôle internet                                                         | 1     |          |                              |
| Loge                                                                  |       | 1        |                              |
| Secrétariat Cabinet                                                   | 1     | 1        |                              |
| Total                                                                 | 22    | 29       | 2                            |
| Nbre de logements de service                                          | 1     |          |                              |

Source : DGS Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

Un peu plus de la moitié (53 %) des agents sont domiciliés en banlieue (29 sur 54), ce qui correspond à une situation plutôt plus favorable que celle de l'ensemble des agents de la Ville (60 % n'habitent pas à Paris), même si ce taux reste élevé.

Graphique 3 : Domiciliation personnelle des agents de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement



Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

#### 1.5.2.3. Formation des agents

Les auditeurs constatent **un effort de formation significatif** au bénéfice des agents du service des affaires administratives et citoyennes, s'inscrivant dans le cadre de la mise en œuvre de la polyvalence en 2009. En revanche, les services à petits effectifs, 1 à 4 agents, n'ont bénéficié d'aucune formation en 2009 et 2010 de même que le service logistique générale. Ces manques sont à corriger.

Tableau 15 : Nombre d'heures de formation par service

| Nombre d'heures de formation par service (source : données RH de la DGS mairie 4ème) |                          |       |       |       |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------------------|
| Services                                                                             | 2008                     | 2009  | 2010  | Cumul | Nb agents en 2010 |
| DGS                                                                                  | Tableau de bord non créé | 49    | 84    | 133   | 3                 |
| Service accueil                                                                      |                          | 35    | 14    | 49    | 4                 |
| Service affaires administratives et citoyennes                                       |                          | 198,5 | 105   | 303,5 | 10                |
| Service logistique générale                                                          |                          | 0     | 0     | 0     | 10                |
| Secrétariat/Service du personnel/CA                                                  |                          | 0     | 77    | 77    | 2                 |
| Service des Finances                                                                 |                          | 0     | 0     | 0     | 4                 |
| Régie                                                                                |                          | 0     | 14    | 14    | 2                 |
| Pôle Parents                                                                         |                          | 0     | 35    | 35    | 3                 |
| Enfance et logement                                                                  |                          | 14    | 7     | 21    | 3                 |
| Espace public                                                                        |                          | 0     | 0     | 0     | 1                 |
| Événementiel                                                                         |                          | 14    | 63    | 77    | 3                 |
| Informatique et téléphonie                                                           |                          | 0     | 0     | 0     | 1                 |
| Démocratie participative                                                             |                          | 0     | 0     | 0     | 3                 |
| Pôle internet                                                                        |                          | 0     | 213,5 | 213,5 | 1                 |
| Loge                                                                                 |                          | 7     | 7     | 14    | 2                 |
| Secrétariat Cabinet                                                                  |                          | 0     | 0     | 0     | 2                 |
| Total                                                                                | 0                        | 317,5 | 619,5 | 937   | 54                |

Source : Mairie 4<sup>ème</sup> arrondissement / mai 2011

### 1.5.3. La difficile gestion des horaires des agents de logistique générale

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement bénéficie de 12 ALG, dont la gardienne de la loge effectuant son service le soir et le week-end<sup>2</sup> ; un agent est affecté au Pôle Parent et un emploi réservé est affecté à l'Etat civil, soit 10 agents exerçant réellement des fonctions d'ALG, dont la responsable (huissier de la mairie).

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

Les 10 ALG, devant être présents de 8H30 à 17H, peuvent effectuer des heures supplémentaires le soir et le week-end, dans la limite de 25 heures par mois, dans le cadre de manifestations organisées à la mairie ou à l'extérieur, notamment dans des salles telles que celle des Blancs-Manteaux. Il s'agit de préparer le lieu (chaises, tables, buffet...), d'installer et d'assurer le bon fonctionnement de la sonorisation ainsi que le service éventuel des collations.

<sup>2</sup> la gardienne de jour étant un adjoint administratif

Plusieurs ALG ne souhaitent pas pour des raisons personnelles (charges de famille, temps de trajet...) effectuer d'heures supplémentaires sauf en cas d'impossibilité de leurs collègues. En 2010 un total annuel de 1 380,5 heures a été versé à 9 ALG. Le nombre d'heures supplémentaires perçues est supérieur à 120 heures par agent pour 7 d'entre eux, dont 3 agents qui dépassent les 200 heures, le quota le plus élevé atteignant 272 heures.

A certaines époques de l'année particulièrement riches en manifestations ou événements divers il est difficile de gérer le paiement des heures supplémentaires des ALG, ce qui conduit à une pratique (non conforme à la règle) de lissage sur le mois suivant quand les agents ont dépassé les 25 heures.

La chef du service logistique éprouve des difficultés à trouver toujours des ALG volontaires pour effectuer des heures supplémentaires, une partie de l'équipe n'étant pas demandeuse. Dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement, les associations bénéficient de salles à titre gracieux pour les manifestations qu'elles organisent et il ne leur est pas demandé de « rémunérer » les ALG, comme cela peut se faire parfois dans quelques arrondissements. Lors d'événements à caractère politique se déroulant à la mairie ou dans l'arrondissement, les ALG ne sont jamais sollicités et le matériel éventuellement mis à disposition fait l'objet d'un inventaire, avant et après le prêt.

La responsable du service de la logistique déplore les nombreux retards récurrents de certains ALG le matin, ceux-ci signant en retard la feuille de présence en indiquant leur horaire d'arrivée. Le système d'enregistrement des horaires Chronogestor pourrait être utilement appliqué à ces agents afin d'éviter que les autres ALG effectuent ponctuellement le matin le travail nécessaire au bon fonctionnement de la mairie.

De plus, il n'est pas souhaitable que, dans un même lieu de travail, des agents dépendant de la même direction soient soumis à des systèmes de contrôle des horaires différents enregistrements automatique dans un cas et purement déclaratif dans l'autre cas. A cet égard, il serait souhaitable que la gardienne le soir et le week-end soit également soumise au contrôle des horaires.

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

Le nouveau DGS a organisé le 20 juillet une réunion du service de logistique générale dont le premier point de l'ordre du jour portait sur le respect des horaires et le second sur l'instauration de la fiche « événementiel » et organisation du travail.

#### 1.5.4. Un absentéisme plutôt contenu

Les chiffres communiqués aux auditeurs par les services de la Mairie du 4<sup>ème</sup>, comptabilisant toutes les absences, y compris notamment les congés annuels et les jours

de RTT, conduisent à surestimer l'absentéisme au sein des services. Les auditeurs se sont appuyés sur les statistiques d'absentéisme de la DRH.

Le taux d'absentéisme *tous motifs confondus* en 2010 de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement (7,09 % ou 8,04 % selon la date du calcul) se situe dans un rang intermédiaire, bien inférieur au taux calculé pour les mairies du 19<sup>ème</sup> ou du 2<sup>ème</sup> arrondissement (supérieur à 11 %) mais bien au-dessus de celui des mairies du 1<sup>er</sup> ou du 16<sup>ème</sup> arrondissement (inférieur à 6 %°).

Le taux de gravité des *seules absences compressibles* (absences injustifiée, accidents du travail, maladies ordinaire ou professionnelle) s'élevant à 4,46 % ou 5,12 % (selon la date du calcul) pour la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement se situe également dans une position intermédiaire entre celui de mairies dont le taux est de l'ordre de 7 % et celui de mairies où il est de l'ordre de 2 %.

Toutefois, la maladie ordinaire représente à la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement un motif proportionnellement significatif par rapport aux autres mairies ; ce motif place la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement en cinquième rang (taux supérieur à 4 %), au-dessus de la plupart des autres mairies (taux de l'ordre de 3 %).

Seule une étude plus approfondie permettrait de savoir si la tension des effectifs en regard des charges, telle que relevée par les auditeurs, ou les difficultés liées à la mise en place de la polyvalence ont un impact sur ces taux. L'encadrement, notamment le nouveau DGS devra se pencher sur ce problème.

Tableau 16 : absentéisme des agents de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

| UO de niveau 6      | Taux de gravité toutes absences | Absences injustifiées | Accidents du travail | Maladie ordinaire | Maladies professionnelles | Taux de gravité | Absences disciplinaires | Absences pour grève | Congés bonifiés | Congés de formation | Congés de longue durée | Congés de longue maladie | Congés liés à la parentalité | Taux de gravité |
|---------------------|---------------------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|-----------------|---------------------|------------------------|--------------------------|------------------------------|-----------------|
| MAIRIE 4EME ARRT    | 7,09 %                          | 0,17 %                | 0,06 %               | 4,24 %            |                           | 4,46 %          |                         | 0,24 %              |                 |                     |                        | 2,23 %                   | 0,15 %                       | 2,62 %          |
| MAIRIE 4EME ARRT    | 8,04 %                          | 0,20 %                | 0,06 %               | 4,86 %            |                           | 5,12 %          |                         | 0,27 %              |                 |                     |                        | 2,56 %                   | 0,09 %                       | 2,92 %          |
| CABINET MAIRIE 4E   | 0,59 %                          |                       |                      |                   |                           |                 |                         |                     |                 |                     |                        |                          | 0,59 %                       | 0,59 %          |
| MAIS.ASSO.4EME ARR. | 3,86 %                          |                       |                      | 3,86 %            |                           | 3,86 %          |                         |                     |                 |                     |                        |                          |                              |                 |

Source : IG mission absentéisme 2010

Taux = ((somme jours d'absences) / (somme jours potentiellement travaillés X effectifs de référence en ETP)) X 100

## 2. LES POLES D'ACTIVITES TRADITIONNELS

### 2.1. Les services de proximité en contact direct avec les usagers

#### 2.1.1. Un service Accueil qui répond aux besoins des habitants du 4<sup>ème</sup> arrondissement mais doit gérer des transferts de flux depuis la mairie centrale

Le service Accueil compte deux titulaires, un emploi aidé et un apprenti, soit trois Equivalents Temps Plein (ETP).

La responsable est une adjointe administrative principale (catégorie C).

Il n'existe pas de comptage automatisé des flux. La responsable du service a fait établir un comptage test manuel dont il ressort que les pointes de demandes, à l'accueil de la mairie, se situent entre 11 h et 13 h et entre 14h30 et 17 h. Les conversations d'accueil téléphonique ne sont plus enregistrées depuis janvier 2011, le standard ayant été transféré au service central groupé de la Ville au 39-75. De plus, les usagers habitués de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement se rendent directement dans les services qu'ils connaissent, sans passer par l'accueil central. L'accueil du public de la Caisse des écoles est dispensé au Pôle Parents de la mairie du 4<sup>ème</sup>.

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement ne dispose pas de tableau de bord de fréquentation de la mairie totalisant la fréquentation des services administratifs, du cabinet, des services logés, des permanences, ni de tableau de bord de suivi des appels reçus directement sur les postes téléphoniques des services et du cabinet. Le tableau de bord de la fréquentation des nocturnes n'a pas été poursuivi après 2007

12 permanences associatives et institutionnelles sont proposées en mairie dont 7 nécessitent une prise de rendez-vous auprès du Service Accueil. Sur ces 7 permanences, le service accueil ne dispose pas de données pour les permanences du Conciliateur de justice et du Conseiller en fiscalité.

Tableau 17 : Statistiques de l'accueil (estimations 2010)

| Accueil des usagers                                    | Nombre         |
|--------------------------------------------------------|----------------|
| Nombre de personnes reçues en mairie                   | Non quantifié  |
| Nombre de personnes accueillies au service accueil     | 85 274         |
| Nombre d'appels téléphoniques reçus au service accueil | 7 479          |
| Nombre d'accueils téléphoniques Mairie                 | 22 696         |
| Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)             | 933            |
| Accueil lors des nocturnes                             | inconnu        |
| Service hébergé : DASES                                | 6 226          |
| Service hébergé : CAS                                  | 11 120         |
| Service hébergé : Bibliothèque                         | 6 184          |
| Service hébergé : Caisse des écoles                    | 2 483          |
| Service hébergé : Tribunal                             | Non communiqué |
| Accueil ALG / Cabinet permanences de Mme La Maire      | 450            |
| Accueil en régie                                       | 416            |

Source : DGAS Citoyenneté mai 2011

Le jeudi soir le service accueille des usagers jusqu'à 18H15 mais cela pose des problèmes car le service repose sur de petits effectifs. Lors de la nocturne, les personnes viennent surtout récupérer des brochures, elles ne viennent pas pour des dossiers particuliers.

« Le temps d'attente maximale est de 2 minutes » selon la responsable.

La mairie centrale, Hôtel de Ville, située très près des locaux de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement utilise de fait le service d'accueil de cette mairie comme accueil de transfert en cas de fermeture de son propre accueil, cela sans coordination ni information préalable du service d'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement. La chef du service s'est plainte de cette pratique qui perturbe le service accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement et nuit à la qualité d'accueil des usagers du 4<sup>ème</sup> arrondissement. La mission a également été informée par la responsable de l'accueil Hôtel de Ville que certains accueils de mairies d'arrondissements renvoient sur la mairie centrale, qui elle-même oriente les personnes sur l'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

De nombreux touristes étrangers sont aussi renvoyés sur l'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement qui dispose actuellement, heureusement d'agents (CUI) se débrouillant en Anglais et en Espagnol. Les agents d'accueil du 4<sup>ème</sup> arrondissement anticipent le problème en vérifiant d'avance régulièrement la liste des manifestations sur l'ensemble de Paris de façon à informer au mieux ces touristes.

La responsable accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a précisé que lors de la fermeture de l'accueil Hôtel de Ville, les agents de la DPP dirigent les personnes en leur

précisant que l'accueil est fermé et qu'il est transféré à la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement. Cette façon de procéder existait déjà lors de son arrivée en 1996, mais moins fréquemment, et il n'était pas question de bureau transféré. La DGS de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement de l'époque l'avait signalé à de nombreuses reprises, c'est d'ailleurs la raison pour laquelle il avait été demandé un emploi aidé pour seconder la responsable du service d'accueil. En 2001 la maire a donné son autorisation pour un deuxième poste de titulaire à l'accueil. En ce qui concerne les agents du service et sa responsable, ils ne voient aucun inconvénient à renseigner les personnes qui leur sont réorientées si celles-ci repartent satisfaites de l'accueil. Néanmoins les demandeurs sont au départ très déçus d'apprendre qu'il n'y a plus d'accueil à l'Hôtel de Ville (aux dires de la Sécurité) et rassurées d'apprendre au final qu'il n'en est rien ; elles veulent connaître la date de réouverture et être informées à l'avance tout simplement.

La mission estime qu'il s'agit là d'une adaptation tout à l'honneur de la conscience professionnelle des agents d'accueil du 4<sup>ème</sup> arrondissement mais qu'une telle pratique devrait faire l'objet d'un processus géré par la fonction Accueil de l'Hôtel de Ville et la DPP ainsi que de réunions de coordination.

⇒ Les auditeurs ont eu un entretien avec la responsable de l'accueil de l'Hôtel de Ville et le responsable de la Sécurité de l'Hôtel de Ville (DPP).

Il en ressort que l'accueil de l'Hôtel de Ville, décentré au 29 rue de Rivoli, est impacté par les visites d'Etat (fermeture moins de 5 fois par an pour ces visites d'Etat) et les expositions, lors de l'installation, pour éviter les risques lors des travaux de mise en place.

Selon les responsables de l'accueil de l'Hôtel de Ville, un accueil du public au sein du bâtiment, c'est l'image de marque de la Ville : c'est la représentation du Maire à Paris, c'est la porte d'entrée des parisiens ; ce concept est trop sous-estimé ; à l'accueil de l'Hôtel de Ville, la répartition des demandeurs est de 50 % de parisiens et 50 % de touristes, selon la responsable de l'accueil.

Selon la responsable de l'accueil de l'Hôtel de Ville, le report de flux vers l'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement est souvent lié à des contraintes sécuritaires.

L'accueil de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a des agents en poste fixe, ils doivent faire plus d'efforts pour être informés car ils ne sont pas dans la boucle de l'information de l'Hôtel de Ville, seules les brochures généralistes leur sont envoyées. L'accueil de l'Hôtel de Ville apprend parfois que le salon d'accueil est fermé mais ne sait pas pour combien de temps<sup>3</sup>. »

⇒ La pratique des accueils des mairies d'arrondissement consistant à renvoyer sur la mairie centrale pose également problème.

Les accueils des mairies d'arrondissement sont persuadés que l'on peut trouver tout sur le site Morland. L'accueil de l'Hôtel de Ville fait rectifier les informations des accueils des mairies d'arrondissements sur certaines affaires. Certains agents pensent que des

---

<sup>3</sup> exemple donné d'une manifestation place de la République

informations administratives sont données à l'accueil de l'Hôtel de Ville alors que tel n'est pas le cas. Souvent les parisiens veulent voir le maire ou l'adjoint, or ce n'est pas possible.

Pour y remédier, l'accueil de l'Hôtel de Ville participe à la formation des accueils des mairies d'arrondissements : *« l'accueil de l'Hôtel de Ville fait venir un spécialiste d'un sujet en réunion et les agents se servent de l'information tout au long de l'année, les accueils des mairies d'arrondissement n'ont pas une vision globale de la ville, c'est pourquoi la responsable de l'accueil de l'Hôtel de Ville a pensé utile que son bureau les accueille de temps en temps pour qu'ils comprennent comment la Ville évolue ».*

Les parisiens qui n'obtiennent pas satisfaction dans leurs démarches estiment *« qu'il faut aller plus haut... »*, aussi le processus suivant se met en place :

- ils se rendent donc Place de l'Hôtel de Ville,
- là ils ont du mal à trouver le service d'informations, qui de toute façon n'est ni outillé, ni habilité à délivrer des documents administratifs.
- Ils sont ensuite renvoyés sur une mairie d'arrondissement et se trouvant dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement se rendent à l'accueil du 4<sup>ème</sup> arrondissement même si ce n'est pas leur arrondissement d'origine.

La mission estime que cette pratique est à bannir.

Il est nécessaire d'étudier plus complètement ce processus, qui est certes aggravé dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement mais qui pose la question du lieu de renseignement de proximité, facilement accessible.

**Recommandation n°5 :** Mettre en place des réunions de coordination entre l'accueil de l'hôtel de Ville, l'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement, le poste Sécurité de la DPP, mesure proposée par la DICOM.

**Dans le cadre de la procédure contradictoire la DICOM a apporté la réponse suivante :**

*Les services d'accueil des mairies et en particulier la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement ont fait l'objet d'un audit de l'Inspection générale qui a révélé principalement les dysfonctionnements suivants :*

- *Un niveau de qualité des informations données aux parisiens dans les mairies d'arrondissement très disparate et parfois insuffisant.*
- *Une mauvaise coordination entre le salon d'accueil de l'Hôtel de Ville et le service d'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup>.*

*S'agissant du premier point, le rapport pointe les différents niveaux d'information délivrés aux Parisiens selon les mairies d'arrondissement. Dans la pratique, si la formation des agents d'accueil est sans doute inégale, les mairies ont pris l'habitude de renvoyer leurs visiteurs sur la mairie centrale ou sur le site de Morland lorsqu'elles sont en difficultés pour fournir l'information demandée. Pour autant, à l'heure actuelle, les différents agents, en charge de l'accueil dans les Mairies ou à l'Hôtel de Ville, ne communiquent pas directement.*

*Afin de mettre tout le monde au même niveau d'information du public, je propose que la DICOM assure un rôle de formation des agents d'accueil des mairies d'arrondissement. Nous pourrions les accueillir par roulement pendant 1 à 2 semaines ou, inversement, nos agents d'accueil pourraient à tour de rôle se rendre dans les mairies.*

*Pour rappel, le bureau des agents d'accueil de la DICOM se compose de 12 hôtes et hôtesse ayant en charge une grande diversité de lieux d'accueils et de fonctions : le centre Morland, l'Hôtel de Ville, les stands de la Ville dans les salons grand public, les conférences de presse, les colloques, les réunions publiques... Ces agents tournent sur les différents sites par roulement, ce qui leur permet un enrichissement permanent des connaissances pour une meilleure information du public.*

Les auditeurs estiment que la proposition faite par la DICOM permettrait d'améliorer la coordination de l'accueil et donc la qualité d'information donnée aux parisiens.

### **2.1.2. Le projet de développement de la polyvalence interservices n'est pas achevé mais le nouveau DGS en a fait une de ses priorités**

#### **2.1.2.1. La mise en place de la polyvalence au sein du service affaires administratives et citoyennes a débuté il y a deux ans**

Les objectifs du projet étaient de diminuer les attentes aux guichets, de valoriser le travail des agents, de faciliter les gestions d'agendas pour les remplacements, notamment dans le cadre des horaires « nocturnes » du jeudi soir. Les agents redoutaient la polyvalence pour la charge de travail qu'elle allait générer. Elle avait été mise en place dans un premier temps au sein du service affaires générales pour améliorer l'accueil du public. Un service des affaires administratives et citoyennes a été créé qui regroupe les deux anciens services des affaires générales et de l'état civil.

Le processus de mise en polyvalence interservices (commencé en 2009) a été mis en place théoriquement de la façon suivante :

- ⇒ Le DGAS (Citoyenneté) a identifié avec les services 25 compétences que doivent acquérir les agents avant d'être totalement polyvalents.
- ⇒ Les agents ont effectué des stages de qualification « état civil » et « affaires générales » au sein de la DUCT.
- ⇒ Les trois principaux niveaux de qualification adoptés sont :
  - Initiation
  - Réglementation
  - City 2
- ⇒ Le principe est qu'après formation, les agents sont en binôme avec un agent du service dont ils ne sont pas originaires ;
- ⇒ La semaine qui suit le stage, les agents sont affectés dans le service sur lequel ils se sont formés ;
- ⇒ A terme, les agents du service état civil et du service affaires générales doivent être regroupés dans une seule pièce qui accueille le public.

Les auditeurs notent que ce processus de fusion des services n'est pas achevé.

#### 2.1.2.2. Le projet de polyvalence a pris du retard

En réalité le processus n'a pas fait l'objet d'un suivi suffisant. Un DGAS avait la charge du projet selon la DGS, mais les auditeurs observent qu'aucun chef de projet autonome n'avait été désigné.

Plusieurs causes peuvent expliquer le retard pris dans l'aboutissement de ce projet de service qui a débuté il y a deux ans :

- Les agents des services état civil et affaires générales sont toujours séparés dans des locaux différents ;
- Les agents, par la formation dispensée par la DUCT, ont presque tous acquis les bases théoriques mais n'ont pas acquis la pratique ;
- Il faudrait que les compétences relatives aux élections soient maîtrisées par un plus grand nombre d'agents polyvalents ;
- Même le responsable et son adjoint sont absorbés par les remplacements au guichet et ne peuvent ni assurer la polyvalence pour eux-mêmes ni la faire évoluer dans les services ;
- Le processus de saisie des actes de l'Etat civil (Agence Nationale des Titres Sécurisés) effectué à la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement ampute le service d'un agent un jour par semaine ;
- Le responsable et son adjoint sont aujourd'hui tous deux originaires du service des affaires générales ;
- Aucun agent n'a été désigné comme pilote de projet ;
- Le nombre des responsables et adjoints a été divisé par 2 à l'occasion de la fusion des deux anciens services.

Les auditeurs constatent que ce projet de fusion des deux services pose des problèmes de circulation du public et des agents ainsi que des problèmes d'accueil, de sécurité et de stockage qui ne peuvent être résolus que par un architecte spécialisé dans ce type d'opérations. Cette fusion doit être menée à bien et doit être considérée comme une opération prioritaire par la DUCT. Le nouveau DGS a précisé, lors d'un entretien du 20 juillet avec la mission, que l'achèvement de la polyvalence interservices était une de **ses priorités**. IL a remis à la mission le projet d'installation du service dans une seule salle rénovée. Le projet de rénovation a été présenté aux agents et validé par le cabinet de la maire. Les crédits demandés afférents aux travaux, soit 100 000 euros, permettront la mise en œuvre par la DPA à laquelle l'ensemble du projet de rénovation a été transmis. La mise en place du service dans les locaux rénovés est prévue pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2012 au plus tard.

Les auditeurs estiment en conséquence que la polyvalence ne sera achevée qu'à la fin des travaux. L'aboutissement de ce projet est primordial pour conserver la crédibilité de l'encadrement auprès des agents. Ils estiment que sans cet élément final le projet « polyvalence » échouera et que beaucoup de temps et d'énergie auront été dépensés en

pure perte. Le 1er mars 2011, tous les agents ont eu une réunion, avec le DGAS chargé du pôle Citoyenneté, sur l'évolution de la polyvalence et le rassemblement des deux services en une seule pièce de 80m<sup>2</sup> actuellement utilisée uniquement par le service d'état civil.

En l'état, les auditeurs ne peuvent donc se prononcer ni sur l'efficience ni sur l'efficacité de ce projet de polyvalence. Les risques de baisse de qualité technique ne sont pas à négliger dans des domaines qui sont juridiquement complexes et constamment évolutifs.

**Tableau 18 : Activité des services état civil et affaires générales (valeur 2010)**

| Prestations aux usagers                                                                                                | Nombre                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre total de personnes accueillies par les services de prestations au public de la mairie                           | Non quantifié                     |
| Etat civil                                                                                                             |                                   |
| copies d'actes demandées au guichet / par courrier / par Internet                                                      | ?                                 |
| copies d'actes délivrées au guichet / par courrier / par Internet                                                      | 18 291 / 18 970 / 19 928          |
| livrets de famille établis                                                                                             | 785                               |
| actes créés (naissances, décès, reconnaissances)                                                                       | 396                               |
| mentions apposées                                                                                                      | 3 702                             |
| nombre de dossiers de mariage établis                                                                                  | 125                               |
| nombre de mariages célébrés                                                                                            | 124                               |
| Nombre de PACS célébrés                                                                                                | 10                                |
| Nombre de parrainages civils célébrés                                                                                  | 6                                 |
| Nombre de médailles du travail traitées                                                                                | 1                                 |
| Elections                                                                                                              |                                   |
| Nombre d'électeurs (élections politiques)                                                                              | 17 163                            |
| Nombre d'électeurs (élections professionnelles)                                                                        | 22 690                            |
| Nombre de bureaux de vote                                                                                              | 14                                |
| Nombre de mouvements (inscriptions, radiations, modifications intra et inter arrondissement/ intra Paris /extra Paris) | Inscriptions 646 / Radiations 782 |

Source : DGAS Citoyenneté mai 2011

**Recommandation n°6 :** Suivre et finaliser le projet de polyvalence et mettre en place l'accueil commun dans une même salle pour le service affaires administratives et citoyennes.

#### 2.1.2.3. L'organisation actuelle du service des Affaires administratives et citoyennes

Le service est ouvert de 8H30 à 17H (19h30 le jeudi). Quatre agents assurent à tour de rôle les permanences d'état civil du samedi matin.

Des permanences pour l'inscription sur les listes électorales sont assurées en fin d'année le samedi toute la journée jusqu'à 16 heures, elles sont rémunérées aux agents en heures supplémentaires.

Selon les agents entendus par les auditeurs, ne venir que pour une matinée le samedi pour l'Etat civil quand on vient de banlieue est un problème majeur, notamment pour les parents isolés. De plus, tous les agents du service ne se sentent pas capables d'assurer seuls une permanence notamment pour les actes de décès. De fait, chaque service fusionné (d'une part, l'état civil et d'autre part, les affaires générales) continue à effectuer son travail propre. Les agents ne savent pas, en outre, comment travaillent leurs collègues des autres mairies, ils ne sont pas en réseau.

C'est toujours la chef du service des affaires administratives et citoyennes qui assiste aux réunions à la DUCT. Il est dommage que dans le cadre de la polyvalence, son adjointe aussi ne soit pas également invitée aux réunions de la DUCT.

Des réunions ne sont pas régulièrement organisées entre les agents des deux services fusionnés, (état civil et affaires générales), qui sont devenus les agents du service des affaires administratives et citoyennes, et ceux-ci le regrettent.

**Recommandation n°7 :** dans le cadre de la mise en œuvre de la polyvalence, organiser régulièrement des réunions de service.

Le 5 avril, jour d'un des déplacements des auditeurs à la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement il n'y avait qu'un agent seul au guichet au service de l'état civil. Outre que cela est générateur de file d'attente pour le public, les agents ont signalé que cela rend difficile pour eux de prendre leur pause déjeuner sans fermer le service, ils réclament plus de souplesse pour la pause déjeuner dans l'usage du logiciel « Chronogestor » pour faire face aux afflux de public entre midi et 14 heures.

#### 2.1.2.4. Le processus de travail et d'accueil au service des affaires administratives et citoyennes

Le lundi au bureau état civil, le processus à l'arrivée des agents est le suivant :

- Le service édite les documents et les demandes reçues par Internet durant le week-end
- Puis le service traite le courrier restant des jours précédents
- enfin le service traite le courrier du jour

Les personnes qui se présentent au guichet font toujours l'objet d'un service prioritaire.

Comme a pu le préciser la DGS, il existe désormais « *une démarche facilitée pour la délivrance d'un acte d'état civil : les usagers ont la possibilité de se présenter dans n'importe quelle mairie d'arrondissement.*

*La demande peut s'effectuer également par internet ; l'utilisateur reçoit son acte accompagné d'un courrier de la mairie. Le traitement des courriers est réalisé dans un délai inférieur à 72 heures. (72h étant le délai maximum accordé par la Direction).*

A ce jour, on peut considérer que la charge de travail s'établit à 60% accueil du public et 40% travail de back office. Ces évolutions liées au télé service vont inverser progressivement la donne et nécessiteront un espace accueil moins important compte tenu du fait que le travail en back office représentera davantage de temps.

Actuellement, la mise en place des nouvelles applications, dédiées aux élections, au logement et aux affaires militaires, nécessite pour les agents un investissement important : formations, maîtrise d'un nouveau logiciel. ».

#### 2.1.2.5. La gestion de la sécurité au service des affaires administratives et citoyennes

Pour l'accès au logiciel informatique City 2 au bureau d'état civil, trois agents sont titulaires d'un code d'administrateur.

[.....]  
.....]  
.....]. 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 auditeurs ont noté que de nombreux fils électriques jonchent le sol de la pièce d'état civil, dus à des déplacements de bureaux ; ces fils présentent un risque pour la sécurité des personnes et doivent faire l'objet d'une gestion dans le cadre de la restructuration.

**Recommandation n° 8 :** [.....]  
.....].  
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. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières

### 2.2.1. La mission informatique

La mission a noté qu'outre le relais technique informatique (agent également en charge du suivi des marchés), cette mairie a également prévu un agent chargé de la maintenance informatique à temps plein.

La mission a demandé au nouveau DGS de remplir les documents relatifs aux équipements informatiques.

**Tableau 19 : Caractéristiques générales du parc informatique**

|                                                                      |                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Périmètre des PC gérés par le relais technique (RT)                  | Services administratifs : 60 postes de travail/ élus : 15 portables avec l'application ODS / Maison des associations : 7 Postes |
| Adéquation du parc                                                   | Le nombre de PC est satisfaisant                                                                                                |
| Ancienneté du parc                                                   | Le matériel a moins de 3 ans                                                                                                    |
| Mode d'acquisition                                                   | Le matériel est acheté par la DUCT sur les marchés transverses de la DSTI                                                       |
| Budget d'acquisition et de renouvellement pour les PC administratifs | Le BTI de la DUCT gère le budget de remplacement et d'extension du parc                                                         |
| Budget d'acquisition et de renouvellement pour les PC des élus       | L'enveloppe budgétaire allouée par le BEIB sur l'ESA de la MA04 est gérée avec le Dir. de Cabinet du Maire                      |

Source : mairie du 4ème

**Tableau 20 : La maintenance du parc des PC**

|                                                      |                                                            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Périmètre du parc géré                               | Totalité (administratifs, élus, Maison des associations) ? |
| Commande des interventions de maintenance            | Les incidents sont envoyé par satis                        |
| Gestion des périodes de garantie du matériel         | Suivi des garanties proposées par les constructeurs        |
| Taux de panne constaté                               | Plus de 10 par an et plus de 10 interventions              |
| Qualité perçue du parc matériel par les utilisateurs | Qualité satisfaisante                                      |

Source : mairie du 4ème

**Tableau 21 : Le réseau informatique**

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Connaissance de l'architecture réseau de la MA12 | Aucune connaissance des plans des perches de raccordement installées dans les bureaux                                                                                                                                                       |
| Bâtiments pré-câblés                             | 2 prises réseau par bureau et salle de réunion, y compris salle de fêtes                                                                                                                                                                    |
| Réseau WIFI                                      | Installé et activé (réseau Orange)                                                                                                                                                                                                          |
| Périmètre d'intervention en cas de panne         | Relais technique : du PC à l'armoire de brassage/ DSTI : jusqu'au répartiteur                                                                                                                                                               |
| Interventions du RT en cas de panne              | Vérification des branchements ; réarmement électrique des équipements de concentration; appel des services de la DSTI si nécessaire (bonne réactivité).<br><br>Identification du niveau de résolution du problème : MA04 ou Ville de Paris. |
| Gestion des adresses IP                          | Adresses fixes pour les PC administratifs ; adresses variables (DHCP) pour les PC des élus                                                                                                                                                  |

Source : mairie du 4ème

Une majorité de pannes a pour origine des coupures électriques<sup>4</sup> : le relais technique réinitialise les équipements réseau si nécessaire.

### Les logiciels et leur exploitation locale

**Tableau 22 : Description des logiciels utilisés :**

|                                                                              |                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Windows XP                                                                   | Gestion d'installation de l'OS et des paramètres                                                                |
| Suite Microsoft OFFICE                                                       | Office XP ; Office 2007                                                                                         |
| Zenworks (outil de diffusion de logiciels)                                   | Piloté directement par le BTI de la DUCT                                                                        |
| Les applications métiers<br>(CITY 2, ALIZÉ, STAR, etc.)                      | Toutes sont installées par la DUCT ; en cas de problème, un premier niveau de demande d'aide est adressé au BTI |
| Assistance auprès des utilisateurs dans l'usage de la suite OFFICE           | Assistance Outlook 2007 et Office XP                                                                            |
| Assistance auprès des utilisateurs dans l'usage des applications métiers     | Très rarement demandées                                                                                         |
| Impact de la dématérialisation des services aux usagers                      | Aucun au niveau RT avant le démarrage de démafac                                                                |
| Impact de la déconcentration de certaines fonctions des directions centrales | Aucun au niveau RT                                                                                              |

**Source : mairie du 4ème**

*Remarque : les applications métiers peuvent être ventilées en 2 groupes selon leur type d'interface, celles qui sont accessibles à travers un navigateur (ex. : Chronogestor, SIMPA) et celles qui nécessitent l'installation de modules spécifiques sur le poste de travail (ex. : CITY 2).*

<sup>4</sup> Notamment en raison des travaux dans les bâtiments

## 2.2.2. Les missions financières

### 2.2.2.1. Le service financier

**Tableau 23 : Evolution des dotations (BP et/ou crédit ouvert)**

| ETAT SPECIAL (en euros)     | 2008      | 2009      | 2010      |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Dotation d'investissement   | 130 000   | 130 000   | 130 000   |
| Dotation d'animation locale | 192 763   | 192 763   | 158 800   |
| Dotation de gestion locale  | 2 013 539 | 1 925 262 | 1 959 482 |
| Total                       | 2 336 302 | 2 248 025 | 2 248 282 |

Source : DGAS Citoyenneté mai 2011

**Tableau 24 : Compte Administratif**

| ETAT SPECIAL (en euros)     | 2008         | 2009         | 2010         |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Dotation d'investissement   | 94 388.24    | 156 636.25   | 56 128.26    |
| Dotation d'animation locale | 185 387.57   | 279 494.36   | 195 038.63   |
| Dotation de gestion locale  | 1 911 310.25 | 2 165 392.5  | 1 827 224.83 |
| Total                       | 2 191 086.06 | 2 601 523.11 | 2 078 391.72 |

Source : DGAS Citoyenneté mai 2011

Les dotations sont en légère baisse entre 2008 et 2010.

Le responsable du service financier, secrétaire administratif, a été affecté à la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement il y a 3 ans, en 2008.

Il gère son service composé d'un adjoint administratif également relais informatique et de deux agents en contrats aidés (CUI).

Il regrette que cinq à six agents en contrats aidés se soient succédé sur leur poste dans le service chargé des affaires financières. Il note qu'il faut six mois pour se familiariser aux logiciels métiers du type « Alizé / Elaboration Passation des Marchés » et que les agents quittent leur poste alors qu'ils sont à peine formés à l'usage des dits logiciels, ce qui nuit à l'efficacité du service. Soit les agents ne sont pas opérationnels, soit s'ils sont efficaces ils ne restent pas très longtemps et partent en fonction des opportunités professionnelles.

La multiplication des emplois techniques tenus par des contrats aidés, en particulier pour les affaires financières, est un problème majeur auquel est confrontée la DUCT.

Le responsable du service financier estime par ailleurs qu'il manque un poste d'agent/adjoint administratif dans ce service, afin qu'il comprenne au moins deux agents stables (le seul fonctionnaire actuel et le chef de service habitent en banlieue éloignée). Il a précisé aux auditeurs qu'une agent sous contrat aidé de son service (au 4<sup>ème</sup> étage), est également affectée à la Régie (au 1<sup>er</sup> étage) ce qui perturbe celui-ci.

Le responsable du service financier (secrétaire administratif) a souligné avoir eu des difficultés à l'arrivée dans le service, car le DGAS chargé des finances s'occupe peu du budget et des marchés. Il a toujours travaillé directement avec la DGS et une fois par an avec la responsable du service école pour le budget des établissements qu'elle suit.

Dans la perspective du départ du responsable des marchés, le DGAS chargé des finances a dû redemander une habilitation sur le logiciel métier « Elaboration Passation des Marchés », de plus il est prévu que le fonctionnaire s'occupant des marchés forme le DGAS des moyens généraux, par ailleurs régisseur, au suivi des marchés, un tel cumul de tâches techniques est générateur de risque juridiques et financiers.

Le responsable du service financier de la Mairie, qui s'occupe des marchés, environ deux par an, plaide pour que les petites mairies, qui ne passent pas beaucoup de marchés spécifiques, bénéficient de l'aide de personnes du service central de la DUCT (Bureau des Affaires Financières et Achats Marchés) qui vient de mettre en place un site partagé. Le nombre des marchés est en effet trop faible pour que les agents acquièrent et conservent la technicité nécessaire.

Le responsable des marchés a signalé aux auditeurs deux petits marchés (inférieurs à 10 000€) à procédure adaptée pour lesquels même si les règles de publicité ont été respectées, la procédure aurait dû être plus rigoureuse. Après vérification sur pièces les auditeurs confirment cette analyse.

Des difficultés existent aussi pour les équipements de proximité, les directions centrales ayant souvent seules une réelle capacité d'expertise.

Le responsable du service des marchés s'occupe de l'exécution des marchés pour les crèches ; il participe en compagnie de son chef hiérarchique à une réunion par an avec les directrices, la DGS, et la responsable des crèches.

Selon ses dires, les marchés des laits maternisés pour les crèches auraient été sous-évalués par l'entreprise et la DFPE (de même que certains marchés de jouets ou de parapharmacie), le montant limité du marché ayant été atteint avant le milieu de l'année 2011. Les auditeurs disposent des mails échangés par la mairie et la DFPE concernant les problèmes du marché des laits maternisés ; ces problèmes sont en voie de règlement.

Un problème a été signalé aux auditeurs à titre d'exemple de difficulté persistante : l'eau de la piscine Saint-Merri est décomptée sur les dépenses de fluides de l'école située juste à côté. La mairie du 4ème a demandé que ce soit décompté sur le budget de la piscine, mais les directions en charge du problème n'ont pas encore réglé cette situation.

Au vu de ces constats, les auditeurs estiment que la gestion des marchés, en particulier les marchés spécifiques, constitue pour la mairie d'arrondissement une zone de risque juridique importante. Seuls des agents de niveau hiérarchique suffisant et ayant une vue globale de la Ville peuvent imposer des procédures parfaitement conformes aux obligations légales. De plus, les agents locaux ne disposent ni de la technicité nécessaire, ni d'une pratique suffisante pour faire face aux exigences des Maires, surtout en urgence.

Une réflexion sur l'appui à apporter et sur l'organisation du contrôle interne dans ce domaine devrait être conduite, en envisageant de créer au sein de la DUCT une cellule d'aide pour les marchés spécifiques des petits arrondissements, voire d'organiser une

gestion directe des marchés des « petites mairies » par la DUCT ou la Direction des Achats.(cf. mesure 22 « Constituer un réseau d'expertise Achats/Marchés » des « 25 mesures pour l'organisation des marchés » actuellement envisagées par la DUCT). Pour les marchés transversaux de la Ville, elle a transmis à toutes les mairies une fiche achat qui doit servir de référence dans toutes les mairies.

#### 2.2.2.2. La régie

Le DGAS chargé des moyens généraux est régisseur en titre depuis 4 ans, auparavant un régisseur était à plein temps, ce n'est plus le cas ; il n'assure de fait la mission que par intermittence même s'il **passé en principe tous les jours à la régie** et est en appui de la régisseuse adjointe. Ce système a permis de redéployer un poste de catégorie B pour d'autres fonctions moins classiques.

La régisseuse adjointe travaille à la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement depuis 32 ans<sup>5</sup>, et depuis 4 ans à la régie. Les auditeurs ont constaté que cet agent de catégorie C assure de fait la permanence de la fonction de régie.

Principales activités de la régie :

- les encaissements des recettes, caisse des écoles, cantines et colonies de vacances [.....] ;
- la réception des dépôts des directeurs d'écoles qui viennent une fois par mois déposer les recettes.[.....]. *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs ;*
- accueillir les parents qui viennent régler directement à la régie (excepté pour un lycée), beaucoup ne le font pas, ils envoient les chèques par correspondance. Parfois ce sont les élèves qui viennent. [.....]. *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs ;*
- Assurer les petites dépenses de la caisse des écoles, 150 € par mois environ.
- La régie encaisse aussi les locations de salles des associations qui payent deux fois par an (Pour la salle des Blancs Manteaux par exemple) ;

La régie n'encaisse que très peu de quêtes de mariage (Seulement une fois ou deux par an) car certains adjoints ne souhaitent pas faire une quête. Parfois la quête n'aboutit qu'au recueil de 2 ou 5 euros ; la mairie ne reçoit qu'un ou deux dons par an.

Au moment de l'audit, il y avait peu de public à la régie qui n'ouvre que de 8H45 à 12H30 et 14H à 17H.

---

<sup>5</sup> Elle y est entrée comme agent administratif contractuel/intermittent, a été affectée à l'Etat civil pendant 13 ans, a passé le concours d'adjoint, a été reçue en 1992, est restée 14 ans au bureau des élections et est depuis 4 ans à la régie

Il y a des sous-régies (8) pour les petites dépenses urgentes. Il y a aussi les petites dépenses de la mairie en Etat spécial.

Sur le plan informatique, l'application STAR fonctionne bien, elle est installée depuis 2008, elle ne produit pas de bugs et elle est pratique selon la régisseuse adjointe.

⇒ Déploiement de Facil'Familles

Comme la DGS a pu le préciser, « le projet Facil'Familles viendra impacter fortement le fonctionnement de la régie municipale, notamment après l'introduction des recettes de cantine. » « De petite taille, le 4<sup>e</sup> arrondissement est en capacité d'accueillir les familles dans la configuration actuelle de la régie, en termes de locaux. » « Un renforcement humain sera peut-être nécessaire dans l'avenir sauf à déployer efficacement le paiement électronique afin de réduire le nombre de déplacements des administrés ». La régisseuse adjointe a noté un certain nombre de difficultés après la mise en place de Facil'familles le 1<sup>er</sup> avril 2011 pour le paiement du 1<sup>er</sup> trimestre :

- Les parents sont un peu perdus, ils ne comprennent pas ; peu de personnes ont utilisé le dispositif nouveau ;

- La régie a constaté que des contestations existent concernant les tranches fiscales applicables (ex : 2 enfants de la même famille ont des tarifs différents), quand il y a un problème de facturation la régie renvoie le dossier à la cellule Facil'familles de la DASCO (Cellule Coordination Financière et Comptable);

- Il est possible qu'il y ait de plus en plus de demandes de paiements dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement car les familles peuvent payer désormais dans n'importe quel arrondissement, par exemple une personne habitant dans le 19<sup>ème</sup> est venue payer dans le 4<sup>ème</sup>. Or c'est une mairie d'arrondissement qui accueille déjà beaucoup d'habitants des autres arrondissements pour des démarches ;

-

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

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

Le logiciel Facil'familles fonctionne bien et un flux transfert sur le logiciel STAR a lieu à 16 heures ; la régie ne peut donc pas transférer après 16 heures (elle vérifie que le transfert s'est bien effectué).

Cela pose un problème pour les familles car la régie ne peut donc pas encaisser entre 16 heures et 16 heures 15, de plus, les enregistrements passés après 16 heures sont

comptabilisés le jour suivant. La régisseuse adjointe l'a signalé à la DUCT, qui lui a répondu qu'aucune évolution n'était envisagée.

⇒ Contrôles de la régie

La régie a fait l'objet d'un contrôle de la direction régionale des finances publiques, mais la DGS a précisé aux auditeurs ne l'avoir jamais contrôlée [.....]  
.....]  
.....] *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.*

Les auditeurs considèrent qu'un contrôle interne est nécessaire sur les régies et qu'il faut donc former les DGS à cet effet.

*Dans sa réponse au rapport provisoire, la DUCT indique que « des contacts avaient été pris avec la direction des Finances, qui normalement assure un pilotage des régies de la Ville, pour évaluer les modalités de mise en place d'une formation. Mais les priorités actuelles, centrées sur les CSP comptables et la dématérialisation des factures ne permettent pas pour l'instant de dégager les disponibilités nécessaires au déploiement du processus.*

Un agent (contrat aidé) qui s'occupe des budgets des marchés travaille dans les locaux avec la régisseuse adjointe à sa demande [.....]. Quand la régisseuse adjointe est en congés, cet agent appelle le régisseur en cas de problème. [.....] *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 régisseuse adjointe [.....] valide l'état de fin de mois à la place du régisseur en titre, sur lequel pèse cependant la responsabilité financière.

C'est le régisseur en titre qui se rend aux réunions à la DUCT sur les régies, et transmet ensuite à son adjointe les informations. Celle-ci a souligné que le régisseur étant occupé par ses autres tâches de DGAS, n'est pas toujours accessible immédiatement en cas de problèmes à lui soumettre. Cependant il vient tout de suite en cas d'urgence. Quand le régisseur est en congés, l'adjointe, en cas de difficulté, appelle le régisseur du 3<sup>ème</sup> arrondissement. La régisseuse adjointe a précisé être gênée fonctionnellement par cette situation.

La quantité de travail du service est variable dans l'année, par exemple avant les vacances scolaires [.....] *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 ; c'est alors difficile pour la régisseuse adjointe de faire face toute seule. Par ailleurs, les chèques sont très lourds à traiter.*

Elle s'est plainte de ne pas avoir beaucoup de contacts avec la Direction des Finances. Elle manque d'interlocuteurs et se sent très isolée et ne sait pas si le régisseur aborde les problèmes de régie avec la DGS.

Il n'existe pas de réunion avec les autres régies d'arrondissement. Pour faciliter son travail [.....] la régisseuse adjointe aurait besoin d'interlocuteurs à la direction des finances ou à la DUCT.

Les auditeurs estiment qu'il doit être remédié à la situation ci-dessus décrite qui est porteuse de risques pour le service en matière de sécurité financière et particulièrement déstabilisante pour l'agent concernée.

Afin d'assurer un soutien technique fixe à la régisseuse adjointe, il faudrait prévoir un régisseur à plein temps dans cette fonction ou il faudrait expérimenter la mutualisation de régies du 4<sup>ème</sup> et d'un autre arrondissement du Centre de Paris (cf. mesure 21 des « 25 mesures pour l'organisation des mairies » document préparé par la DUCT).

⇒ Sécurité matérielle de la régie

La régie est située au premier étage à côté de la bibliothèque ; [.....]. 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 auditeurs ont demandé à la régisseuse adjointe de vérifier le fonctionnement des alarmes, ce qui a été effectué de façon satisfaisante pendant la durée de la mission.

*Dans sa réponse au rapport provisoire, la DUCT rappelle que dans le cadre de l'extension progressive du dispositif de Facil'Familles, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3<sup>ème</sup> arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant notamment sur la sécurité et les conditions propres à assurer une plus grande continuité de service, afin de répondre aux fortes évolutions que connaissent les régies.*

*La DUCT bénéficie par ailleurs d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées.*

Le nouveau DGS a précisé aux auditeurs que, 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., du départ récent de deux agents venant seulement d'être remplacés par des CUI, du taux d'exécution faible constaté en 2010 et de la difficulté de liquidation en 2011, il constate certaines difficultés de fonctionnement dans un contexte de multiples applications informatiques à maîtriser au sein de ce service et nécessitant un temps suffisant d'adaptation aux postes.

### 3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

#### 3.1. Les missions nouvelles, un point fort de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement est très innovante pour ce qui concerne la démocratie participative et l'urbanisme. Par contre, ces innovations mobilisent essentiellement des contrats aidés, ce qui fragilise leur pérennité.

⇒ Outre le service des Affaires administratives et citoyennes ainsi que le service Accueil, le DGAS Citoyenneté a notamment sous sa responsabilité :

- le Pôle Parents constitué d'une titulaire initialement en CUI, d'une autre titulaire en charge du RIF et d'une autre agent en CUI;
- le pôle Démocratie Participative qui regroupe le Conseil d'arrondissement (la Mairie du 4<sup>ème</sup> ne réunit pas de CICA), la Maison des Associations (désormais implantée Bd Henri IV) ainsi que les Conseils de Quartiers, de la Jeunesse, des Enfants ; à chacune de ces 5 instances correspond un responsable ou coordinateur ;
- le pôle Internet constitué d'un seul agent en CUI.

Les auditeurs soulignent que la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement s'est fortement investie sur la gestion du Pôle Parents qui sera de plus, à compter de novembre 2011, associé à un Pôle Senior.

L'ensemble des Conseils de Quartiers, Enfants, Jeunesse fonctionnent bien et sont suivis avec grande attention par la maire et les élus concernés.

Par ailleurs, l'application participative Beecitiz constitue une innovation digne d'intérêt (cf.3.1.3)

##### 3.1.1. Le pôle Parents

Le souhait de la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement a été que les parents soient les acteurs de ce pôle.

Sa création date de septembre 2009. Le pôle Parents est devenu le lieu d'accueil du Relais Informations Famille du 4<sup>ème</sup> arrondissement mais il comporte plusieurs différences de fonctionnement :

- Un des espaces est géré par les parents qui se réunissent à leur convenance sous la coordination de la responsable du pôle Parents.

Les auditeurs précisent que les réunions en soirée se tiennent en l'absence de tout personnel administratif.

- Des ateliers et des conférences sont organisés à un rythme régulier par les parents ;

- Des permanences sont tenues par 10 associations et 6 services publics (sauf la CAF qui s'est retirée du dispositif RIF pour des problèmes de manque de personnel) ;

A la demande de la maire, un pôle Seniors va être ouvert en octobre dans les locaux agrandis du pôle Parents (à l'étage au-dessus).

Le pôle Parents dispose de locaux spacieux de 150m<sup>2</sup>, avec une capacité autorisée de 60 personnes, situés au rez de chaussée de la mairie dans un local facilement accessible y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Le Relais Informations Familles / Pôle Parents de la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement constitue un lieu d'écoute, d'information et d'orientation entre parents et professionnels (psychologues, juristes, travailleurs sociaux). Cet espace a été mis en place pour dispenser aux familles une information immédiate et faciliter leur vie quotidienne, quel que soit l'âge des enfants.

C'est aussi un lieu de rencontre et d'entraide dans lequel des groupes d'échanges entre parents s'organisent. L'objectif du RIF / Pôle Parents est de mettre l'usager au cœur du service public.

Ce Pôle Parents comprend plusieurs axes :

- l'accueil des familles,
- les permanences,
- un espace géré par les parents : « la petite maison dans la mairie »,
- un espace pour les jeunes : accueil libre pour les jeunes scolarisés ou habitant dans le 4<sup>ème</sup>
- les rencontres thématiques.

La fréquentation du Pôle Parents est en constante augmentation : depuis l'ouverture fin septembre 2009 jusqu'en août 2010, 5 247 demandes ont été enregistrées. La fréquentation est passée de 200 personnes par mois à 650 au moment de l'audit.

Les demandes sont réparties de la façon suivante : 50% pour un accueil général (renseignements sur la structure, les modes de garde, la Caisse des écoles, les événements du Pôle Parents...) et 50% pour les permanences institutionnelles et associatives (Petite Enfance, consultations juridiques, Caisse des écoles, l'espace géré par les parents « la petite maison dans la mairie », le Refuge.

Trois agents de la Ville assurent le fonctionnement du pôle et la réception des visiteurs. Une quarantaine de personnes extérieures à la Ville interviennent au sein du pôle. Il est dirigé par une responsable de pôle, agent de catégorie C, sous l'autorité du DGAS Citoyenneté.

Une fois par mois la responsable de ce pôle participe aux réunions du comité opérationnel (COPER) organisé par le DGAS Citoyenneté et rencontre une fois par mois également le conseiller famille du cabinet de la maire et le DGAS en charge de ce secteur. La responsable a regretté que la DUCT ne soit pas plus présente dans le cadre de la

coordination des RIF et dans le cadre du pilotage du réseau de partenaires. La faiblesse de l'appui de la DFPE a aussi été évoquée.

Les auditeurs ont noté le caractère innovant et atypique du dispositif de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

**Tableau 25 : Statistiques du pôle Parents**

|                                                        |       |
|--------------------------------------------------------|-------|
| RIF/Pôle Parents                                       |       |
| nombre de personnes accueillies                        | 8 638 |
| nombre de permanences organisées                       | 18    |
| nombre de réunions d'information collective organisées | 17    |
| nombre d'ateliers parents-enfants organisés            | 19    |

Source : Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

### 3.1.2. La démocratie participative

Les conseils de quartier ont déjà été traités cf. 1.3.2.2 .

#### 3.1.2.1. Le conseil des enfants

Le conseil des enfants du 4<sup>ème</sup> arrondissement pris en charge par une animatrice<sup>6</sup> et relevant de l'adjoint délégué à la démocratie participative, est ouvert aux enfants résidant ou scolarisés dans cet arrondissement.

L'objectif est de permettre aux enfants de 9 à 12 ans d'agir afin d'améliorer la vie de leur quartier en mettant en œuvre des projets dans divers domaines comme le sport, la culture, la solidarité, l'environnement.

Le conseil des enfants est composé de conseillers volontaires, représentant leur établissement qui participent aussi aux projets.

Ce conseil se réunit en début d'année scolaire pour élaborer les projets de l'année, puis se divise en trois commissions selon les domaines (commission communication/journal ; commission sport/loisirs ; commission cadre de vie/atelier artistique).

#### 3.1.2.2. Le Conseil de la Jeunesse

Les auditeurs ont rencontré le coordinateur des Conseils de la Jeunesse des 4<sup>ème</sup> et 2<sup>ème</sup> arrondissements, bénéficiant d'un contrat (de catégorie B) de 3 ans depuis septembre 2009, détaché auprès de ces deux mairies. Il dépend de la Mission Citoyenneté de la DJS, qui réunit environ une fois par mois les 13 coordinateurs d'arrondissements. Les coordinateurs des quatre arrondissements du centre de Paris se rencontrent une fois par mois pour travailler sur leurs projets communs, notamment l'organisation de l'évènement citoyen « Effervescentre ».

<sup>6</sup> contrat aidé faisant partie des 10 CA auxquels la Mairie a droit

Ainsi que la DGS a pu le confirmer, si le coordinateur «*pour l'aspect organisationnel et logistique, est rattaché au DGAS, pour ses missions il relève d'un collaborateur de cabinet*».

Il déclare partager sa semaine sur les deux arrondissements, un vendredi sur deux ainsi que les lundi et mercredi il se consacre au 4<sup>ème</sup> et le reste du temps au 2<sup>ème</sup>. De même, il organise une réunion par semaine avec les jeunes de 13 à 25 ans de chacun des deux arrondissements.<sup>7</sup>

Doté d'un ordinateur portable fourni par la DJS, il dispose d'un « petit bureau » (partagé avec la coordinatrice du Conseil des Enfants) à l'étage du Kiosque Jeunes Le Marais<sup>8</sup>, qui assure des fonctions relatives aux loisirs culturels, sportifs et de billetterie auprès des jeunes. Cet équipement comprend une grande salle d'une capacité de 19 personnes maximum.

Au sein de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement, il participe aux COPER mensuels réunis par le DGAS Citoyenneté et travaille le plus souvent avec le chargé de mission et l'élu chargés de la Démocratie Participative ; il rencontre la maire 3 ou 4 fois par an.

Il ne travaille pas en relation avec le service des Affaires scolaires, si ce n'est pour obtenir les coordonnées des responsables de collèges ou lycée, établissements où le coordinateur reconnaît rencontrer des difficultés pour pouvoir y pénétrer.

Les « Matinées citoyennes » permettent de rencontrer une soixantaine de jeunes, les délégués des classes de quatrième et troisième ainsi que de seconde, première et terminale des établissements de l'arrondissement, à la rentrée scolaire de septembre.

Le coordinateur a indiqué qu'une quinzaine de jeunes, sur chacun des deux arrondissements, participe régulièrement aux activités proposées. Il dispose d'un budget annuel maximal de 10 000 € géré par la Mission Citoyenneté de la DJS, pour réaliser trois ou quatre projets par an sur différentes problématiques intéressant les jeunes.

Les auditeurs estiment qu'une étude d'impact de ces dispositifs devrait être réalisée.

### 3.1.3. Beecitiz, une application participative

En février 2011, la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a officiellement lancé sur le territoire de son arrondissement l'application Beecitiz, outil participatif donnant la possibilité aux habitants d'améliorer le service public parisien et d'entrer en discussion avec lui. Accessible via le site [mairie4.paris.fr](http://mairie4.paris.fr) ou directement à l'adresse [mairie4.paris.beecitiz.com](http://mairie4.paris.beecitiz.com), cet outil permet à chaque citoyen ou habitant de l'arrondissement de signaler aux services municipaux un problème de voirie sur l'espace public.

Trois clics suffisent pour adresser une requête au service concerné et retrouver trace de celle-ci sur la carte de l'arrondissement qui permet de géolocaliser l'ensemble des

---

<sup>7</sup> le mercredi à 14h30 dans le 4<sup>ème</sup> et le jeudi à 18h dans le 2<sup>ème</sup>

<sup>8</sup> situé rue F. Miron, en face de la Mairie du 4<sup>ème</sup>

remontées du terrain. Sous forme de carte participative, les citoyens peuvent déclarer une demande ponctuelle, publier une idée concrète, soumettre des requêtes à leur mairie.

Thématisées, ces requêtes sont directement transmises au service concerné ou au responsable d'une catégorie de requête. Celui-ci devra évaluer le délai de résolution qui sera transmis à l'auteur de la requête ou réassigner la requête à l'un de ses collègues ou un autre service. Les notifications sont générées automatiquement.

Beecitiz constitue une interface de gestion qui permet aux services municipaux de mieux gérer les requêtes formulées par les administrés en suivant le chemin de ces requêtes et d'informer de leur traitement les citoyens qui les ont générées. Le tout en temps réel avec l'objectif de réduire le laps de temps entre le signalement du problème et sa résolution.

La Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement est parmi les premières collectivités territoriales françaises à tester, de manière expérimentale, une telle plateforme d'échanges. Si un tel dispositif est nouveau à Paris, il existe depuis plusieurs années en Angleterre où les Services publics et l'administration du Grand Londres utilisent Internet pour collecter les signalements des usagers.

Selon la DGS, Beecitiz est « *un outil très rapide et efficace ; il nécessite néanmoins l'intervention de plusieurs personnes pour le suivi (direction centrale de la Ville de Paris, membres du cabinet)* ».

Le nouveau DGS considère que cette initiative est très prometteuse, aussi envisage-t-il de la déployer, en lien avec la DUCT, sur les mobiliers intelligents de la Ville.

### **3.1.4. L'intérêt du dispositif « Exprimez-vous ! »**

Les rapporteurs tiennent à souligner l'intérêt de la mise en œuvre du dispositif « Exprimez-vous ! », il est constitué par une fiche à la disposition des usagers se présentant à la Mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement leur permettant de communiquer leurs observations : remarques, attentes et suggestions concernant les conditions de l'accueil et la qualité des réponses données. Il est prévu, si l'utilisateur le souhaite, de recevoir une réponse personnalisée en laissant ses coordonnées.

## **3.2. Les défis à relever**

La mission a adressé par écrit un questionnaire à la directrice générale des services. Cette partie reproduit le point de vue exprimé par la direction générale des services.

### **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 coordonnateur de l'espace public (agent de la DPE dans le 4e) a été rattaché au DGS en septembre 2009. Sa première mission a consisté à réaliser un état des lieux de la propreté de l'espace public sur l'arrondissement en lien avec le référent propreté de chaque conseil de quartier. Un programme d'intervention de la DPE a été ensuite déterminé. Sa seconde mission relève de la coordination de dossiers transversaux nécessitant l'intervention de plusieurs directions. Exemple : rénovation d'un mur de crèche (DFPE, DVD, DEVE, SLA)

D'emblée et compte tenu de sa première action, il s'est agi d'un appui important à la vie locale. Néanmoins, aucune suite dans son action ne permet de donner un caractère pérenne à son existence. Il n'y a aujourd'hui plus de contact avec le coordonnateur et le DGS.

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

### 3.2.1.2. Impact des référents territoriaux

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

En l'absence de déconcentration clairement identifiée, des référents locaux ont été proposés aux maires d'arrondissement.

Compte-tenu de l'inexistence des réunions de services déconcentrés à la mairie du 4e arrondissement, il était important pour la mairie d'avoir un contact direct avec les directions non déconcentrées comme la DAC.

Il s'avère que la Mairie doit toujours solliciter cette direction pour obtenir des informations budgétaires ou de travaux. « *Contrairement aux autres directions, la DAC ne propose pas de rencontre avec la maire ; il nous revient de les solliciter et nos demandes sont souvent mal comprises* ».

### 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, permettra d'élaborer des réponses partagées aux questions suivantes : comment renforcer la cohérence des interventions autour des usagers ? Comment développer des stratégies davantage partagées d'intervention sur le territoire à partir d'une connaissance commune de ce dernier ? Quelles formes d'organisation et de fonctionnement des services sociaux pour mieux prendre en compte la diversité des territoires ?

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement s'est engagée dans un interventionnisme assez fort en matière sociale par la mise en place notamment d'un dispositif grand froid dès 2002 ou bien encore, plus récemment, par l'instauration d'un suivi personnalisé des sans domicile fixe. Le développement territorial des services sociaux est donc très attendu, pour une

meilleure coordination locale des services du CASVP et de la DASES. Le personnel en place localement reste malgré tout très réticent dès lors qu'il s'agit d'objectifs fixés par la mairie et non par leur hiérarchie directe.

#### 3.2.1.4. Impact des assistants conseils de la jeunesse

L'assistant pour le conseil de la jeunesse (compétent pour le 2<sup>e</sup> et le 4<sup>ème</sup> arrondissement) est très impliqué dans la vie de l'arrondissement (cf. supra point 3.1.1.2). Il est associé aux manifestations organisées par la mairie dès lors qu'elles peuvent concerner la jeunesse (ex: remise officielle des cartes électorales aux jeunes de 18 ans, forum des associations, accueil des nouveaux habitants, etc....).

Pour l'aspect organisationnel et logistique, il est rattaché au DGAS. Pour ses missions, il relève d'un collaborateur de cabinet. La mairie lui met à disposition les besoins nécessaires à son activité (matériel, fournitures, budget de 4 000 € en fonctionnement par an).

### 3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

##### - Meilleure information

Le public peut s'informer via les sites [www.mairie4.paris.fr](http://www.mairie4.paris.fr), [www.paris.fr](http://www.paris.fr) et le 3975. Les usagers ont également la possibilité de nous communiquer leurs observations via webmail, le dispositif « Exprimez-vous ! » et Beecitiz.

##### - Désectorisation de certaines formalités (demandes d'état civil, demandes de logement social)

###### Demande d'état civil :

Démarche facilitée pour la délivrance d'un acte d'état civil : les usagers ont la possibilité de se présenter dans n'importe quelle mairie d'arrondissement.

La demande peut s'effectuer également par internet ; l'utilisateur reçoit son acte accompagné d'un courrier de la mairie. Le traitement des courriers est réalisé dans un délai inférieur à 72 heures (72h étant le délai maximum accordé par la Direction).

###### Logement :

Suite à la réforme sur la demande de logement entrée en vigueur le 28 mars 2011, une procédure de téléchargement a été mise en place. Ainsi les administrés peuvent télécharger et envoyer leur demande directement à la Sous-direction de l'Habitat (6 rue Agrippa d'Aubigné à Paris 4ème) ou se présenter dans une antenne logement en mairie.

La mairie du 4ème ne dispose pas d'une antenne logement, toutefois, le bureau assure un service de proximité aux usagers de l'arrondissement en instruisant les demandes de logement des administrés du 4ème arrondissement.

##### - Simplification et harmonisation des formulaires

La délivrance de divers documents ne nécessite plus la production d'un justificatif de domicile et ils sont établis dans toutes les mairies d'arrondissement.

Le recensement citoyen s'effectue sans justificatif, mais à la mairie du domicile.

Seules les inscriptions sur les listes électorales et écoles maternelle et élémentaire doivent justifier d'une preuve de domicile dans l'arrondissement.

### 3.2.2.2. Le développement des « téléservices »

- Inscription en ligne sur les listes électorales

#### 1ère phase

Pratique pour les usagers, l'inscription en ligne représente une gestion très lourde pour les agents : Tenue du tableau des enregistrements, suivi des dossiers, nombreux contacts avec les administrés en cas de dossiers incomplets (mails, courriers et appels téléphoniques).

#### 2ème phase

La procédure d'envoi de l'attestation d'inscription à l'électeur est en cours de réalisation.

- Recensement citoyen en ligne

Tout comme l'inscription automatique sur les listes électorales, le déplacement en mairie n'est plus indispensable ; démarche facilitée pour les jeunes, en revanche gestion et contrôle plus rigoureux en mairie.

La procédure sera vraisemblablement mise en application au mois de juin 2011.

- Echanges de données relatives à l'état civil

L'utilisateur ne transmettra plus lui-même son acte de naissance lors de la demande d'un titre d'identité. Les informations sur l'état civil du demandeur seront demandées par l'administration chargée d'établir le titre, de façon dématérialisée, à la mairie détentrice de l'acte. A terme, ce dispositif sera étendu à d'autres administrations comme la CAF, la CPAM, les caisses de retraite ainsi qu'aux études notariales.

Pour ce faire, une équipe de 10 agents (sur la base du volontariat parmi les 20 mairies d'arrondissements) a été constituée pour la saisie des actes par roulement d'une semaine et ceci pendant environ 4 ans. (Démarrage de l'équipe de saisie le 10 janvier 2011).

Ce projet aura pour conséquences :

- la simplicité pour l'utilisateur
- la sécurité des informations fournies
- l'allègement des opérations de manutention
- des économies sur l'affranchissement.

#### 3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

Le projet Facil'Familles viendra impacter fortement le fonctionnement de la régie municipale, notamment après l'introduction des recettes de cantine.

De petite taille, le 4<sup>ème</sup> arrondissement est en capacité d'accueillir les familles dans la configuration actuelle de la régie, en termes de locaux.

Un renforcement humain sera peut-être nécessaire dans l'avenir sauf à déployer efficacement le paiement électronique afin de réduire le nombre de déplacements des administrés.

#### 3.2.2.4. Enlèvement des encombrants

Pas de remarques particulières. Bon fonctionnement. Pas d'impact sur la Mairie.

#### 3.2.2.5. Internet, outil de participation des usagers

La mairie a mis en place un nouvel outil destiné aux administrés accessible depuis le site internet - BEECITIZ- qui permet sur un plan interactif de l'arrondissement de déposer des signalements d'incivilités, de dysfonctionnements, ou de détériorations. La mairie y répond sur ce même plan, soit par un accusé réception, soit en signalant la résolution du problème. Outil très rapide et efficace, il nécessite néanmoins l'intervention de plusieurs personnes pour le suivi.

#### 3.2.2.6. 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.

L'impact est positif. La base de données du 3975 permet de répondre plus rapidement à des questions très spécifiques qu'il s'agisse des directions de la Mairie de Paris ou les manifestations culturelles, sportives. Cette base de données permet également une mise à jour plus rapide des fichiers thématiques du service accueil. La recherche est plus rapide et efficace qu'une recherche sur paris.fr.

### 3.2.3. La mise en place des pôles d'administration décentralisée

#### 3.2.3.1. La gestion des équipements « de proximité »

Petit arrondissement, le 4<sup>ème</sup> arrondissement a une cinquantaine d'équipements de proximité à son inventaire. Cela permet une gestion assez fine de ces équipements et une intervention assez forte de la maire.

Présence à toutes les visites d'architecture du fonctionnaire concerné, suivi précis des travaux, des créneaux d'occupation, etc.

#### 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.

Pas d'impact

#### 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.

Les investissements d'intérêt local sont suivis par le DGS en liaison étroite avec la maire et les collaborateurs de cabinets correspondants. La charge de travail n'est pas différente depuis la réforme. Néanmoins, le planning d'intervention des directions et des mairies sur ces IIL reste à améliorer. Les directions rencontrent les mairies et saisissent leurs opérations avant que les deux enveloppes soient arrêtées et que les directions aient connaissance de leur budget. Par ailleurs, en ce qui concerne la fongibilité des enveloppes, les maires auront peut-être tendance à privilégier des travaux importants sur une même direction (ex : sur une école) tout en délaissant d'autres interventions.

#### 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'enveloppes de crédits destinés à proposer de subventionner les associations d'intérêt local.

Pour le 4<sup>ème</sup> arrondissement, il ne s'agit que de 6 ou 7 subventions, mais les mairies n'ont pas les compétences en interne pour étudier objectivement les demandes de subventions et apprécier techniquement les comptes des associations (compétences en comptabilité privée).

#### 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.

Sans avis

#### 3.2.3.6. Le co-pilotage de la Propreté

Le co-pilotage de la propreté est suivi par un collaborateur de cabinet, chargé de l'espace public. La maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement s'est investie très tôt dans ce dispositif en rencontrant régulièrement les acteurs de la propreté et en travaillant avec les conseils de quartiers. Très peu d'impact sur le fonctionnement de la mairie sinon l'organisation de réunions et l'accueil des agents aux vœux.

### 3.2.4. La déconcentration des directions centrales

#### 3.2.4.1. La déconcentration des directions centrales

Les relations sont le plus souvent uniquement bilatérales, la maire d'arrondissement ne souhaitant pas de réunions périodiques des services déconcentrés. Sur un projet transverse, les différentes directions concernées sont conviées à des réunions de travail communes (ex: DASCO/ SLA ou DEVE/DVD,...)

Pour chacune des directions, il s'agit d'avoir une meilleure connaissance du territoire et de ses équipements. Cette déconcentration, associée à la proximité du terrain, portée par la maire d'arrondissement, permet un travail commun constructif. Les services déconcentrés sont d'ailleurs de plus en plus sollicités pour participer, en soirée à des réunions publiques en mairie pour présenter des projets de l'arrondissement.

#### 3.2.4.2. Le mouvement de déconcentration à poursuivre

Deux projets portent en particulier ce mouvement de déconcentration territoriale :

- La déconcentration DFPE / DASCO :

Les services de la Mairie sont déjà organisés sur le rapprochement DFPE/DASCO. C'est la même personne (attachée) qui suit la petite enfance et les affaires scolaires, l'intérêt résidant dans la connaissance de la population concernée, le suivi des familles et le passage de la crèche à l'école. Le processus de déconcentration contribuera à améliorer le fonctionnement entre la mairie et les services déconcentrés.

- La déconcentration territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) :

La mairie n'a que très rarement recours à ces services. Néanmoins, il sera intéressant d'avoir un contact plus local dans le même esprit que la déconcentration DFPE/DASCO.

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

### 4.1. Les principales observations

La mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement apparaît particulièrement dynamique, originale et innovante pour certains services à destination des usagers, jugés prioritaires par Madame la Maire :

- pôle Démocratie participative (Conseils de Quartier, Conseils de la Jeunesse, Conseils des Enfants) ;
- pôle Espace public (un contractuel chargé de mission cadre supérieur) ;
- pôle Enfance et Logement (trois agents dont un cadre A et un catégorie B) ;
- pôle Événementiel (deux contractuelles dont un CUI) ;
- pôle Parents et en octobre 2011 pôle Senior (trois personnes dont un CUI et un ALG) ;
- pôle Internet (un CUI).

A également été remarquée une pratique intéressante concernant l'attribution des places en crèches : les débats donnant lieu à attribution ont lieu sans que le nom de la famille concernée soit connue (elle est non identifiée lors des débats). Cette pratique lève toute suspicion d'interventionnisme et mériterait d'être étendue car il s'agit d'une bonne pratique.

Toutefois ces différentes structures, amenées à travailler avec les membres du cabinet ou directement avec la maire, nécessitent des ressources humaines qui s'ajoutent aux besoins des missions classiques de la mairie. La gestion des effectifs s'avère donc particulièrement « tendue » (terme utilisé par la direction générale des services) notamment pour les services traditionnels (Affaires administratives : Etat civil/affaires générales et les finances) et repose, pour une part significative sur les personnels non titulaires, notamment les Contrats Uniques d'Insertion.

Certaines missions, confiées à ces différents agents contractuels, sont stratégiques car elles participent à l'image même de la mairie (exemple le webmestre) ou sensibles car elles comportent des risques juridiques et financiers (les marchés).

Il est important que le management du DGS sur ses équipes soit renforcé (notamment les ALG) et que les réunions de coordination voulues par la DUCT soient régulièrement tenues (CODIR, COPER, COMAN). De plus, la frontière entre le cabinet de la maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement et les services administratifs doit être mieux définie.

De la situation de redéploiement des effectifs, il ressort des risques de fragilité:

- le départ des agents non fonctionnaires en recherche d'opportunités professionnelles mieux rémunérées, éventuellement à court terme mais

certaines à moyen terme, peut menacer l'équilibre de l'organisation des ressources humaines ;

- le projet de polyvalence fonctionnelle des agents pour les affaires générales et l'état civil est insuffisamment piloté et n'est pas achevé, ce qui peut constituer une cause de démotivation des agents et risque de le faire échouer ; la fusion des deux services a pour conséquence l'existence d'une seule responsable et une seule adjointe toutes deux originaires du service affaires générales ;
- Les dispositions prises pour gérer les effectifs ne sont pas sans comporter des risques : par exemple le DGAS Moyens généraux fait également office de régisseur et de relais prévention ;
- le relais informatique pouvant être appelé à intervenir sur tous les postes informatiques voire photocopieuses, suit également des budgets et des marchés notamment des crèches présentant des difficultés et intervient sur des logiciels métiers complexes (Alizé, EPM...) ;
- l'affectation d'un cadre technique pour le suivi des petits travaux éventuellement urgents dans la mairie comme dans les établissements scolaires ou autres équipements de proximité ne semble pas autorisée par la DRH, compte tenu de la constitution actuelle des effectifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement ;
- la gestion des prêts de salles doit être sécurisée ;
- pour la passation des marchés l'échelon décisionnaire doit plus tenir compte des remarques faites par l'échelon technique d'autant que la faiblesse du nombre annuel des marchés signés rend plus difficile la spécialisation des fonctionnaires qui en sont chargés et qui ont besoin d'être soutenus.

## 4.2. Les axes d'amélioration

Les recommandations présentées ci-après sont celles qui concernent uniquement la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement. Les recommandations intéressant plusieurs mairies (exemple les heures supplémentaires versées aux ALG), dont celle du 4<sup>ème</sup> arrondissement le cas échéant, figureront dans le rapport de synthèse des 20 mairies d'arrondissement.

|                              |                                                                                                                                                                                                              |    |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>RECOMMANDATION N° 1 :</b> | DIMINUER LE NOMBRE DES AGENTS CONTRACTUELS, NOTAMMENT LES AGENTS EN CONTRAT AIDES POUR LES POSTES A FORTE TECHNICITE (WEBMESTRE, FINANCES) .....                                                             | 6  |
| <b>RECOMMANDATION N° 2 :</b> | MIEUX STRUCTURER LE MANAGEMENT DES SERVICES NOTAMMENT EN TENANT REGULIEREMENT LES CODIR, COPER ET COMAN .....                                                                                                | 13 |
| <b>RECOMMANDATION N° 3 :</b> | FIABILISER LE PROCESSUS D'ELABORATION DES REPONSES DONNEES PAR LE WEBMESTRE AUX USAGERS.....                                                                                                                 | 25 |
| <b>RECOMMANDATION N° 4 :</b> | AMELIORER LE MODELE DE CONVENTION POUR LE PRET DE LA SALLE DES FETES ET APPLIQUER SYSTEMATIQUEMENT LES CONVENTIONS DE PRET DE SALLE POUR LE POLE PARENTS .....                                               | 30 |
| <b>RECOMMANDATION N° 5 :</b> | METTRE EN PLACE DES REUNIONS DE COORDINATION ENTRE L'ACCUEIL DE L'HOTEL DE VILLE, L'ACCUEIL DE LA MAIRIE DU 4 <sup>EME</sup> ARRONDISSEMENT, LE POSTE SECURITE DE LA DPP, MESURE PROPOSEE PAR LA DICOM. .... | 46 |
| <b>RECOMMANDATION N° 6 :</b> | SUIVRE ET FINALISER LE PROJET DE POLYVALENCE ET METTRE EN PLACE L'ACCUEIL COMMUN DANS UNE MEME SALLE POUR LE SERVICE AFFAIRES ADMINISTRATIVES ET CITOYENNES. ....                                            | 49 |
| <b>RECOMMANDATION N° 7 :</b> | DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLYVALENCE, ORGANISER REGULIEREMENT DES REUNIONS DE SERVICE. ....                                                                                                   | 50 |
| <b>RECOMMANDATION N° 8 :</b> | [.....].<br>.....].                                                                                                                                                                                          |    |
|                              | <i>La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.....</i>                                                  | 51 |

## Liste des personnes rencontrées :

Mme Dominique Bertinotti : Maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement

[.....]: Directeur Général des Services depuis le 1<sup>er</sup> juin 2011

[.....]: Directrice Générale des Services de la Mairie du 4ème

[.....]: Directeur du cabinet de la maire du 4ème

[.....]: Chargée de mission Enfance et Logement

[.....]: Chargé de mission Architecture, Urbanisme, Environnement

[.....]: Directeur Général Adjoint des Services « Moyens généraux »

[.....]: Directeur Général Adjoint des Services « Citoyenneté »

[.....]: Chef du service des Affaires Administratives et Citoyennes

[.....]: Ajointe à la Chef du service des Affaires Administratives  
et Citoyennes

[.....]: Agent du service des Affaires Administratives et Citoyennes

[.....]: Agent du service des Affaires Administratives et Citoyennes

[.....]: Chef du service Budget Marchés

[.....]: Relais informatique / Agent Etat Spécial

[.....]: Régisseuse suppléante

[.....]: Coordinatrice des Conseils de Quartier

[.....]: Responsable du Pôle Parents

[.....]: Coordinateur du Conseil de la Jeunesse

[.....]: Collaboratrice du service Événementiel

[.....]: Unité de Gestion Directe / Equipement / Mobilier / Secrétariat

[.....]: Chef du service Accueil

[.....]: Webmestre Pôle Internet

[.....]: Chef du service de Logistique Générale

[.....]: Coordonnateur Espaces Publics 4<sup>ème</sup> arrdt ; Chef Division 1 /2/3/4 DPE

[.....]: Chef du service de sécurité de l'Hôtel de Ville

[.....]: Responsable du service Accueil de l'Hôtel de Ville

## **PROCÉDURE CONTRADICTOIRE**

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection générale, le rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement a été transmis le 8 septembre 2011 à la Maire de cet arrondissement, ainsi qu'au directeur des usagers, des citoyens et des territoires DUCT).

- La réponse de la Maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 6 mars 2012.
- La réponse du directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 22 mars 2012.

Des extraits du rapport provisoire ont également été adressés à la directrice de l'information et de la communication et au directeur de l'immobilier, de la logistique et des transports.

- La réponse du directeur de l'immobilier, de la logistique et des transports a été adressé à l'Inspection générale par un courrier en date du 29 septembre 2011.
- La réponse de la directrice de l'information et de la communication a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 20 octobre 2011.

Réponse de la Maire du 4<sup>ème</sup> arrondissement en date du 6 mars 2012



Mme Dominique Bertinotti  
Maire du 4<sup>e</sup> arrondissement de Paris

Paris, le 06 mars 2012

Madame la Directrice Générale de l'Inspection Générale,

Vous m'avez adressé le projet de rapport de l'Inspection Générale sur les services administratifs de la Mairie du 4<sup>ème</sup>. Les auditeurs ont souligné la dynamique d'innovation de la Mairie, tout en notant mon souci de valoriser l'action administrative. J'en prends bonne note. Pour autant, le rapport provisoire appelle un certain nombre de remarques, que je ne peux reprendre en intégralité dans mon présent propos. Aussi, j'ai l'honneur de vous transmettre mes principales observations.

Au préalable, je souhaite rappeler la philosophie générale qui m'anime dans la gestion de cette Mairie. Compte-tenu du processus de déconcentration décidé par la majorité, je considère que la Mairie peut être un laboratoire remarquable pour le développement de nouvelles formes d'intervention au service des habitants et cette capacité d'innovation et de proximité doit être confortée. Ainsi ai-je décidé d'initier dès 2003 le plan grand froid dans la Mairie. J'ai également créé deux formes nouvelles de service public, le pôle parents et le pôle acti'séniors.

C'est pourquoi, pour concrétiser cette démarche, j'ai souhaité mettre en place une organisation administrative en conséquence avec trois secteurs majeurs :

- environnement, urbanisme et équipements de proximité ;
- affaires scolaires, petite enfance et logement ;
- événementiel et culturel ;

Ces trois secteurs complètent les missions traditionnelles d'une Mairie d'arrondissement : moyens généraux et citoyenneté.

Le Directeur général des services pilotant les trois secteurs avec l'appui de deux cadres A, les moyens généraux et la citoyenneté relevant des directeurs généraux adjoints, la Mairie est organisée pour remplir pleinement ses missions traditionnelles tout en étoffant les services offerts à nos concitoyens.

En ce qui concerne la répartition des tâches entre le cabinet et les services administratifs, j'ai souhaité établir une séparation claire afin de garantir la plus grande transparence dans des procédures très sensibles. Il me semble particulièrement sain et efficace que ce soient les services administratifs qui gèrent les commissions d'attribution des logements sociaux, des places en crèches plutôt que le cabinet. Au cabinet son rôle politique, à l'administration une mise en œuvre fonctionnelle.

**MAIRIE DE PARIS** 

Mairie du 4<sup>e</sup> arrondissement de Paris  
2, place Baudoyer 75181 Paris cedex 04

[www.mairie4.paris.fr](http://www.mairie4.paris.fr)

**TOUTE L'INFO  
au 3975\* et  
sur PARIS.FR**

\*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe sauf tarif propre à votre opérateur

*Papier issu de forêts gérées de manière durable imprimé avec des encres végétales*

Je me permets alors de revenir sur un élément du rapport dont la formulation est incorrecte à la page 26, concernant le prêt de salles. En effet, la rédaction suivante est conforme à la réalité : « La Mairie d'arrondissement met à disposition des associations ainsi que les services de l'Hôtel de Ville les salles de la Mairie ainsi que son matériel. Elle veille à ce que le personnel ne soit pas mis à disposition lors du déroulement de ces manifestations.

La convention-type devra être revue afin d'être harmonisée avec le modèle qui sera fourni par la DUCT. La Mairie du 4<sup>ème</sup> a établi des conventions pour chacune de ses salles, en prévoyant un article visant à interdire leur mise à disposition aux partis politiques. Cette initiative, non prévue par la DUCT qui considère cette possibilité comme recevable, a été suivie jusqu'à ce jour dans la plus grande transparence, et les réunions publiques citées par les auditeurs ont été accueillies en Mairie car portées par des associations et non des partis politiques. »

Je rappelle alors que suite aux remarques des auditeurs, la convention du pôle parents est systématiquement appliquée ; pour les réunions nocturnes, la gardienne de nuit est informée et veille, au moment de sa dernière ronde, à ce qu'aucune personne ne soit enfermée dans le bâtiment.

Enfin, les auditeurs estiment qu'il serait judicieux de diminuer le nombre d'agents contractuels en Mairie, afin de ne pas fragiliser les organigrammes (turn over, technicité des postes). Dans un contexte de décentralisation et d'engagement des Mairies en faveur d'un service de toujours plus grande qualité aux Parisiens, je souhaite effectivement que les effectifs titulaires soient renforcés. Au vu des dotations actuelles de postes, mes services ont en effet recours aux agents contractuels, dans le respect des plafonds alloués par la Ville au 4<sup>ème</sup> arrondissement. J'ajoute que je suis particulièrement attachée au fait que les agents en contrats aidés fasse partie des équipes, soient accompagnés en conséquence, conditions garantissant à mon sens la valorisation optimale de ces expériences professionnelles dans la suite de leurs carrières.



Dominique BERTINOTTI

Directrice Générale de l'Inspection Générale  
17, Boulevard Morland  
75181 PARIS CEDEX 04

**Copie :** Maité Errecart, adjointe au maire de Paris, chargée des ressources humaines, de l'administration générale et des relations avec les Mairies d'arrondissement

Réponse du directeur des usagers, des citoyens et des territoires en date du 22 mars 2012.

**MAIRIE DE PARIS**



Le directeur

Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires

Paris, 22 MARS 2012

**Note à l'attention de :**



Directrice de l'Inspection Générale

**Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement (n°10-31-4)**

**Réf :**

Vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement, ainsi que les observations en date du 6 mars 2012 de madame la Maire du 4<sup>ème</sup>, 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, en poste actuellement.

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.

Cependant, je souhaiterais auparavant resituer le contexte de l'organisation de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement, dont la particularité est très justement soulignée dans le rapport.

La maire d'arrondissement a très tôt imprimé des orientations dynamiques et originales dans sa gouvernance du territoire, politique qui s'est traduite en particulier par la présence d'un architecte depuis 2001, d'un pôle enfance et logement tenu par un cadre A et par le développement des activités liées à l'événementiel.

**Point sur les effectifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement**

De fait, l'organisation administrative atypique qui repose sur trois cadres A et deux cadres B dans les fonctions de DGAS, n'a pas pu être stabilisée complètement, hormis le cas de l'architecte affecté en 2001.

En effet, pour opérer le passage en CDI de l'intéressé, la DRH a exigé que soit effectuée la transformation des deux postes gagés de B et C en support budgétaire de catégorie A, qui a été votée au budget supplémentaire de 2009.

Alors que les cadres techniques affectés en mairie d'arrondissement depuis un an, dans le droit fil de la communication du Maire de Paris de février 2009 puis de la délibération de juin 2009, sont plutôt centrés sur les équipements, de par la volonté des maires d'arrondissement, venant ainsi en appui du maire pour la programmation des enveloppes d'investissement initiées au budget 2011, l'architecte en poste au 4<sup>ème</sup> arrondissement reste plutôt axé sur l'espace public et les projets urbains. Toutefois, la maire, qui avait demandé un cadre technique de catégorie B, a accepté en accord avec Mme Errécart, de reconnaître la fonction de cadre technique attachée à l'architecte.

.../...

paris  
**info** Le 3975  
Paris.fr  
Service d'information et de conseil de la Mairie de Paris



2.

Le pôle enfance et logement est géré par un cadre A depuis 2002, qui actuellement n'a pas de support budgétaire, l'agent ayant été promu attaché et resté sur place sans modification des effectifs budgétaires.

Donc, lorsque ce cadre partira, se posera véritablement la question de son remplacement, si la direction à ce moment là, s'avère globalement en sureffectif en catégorie A.

Enfin, dernière particularité, l'événementiel a été valorisé très tôt par la maire, qui dispose d'une salle spécifique pour les animations aux Blancs Manteaux et qui prend en compte le caractère très touristique de son arrondissement. Le caractère intensif de la programmation et l'accueil très diversifié pèsent fortement sur l'organisation de la mairie : à ce titre, Mme Errécart a autorisé la transformation d'un cadre C en cadre B en 2010.

Dans ces conditions, certaines propositions de réorganisation des services, qui seront examinées ci-dessous, se heurtent à des contraintes très fortes liées au contexte budgétaire actuel.

### 1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposés

#### Recommandation N° 1

Diminuer le nombre des agents contractuels, notamment les agents en contrat aidé pour les postes à forte technicité (Webmestre, Finances).

#### **Observations**

Dans la limite des quotas fixés par l'exécutif municipal, le recours aux contrats aidés est absolument indispensable au bon fonctionnement des mairies d'arrondissement. Certes, le recours à des personnes en contrat aidé doit être, dans la mesure du possible, évité sur des postes à forte technicité comme la gestion de l'état spécial. Cela étant, force est de constater que les mairies ont de réelles difficultés de recrutement d'agents titulaires sur ce dernier type de poste. C'est pour y pallier que la Duct, en lien étroit avec la DRH, a organisé récemment un « forum des emplois » pour les adjoints administratifs afin de valoriser les différents types de poste présents en mairie d'arrondissement.

#### Recommandation N° 3

Fiabiliser le processus de réponses données par le webmestre aux usagers.

#### **Observations**

En matière d'état civil, les services centraux consultent, sans que cela soit systématique, les sites des mairies pour vérifier la teneur des données et leur signalent notamment les actualisations à effectuer, en fonction de l'évolution des textes de lois. D'une manière générale, les mairies s'appuient sur le site Paris.fr qui est alimenté par le service compétent de la DUCT. En revanche, il n'existe pas de possibilité de regarder les réponses apportées directement aux questions des internautes. Il pourrait être étudié la mise en place d'une procédure consistant à demander aux mairies de faire remonter l'ensemble des questions posées par les usagers, ce qui permettrait au pôle de la DUCT de rédiger des fiches utilisables pour toutes les mairies, afin de fiabiliser et uniformiser les réponses. Ce processus de remontée d'informations existe pour le 3975 et le site Paris.fr grâce au Journal des Usagers édité par la Dicom avec la participation de la Duct.

#### Recommandation N° 5

Mettre en place des réunions de coordination entre l'accueil de l'Hôtel de Ville, l'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement, le poste sécurité de la DPP.

#### **Observations**

Dans sa réponse sur le niveau de qualité des informations délivrées aux parisiens, la directrice de la DICOM propose d'assurer la formation des agents d'accueil des mairies ou inversement d'envoyer des agents de la DICOM en mairies afin de favoriser les échanges et les méthodes. La DUCT est très intéressée par cette proposition qui permettrait de fiabiliser et élargir les informations transmises aux parisiens. Une session de formation devrait alors lieu prochainement.

.../...

### Remarques relatives à la gestion des ressources humaines

Pages 6 à 8 du rapport, il est fait état d'un certain nombre de remarques émises par madame la maire d'arrondissement.

Pour ce qui concerne la parution des fiches de poste, la DUCT a entrepris un travail actif avec la DRH pour raccourcir sensiblement les délais.

Il est souligné le manque de valorisation des personnels affectés en mairies.

Les vacances de postes peuvent être assez longues en effet dans certains secteurs, comme les finances ou les élections. Mais il convient de noter qu'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 des métiers des adjoints administratifs le 31 janvier 2012 destiné à valoriser les métiers des mairies, 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.

S'agissant de la formation des ALG, il est rappelé que ceux-ci ont intégré la DUCT à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2010. De fait, le plan de formation 2011 a été construit en priorité autour de trois axes majeurs : la professionnalisation des huissiers/chefs de service intérieur par des formations management pour cadres intermédiaires qui vont se poursuivre en 2012 et 2013, la prévention des risques professionnels et l'utilisation des outils informatiques.

Pour 2012, dans le cadre de la présentation des plans de formation et aussi lors de la dernière réunion du groupe de réflexion sur l'organisation de temps de travail des ALG, certaines mairies ont fait remonter le besoin de formations spécifiques, comme les techniques de régie son et lumière. Cette demande sera étudiée attentivement et analysée au regard des matériels dont disposent les mairies et des missions des ALG dans le cadre de leur statut.

### 2) Remarques relatives à la régie

Pages 55 à 58 du rapport, certaines observations sont émises sur le mode de gestion de la régie.

Il est indiqué la nécessité pour les DGS d'effectuer des contrôles internes sur le fonctionnement de la régie. Cette procédure est effectivement fortement recommandée mais nécessite une formation préalable des DGS, que ne peut pas leur apporter la DUCT qui n'a pas de connaissance métier dans ce domaine. Des contacts avaient été pris avec la Direction des Finances, qui normalement assure un pilotage des régies de la Ville, pour évaluer les modalités de mise en place d'une formation. Mais les priorités actuelles, centrées sur les CSP comptables et la dématérialisation des factures ne permettent pas pour l'instant de dégager les disponibilités nécessaires au déploiement du processus.

En ce qui concerne l'accueil des administrés, dans le cadre de l'extension progressive du dispositif de Facil'Familles, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3<sup>ème</sup> arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant notamment sur la sécurité et les conditions propres à assurer une plus grande continuité de service, afin de répondre aux fortes évolutions que connaissent les régies.

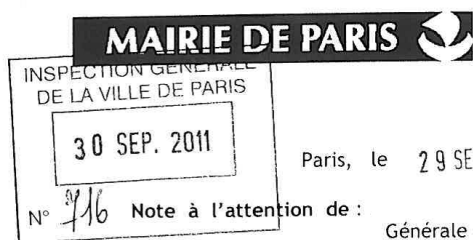
La DUCT bénéficie par ailleurs d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

*Rien cordialement*

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

Réponse du directeur de l'immobilier, de la logistique et des transports en date du 29 septembre 2011



Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports  
Département de la Stratégie de l'Immobilier Administratif

Paris, le 29 SEP. 2011

Note à l'attention de :

Général de la Ville de Paris

Directrice Générale, Inspection

Objet : Transmission d'un extrait du rapport provisoire d'audit sur les services administratifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement.

Référence : Extrait du rapport mentionnant une demande de conseil auprès de ma direction, votre note du 8 septembre 2011

Vous m'avez adressé un extrait du rapport provisoire visé en référence où il est fait mention d'une demande de conseil auprès des services de ma direction. Le contenu de ce document appelle de ma part les observations suivantes :

En novembre 2010, monsieur [redacted] s'est adressé par messagerie électronique à un agent du département de la stratégie de l'immobilier administratif (DSIA) pour être conseillé sur le projet de regroupement de l'ensemble du service des affaires générales et citoyennes de la mairie du 4<sup>e</sup> en un même espace de travail.

Une réunion tenue le 2 décembre a fait apparaître que le projet consistait à rassembler 11 personnes dans une salle d'une superficie de 76m<sup>2</sup>, destinée à recevoir du public.

Il a été précisé à monsieur [redacted] que ce projet n'était pas compatible avec les orientations du référentiel d'aménagement des espaces de bureau de la ville, alors en cours de préparation. En effet, les dispositions envisagées par le SGA de la mairie du 4<sup>e</sup> arrondissement conduisaient à un ratio moyen de surface par poste de travail inférieur à 7m<sup>2</sup>, y compris les espaces réservés à l'accueil et à l'attente du public.

Selon les informations communiquées à monsieur [redacted], il convenait de donner au service des affaires générales et citoyennes un minimum de 8 m<sup>2</sup> par poste de travail, hors espace d'accueil du public, afin que les agents disposent de conditions de travail acceptables.

La demande de Monsieur [redacted] ne pouvait donc trouver de réponse appropriée sans étendre l'étude aux autres locaux de la mairie et aux autres services. Etant donné la difficulté de l'exercice dans un espace très contraint, cette extension d'étude justifiait une expertise technique extérieure et une prise en charge financière que seule la DUCT, direction responsable des interventions dans les mairies, pouvait assurer.

Un devis a été demandé dans cette perspective au titulaire du marché à bons de commandes disponible pour ce type d'interventions. Le devis établi courant janvier 2011 était de 5660€, mais il n'a pas été possible de trouver un financement immédiat.

Monsieur [redacted] a été tenu informé de cette commande. Le DSIA n'a reçu aucune observation ni relance de la part de Monsieur [redacted].

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

Directeur de l'Immobilier, de la Logistique  
et des Transports

Tour Mattei 207, rue de Bercy 75587 Paris Cedex 12

Réponse de la directrice de l'information et de la communication en date du  
20 octobre 2011

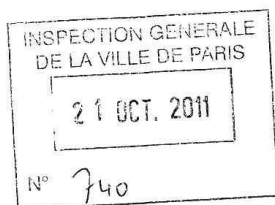
10.51.04

MAIRIE DE PARIS



Direction de l'Information et de la Communication

La Directrice



Paris, 20 OCT. 2011

Objet : Rapport provisoire d'audit sur les services administratifs de la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement

Madame la Directrice,

Les services d'accueil des mairies et en particulier la mairie du 4<sup>ème</sup> arrondissement ont fait l'objet d'un audit de l'Inspection générale qui a révélé principalement les dysfonctionnements suivants :

- Un niveau de qualité des informations données aux parisiens dans les mairies d'arrondissement très disparate et parfois insuffisant.
- Une mauvaise coordination entre le salon d'accueil de l'Hôtel de ville et le service d'accueil de la mairie du 4<sup>ème</sup>

S'agissant du premier point, le rapport pointe les différents niveaux d'information délivrés aux Parisiens selon les mairies d'arrondissement. Dans la pratique, si la formation des agents d'accueil est sans doute inégale, les mairies ont pris l'habitude de renvoyer leurs visiteurs sur la mairie centrale ou sur le site de Morland lorsqu'elles sont en difficultés pour fournir l'information demandée. Pour autant, à l'heure actuelle, les différents agents, en charge de l'accueil dans les Mairies ou à l'hôtel de ville, ne communiquent pas directement.

Afin de mettre tout le monde au même niveau d'information du public, je propose que la Dicom assure un rôle de formation des agents d'accueil des mairies d'arrondissement. Nous pourrions les accueillir par roulement pendant 1 à 2 semaines ou, inversement, nos agents d'accueil pourraient à tour de rôle se rendre dans les mairies.

Pour rappel, le bureau des agents d'accueil de la DICOM se compose de 12 hôtes et hôtesse ayant en charge une grande diversité de lieux d'accueils et de fonctions : le centre Morland, l'Hôtel de Ville, les stands de la Ville dans les salons grand public, les conférences de presse, les colloques, les réunions publiques.... Ces agents tournent sur les différents sites par roulement, ce qui leur permet un enrichissement permanent des connaissances pour une meilleure information du public.

Hôtel de Ville - 75196 Paris Cedex 04

Toute l'info sur la ville !  
**info** Le 3975  
Paris.fr  
\*C'est d'un appel local à partir d'un poste fixe ou d'un poste fixe à un poste fixe



En ce qui concerne l'accès du public au salon d'accueil, les directives de l'adjoint au maire en charge de la sécurité s'imposent. Ce lieu étant totalement intégré au bâtiment, il est soumis aux mêmes exigences de sécurité. Il peut donc arriver que le salon soit fermé pour des raisons indépendantes de notre volonté (visites officielles...). Pour répondre aux attentes des parisiens, il faudrait un accueil, maintenu dans le site, mais physiquement isolé du corps de l'édifice. Cette solution avait déjà été évoquée, il y a quelques années, lorsqu'il avait été question que La Poste quitte ses locaux de la place de l'Hôtel de Ville. A défaut, en cas de fermeture obligatoire le public est redirigé par les agents de la DPP sur la mairie du 4ème. Une meilleure coordination est bien entendu envisageable avec notamment un délai de prévenance donné à la mairie du 4ème en cas de fermeture et des réunions avec les agents de la DPP.

## ANNEXE

### Schéma des interactions entre les services

**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.