

***RAPPORT***

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

-----

**MAIRIE DU 3EME ARRONDISSEMENT**

- Février 2012 -

**N° 10.31.03**

**Rapporteurs :**

[.....], Inspecteur général,  
[.....], Inspecteur,  
[.....], Attachée principale.

*Le Maire de Paris*  
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

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

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

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

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

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

Vous procéderez à un audit destiné à :

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

.../...

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

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

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

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

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

*Bien à vous*



Bertrand DELANOË

**NOTE DE SYNTHÈSE**  
**RAPPORT**  
**DE L'AUDIT DU FONCTIONNEMENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS**  
**DE LA MAIRIE DU 3<sup>ème</sup> ARRONDISSEMENT**

---

Dans le cadre de l'audit des services administratifs des vingt mairies d'arrondissement, la monographie établie pour le 3<sup>ème</sup> arrondissement fait apparaître le dynamisme et le professionnalisme de la Direction générale des services ainsi que le fort investissement des agents de l'ensemble des services.

Pour 2010, la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement disposait d'un effectif permanent de 38 agents municipaux relevant de la Direction des usagers, des citoyens et des territoires (DUCT). Pour la même année, le montant des dépenses constatées à l'état spécial d'arrondissement s'élevait à 1,95 M€.

La mairie du 3<sup>ème</sup> a été pionnière dans des domaines aussi variés que la politique de formation des apprentis, l'utilisation de l'application ODS (outil de dématérialisation des séances), le regroupement de plusieurs services au sein du SECAA (service de l'état civil et des affaires administratives), le recrutement d'un cadre technique de niveau ingénieur qui apporte une expertise dans le domaine de l'aménagement de l'espace public et des équipements de proximité.

Pour autant, plusieurs axes d'amélioration sont préconisés :

- ⇒ pour poursuivre l'effort d'adaptation du service d'état civil ;
- ⇒ pour inscrire l'impulsion donnée en matière d'accueil dans la démarche de labellisation « Qualiparis » et articuler les fonctions d'accueil général avec celles du futur Relais Informations Familles ;
- ⇒ pour professionnaliser les activités des agents de logistique générale par un effort accru de formation et l'informatisation de la réservation et de la gestion des salles ;

- ⇒ pour impliquer davantage les agents d'accueil et de surveillance (AAS) et les agents de service en définissant en accord avec la DUCT des contrats de service avec les directions dont ils dépendent (DPP et DILT) ;
  - ⇒ pour envisager la création d'un service administratif « démocratie locale » regroupant des fonctions éclatées entre plusieurs services.
- 

**Rapporteurs :**

[.....], Inspecteur Général  
[.....], Inspecteur  
[.....], Attachée principale

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	2
<b>1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 3EME ARRONDISSEMENT.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Une organisation générale professionnelle qui s'est récemment restructurée.....</b>	<b>6</b>
1.1.1. Présentation de l'organigramme .....	6
1.1.2. Présentation par grandes missions .....	9
1.1.3. Un mode de gouvernance dynamique et participatif .....	10
<b>1.2. La gestion des locaux .....</b>	<b>12</b>
1.2.1. La répartition des surfaces .....	13
1.2.2. Les projets d'aménagement de la mairie.....	14
<b>1.3. La gestion des personnels : une ancienneté modérée grâce à une amorce de renouvellement .....</b>	<b>14</b>
1.3.1. Des effectifs stables .....	14
1.3.2. La structure des ressources humaines.....	19
1.3.3. La problématique des heures supplémentaires .....	24
1.3.4. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale .....	26
<b>2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers .....</b>	<b>28</b>
2.1.1. La mission accueil.....	28
2.1.2. La mission état civil et affaires administratives : un service polyvalent et expérimenté .....	30
2.1.3. L'antenne logement .....	41
<b>2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières .....</b>	<b>42</b>
2.2.1. Des missions logistiques insuffisamment structurées .....	42
2.2.2. Le relais technique informatique .....	45
2.2.3. Les missions financières .....	46
<b>3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER.....</b>	<b>59</b>
<b>3.1. La démocratie locale .....</b>	<b>59</b>
3.1.1. Les différentes instances de la démocratie locale suivies par le Cabinet. ....	59
3.1.2. La coordination des Conseils de quartier .....	59
<b>3.2. Les défis à relever .....</b>	<b>62</b>
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs .....	62
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies .....	64
3.2.3. La mise en place des pôles d'administration décentralisée .....	65
3.2.4. La déconcentration des directions centrales.....	67
<b>4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION .....</b>	<b>69</b>
<b>4.1. Les principales observations .....</b>	<b>69</b>
<b>4.2. Les axes d'amélioration .....</b>	<b>70</b>
LISTE DES PERSONNES RENCONTREES .....	72

## INTRODUCTION

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

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

### L'audit a pour objectifs :

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

La maintenance et la sécurité des biens et des personnes 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 de services pour les usagers) ;
- par la délibération DDATC -112 du Conseil de Paris du 8 juin 2009, qui vise à instaurer plus de fluidité et d'efficacité dans les rapports entre mairie centrale et mairies d'arrondissement (nouvelles compétences, renforcement des moyens de pilotage territorial) ;
- par la délibération DUCT - 172 du Conseil de Paris du 6 novembre 2010 qui adopte la Charte des arrondissements, reconnaît un rôle de pilotage territorial aux mairies d'arrondissement et vise à améliorer la qualité du service offert localement.

Chaque arrondissement est par nature spécifique. Il a donc paru utile de présenter d'entrée des éléments caractéristiques du 3<sup>ème</sup> arrondissement.

Tableau n° 1

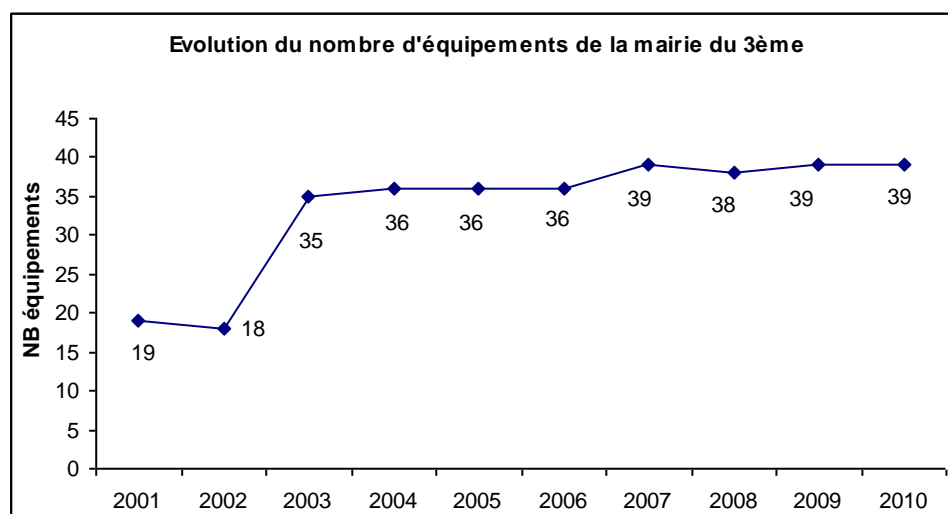
**CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT**

<b>Superficie de l'arrondissement :</b>		<b>Logements :</b>	
(hors bois)	117,1	Nombre global de logements en 2010	25 379
		Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	852
		Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	1 188
		Propriétaires (janvier 2005)	35%
<b>Densité de population :</b>		<b>Vie économique :</b>	
avec rang de classement parisien sur 20	299,7	Population active en 1999	58,8%
(du plus dense au moins dense)	5	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	11%
		Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	9%
		Nombre d'entreprises (janvier 2006)	7 033
<b>Population :</b>		<b>Espace public :</b>	
Population totale en 2010	34 874	Linéaire de voirie (km)	26
Population municipale en 2010	34 576	Nombre d'hectares d'espaces verts	2,57
Répartition de la population totale par tranche d'âges	00-19 ans : 17,18%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	1%
	20-39 ans : 41,56%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	1 066
	40-59 ans : 25,81%		
	60 ans et plus : 15,45%		
<b>Equipements (publics et privés) : en nombre</b>			
Ecoles primaires	12	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	16
Collèges et lycées	12	Equipements sportifs couverts et de plein air	3
Equipements de petite enfance	12	Hôpitaux et cliniques	0
Universités, écoles supérieures	7	Maisons de retraite	1
Musées, bibliothèques, conservatoires	9		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi démocratie de proximité. Le transfert des équipements locaux de proximité a conduit à plus que doubler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 19 en 2001 ; 39 en 2010.

Graphique n° 1



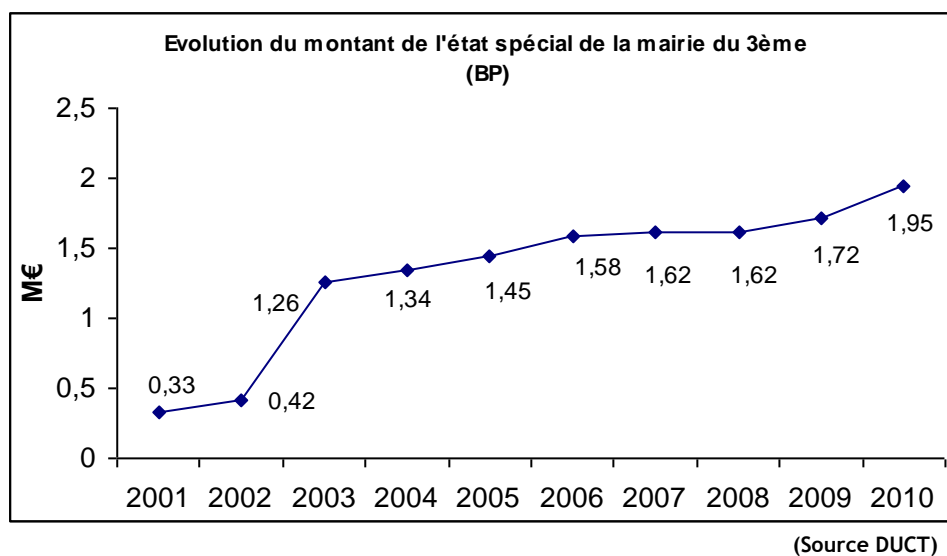
(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)



Tableau 2 : Liste des 39 équipements de proximité gérés par la Mairie du 3 <sup>ème</sup>	
11 écoles	1 centre d'animation et antenne jeunes
11 espaces verts	1 local associatif
1 pigeonnier	1 bibliothèque
9 crèches	0 conservatoire
2 équipements sportifs	1 maison des associations
0 bains douches	1 mairie d'arrondissement

Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA) qui permettent essentiellement à la mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 6.

Graphique n° 2



Les services administratifs de la mairie sont dirigés par un attaché des administrations parisiennes. L'effectif budgétaire de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement comprenait (au 31 décembre 2010) 38 postes (avec la coordination des conseils de quartier), relevant de la Direction des usagers, des citoyens et des territoires (DUCT), dont 1 agent de catégorie A ; 7 de catégorie B ; 20 de catégorie C (adjoint administratif), plus 9 emplois (également de catégorie C) d'agents de logistique générale (ALG) y compris un gardien.

L'effectif des agents municipaux (DUCT) présents à la mairie du 3<sup>ème</sup> atteignait 33 agents titulaires au 31 décembre 2010.

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

- 7 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEEES), 1 emploi tremplin, 6 apprentis ;
- 9 agents de ménage gérés par la Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) ;
- 4 agents (par équipes de deux) de la Direction de la prévention et de la protection (DPP / surveillance) ;

\*\*\*\*

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 3<sup>EME</sup> ARRONDISSEMENT

### 1.1. Une organisation générale professionnelle qui s'est récemment restructurée

#### 1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme administratif (en page suivante) de la mairie a été modifié à l'occasion de l'arrivée du cadre technique en février 2011.

##### 1.1.1.1. La direction générale des services

Le directeur général, est désormais secondé d'une DGAS (secrétaire administratif) et d'un cadre technique (ingénieur des travaux).

##### 1.1.1.1.1. *Le DGS et la DGAS*

Il existe une compétence générale du DGS et de la DGAS, même si certains domaines relèvent plus particulièrement de l'un ou de l'autre.

Le directeur général est chargé de mettre en œuvre la politique municipale, d'encadrer et de coordonner le travail des services administratifs, il a une compétence particulière sur les ressources humaines (le recrutement) et les conseils d'arrondissement.

La DGAS est plus particulièrement responsable : de l'état civil, des élections, des marchés publics, du budget et des animations ; elle établit également (avec l'aide de l'agent chargée de l'Unité de gestion directe -UGD) le plan de formation. En 2007, lorsqu'elle est arrivée à la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement, celle-ci comptait deux postes de DGAS (elle-même était en charge des domaines suivants : finances, animation, régie, travaux dans les équipements de proximité alors que sa collègue était responsable de l'accueil et du domaine état civil et affaires administratives).

La deuxième DGAS ayant quitté son poste en mars 2010, il a été décidé de ne pas la remplacer, dans la mesure où l'arrivée d'un cadre technique était prévue.

##### 1.1.1.1.2. *Le cadre technique*

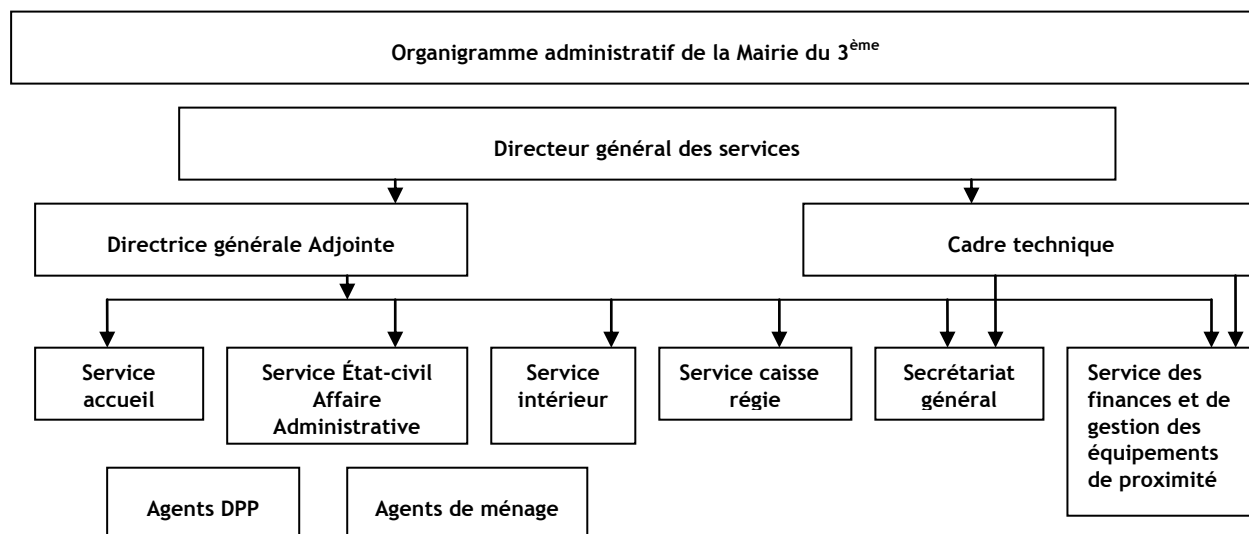
Le choix du DGS s'est porté sur une jeune ingénieure qui a été nommée en février 2011. Précédemment en poste à la SLA (section locale d'architecture) des 1, 2, 3, 4<sup>èmes</sup> arrondissements, elle est plus particulièrement chargée des travaux, des investissements localisés, des grands projets. Selon le directeur, elle doit être un « facilitateur », apte à créer un lien entre l'expression des besoins des élus, les services gestionnaires et la section locale d'architecture et plus généralement avec toutes les directions relevant de l'« espace public » et des « services aux Parisiens ».

La fiche de poste a été conçue par le DGS en relation avec la directrice de cabinet. Le cadre technique est directement rattaché au DGS et travaille en liaison avec la DGAS.

Ses missions s'articulent autour de 3 pôles :

- Patrimoine (visites d'architecture, préparation et suivi de la mise en œuvre des investissements d'intérêt local, suivi des grandes opérations d'aménagement (Carreau du temple...).
- Espace public et bâti parisien : préparation des avis du Maire sur les déclarations d'aliéner (DIA), les permis de construire et de démolir, les préemptions, les acquisitions et les aliénations du domaine public, les autorisations de terrasse et les enseignes. Le suivi des opérations immobilières (Programme local de l'habitat, opération programmée d'amélioration de l'habitat, développement durable, insalubrité...) ; le suivi de la révision du Périmètre de Sauvegarde et de Mise en Valeur du Marais.
- Coordination et pilotage : préparation et suivi de la réunion mensuelle de coordination des services déconcentrés, mise en œuvre des décisions arrêtées, mise en place d'outils de pilotage et d'analyse de la gestion des équipements.

Au moment de l'audit, la nouvelle cadre technique, venant de prendre son poste avait peu de recul sur ses fonctions mais avait déjà mis en place un tableau de gestion des petits travaux sur l'arrondissement avec le coordonnateur de l'espace public (DVD) devant permettre d'améliorer le suivi de ce domaine. L'intéressée venant de la SLA des 1, 2, 3,4 a l'avantage de bien connaître l'arrondissement.



(Source Mairie du 3<sup>ème</sup> : Février 2011)

Compte tenu du fait que l'arrivée de la cadre technique, intervenue à la fin février 2011, a totalement modifié l'organigramme des services administratifs, c'est le nouvel organigramme qui est présenté ci-dessus.

Les effectifs de la mairie du 3<sup>ème</sup> ont, quant à eux, été arrêtés au 31.12.2010 dans un souci de cohérence avec les autres audits des services administratifs des mairies d'arrondissement et figurent dans le tableau ci-après :

**Tableau n° 3 :**  
Effectifs réels de la Mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement au 31.12.2010

Effectifs réels de la mairie du 3 <sup>ème</sup> ardt. au 31.12.2010									
Services	Titulaires				Contrats aidés	Emplois tremplins	Apprentis	Personnel non titulaire	Total titulaires et non titulaires
	A	B	C	Total titulaire					
DGS	1	1		2			1		3
Service accueil		1	2	3			1	1	4
Service de l'État-civil et affaires administratives		2	5	7		0,50		0,50	7,50
Service intérieur			8	8	1			1	9
Secrétariat général			2	2	1		1	2	4
Service finances et gestion des équipement de proximité			3	3				0	3
Service caisse et régie		1	1	2				0	2
Cabinet*		2	4	6	3		3	6	12
Relais technique informatique					1			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>		<b>33</b>	<b>6</b>	<b>0,50</b>	<b>6</b>	<b>12,50</b>	<b>45,5</b>

\* personnel mis à disposition du cabinet

#### 1.1.1.1.3. Le secrétariat général

Le secrétariat général est rattaché à la direction générale. Il est composé de trois agents en équivalent temps plein (ETP) : deux adjoints administratifs, la responsable et son adjointe (deux apprenties et un contrat aidé assurant le troisième temps plein). Le service assure des fonctions classiques d'assistance (courriers, gestion des plannings, montage de réunions, accueil téléphonique, affichage interne, gestion des médailles du travail, gestion des fournitures). La préparation des Conseils d'arrondissement et des comités d'initiative

et de consultation d'arrondissement (CICA) y est faite. La responsable du secrétariat étant particulièrement compétente, la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement a pu être « pilote » lors de la mise en place d'ODS (outil de dématérialisation des séances) dans les mairies d'arrondissement en 2010. La responsable du secrétariat assure aussi les fonctions d'UGD (voir paragraphe 1.3).

#### 1.1.1.2. Le degré de polyvalence

Le DGS considère que « *la polyvalence est entrée dans les mœurs* ». Tous les agents sont concernés, c'est-à-dire qu'ils ont une aptitude à suppléer totalement ou partiellement leurs collègues au sein d'un même service. La proportion varie cependant d'un service à l'autre.

L'on constate une polyvalence intra service relativement forte dans les services centraux : entre le DGS et la DGAS, au secrétariat général, au service finances et à la régie, entre les agents de l'accueil et ceux du service intérieur (ALG).

Au second semestre 2009, le regroupement des services gérant l'état civil et des affaires administratives et les élections, a été mis en place. Le SECAA (service état civil, affaires administratives) est composé désormais de la section de l'état civil et de la section des affaires administratives. La polyvalence au sein de ce service qui nécessite des connaissances très précises dans chaque domaine se heurte à différents obstacles. Du point de vue de la DGS, la polyvalence est un exercice envisageable pour les agents quant à la maîtrise des prestations simples du guichet mais la connaissance précise des matières et des travaux de fond n'est pas assimilable pour la très grande majorité des agents. Par ailleurs, des obstacles techniques (protocoles de saisies non analogues sur les différents logiciels) complexifient la mise en place de la polyvalence.

La polyvalence inter services est peu développée. Quand elle existe, il s'agit d'agents ayant fait l'objet de mutations internes et qui peuvent de façon ponctuelle relayer leurs anciens collègues. Ainsi à l'accueil, l'adjointe administrative (venant du SECAA) qui remplacera la responsable à son départ en retraite, aura vocation, si besoin, à faire des remplacements dans ce service. L'on voit aussi que les agents du secrétariat général peuvent assister le SECAA pour des opérations de publipostage ou prendre part à l'organisation de manifestations importantes, en appui du service intérieur. Des agents du service des finances peuvent ponctuellement remplacer leurs collègues au secrétariat général en cas d'absence.

#### 1.1.2. **Présentation par grandes missions**

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

- accueil des usagers (état civil, élections, inscriptions en crèches et à l'école, organisation de permanences, information sur les services publics) ; ces fonctions mobilisent une part importante des moyens humains.
- appui à la vie démocratique et aux animations locales (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, événements divers) ; ces fonctions sont éclatées entre des agents relevant du Cabinet du Maire et d'autres relevant du directeur des services (Secrétariat général, animateur des conseils de quartier, huissiers du service intérieur) ;

- appui à la gestion des équipements de proximité (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ; ces fonctions sont regroupées dans un service unique : finances et gestion des équipements de proximité ;

- appui au pilotage territorial (cadre technique, animateur jeunesse, coordonnateur de l'espace public). Le cadre technique figure désormais dans l'organigramme. Les autres fonctions n'y apparaissent pas : le coordonnateur de l'espace public a été désigné (ingénieur de la direction de la voirie et des déplacements). Le 3<sup>ème</sup> arrondissement dispose d'un demi poste d'animateur jeunesse partagé avec le 9<sup>ème</sup> arrondissement ; l'agent n'est pas en contact avec le DGS mais travaille en relation avec le réseau de la DJS qui met à disposition des moyens financiers.

### 1.1.3. Un mode de gouvernance dynamique et participatif

Le directeur général des services, agent très expérimenté, est réellement le chef de l'administration municipale de la mairie et l'interlocuteur direct du maire d'arrondissement. Sous son impulsion, l'on constate de nouvelles orientations :

Réforme de l'accueil des usagers : L'effort de modernisation entrepris depuis trois ans a porté d'abord sur la réorganisation du SECAA et le regroupement dans un même service en 2009 de l'accueil des usagers : affaires générales, état civil et élections.

Le recrutement du cadre technique de catégorie A en février 2011 correspond à une nouvelle orientation de l'équipe de direction composée du DGS et de la DGAS (dans la perspective de son arrivée, le second poste de DGAS a été supprimé). Le cadre technique y est intégré même s'il n'encadre pas de services particuliers mais utilise le secrétariat général et les finances comme points d'appui. Dans la fiche de poste établie pour son recrutement, il n'est pas indiqué que le cadre technique doit jouer le rôle d'un DGAS.

Le DGS estime « *que pour les mairies d'arrondissement où l'encadrement est léger, l'arrivée d'un cadre technique de catégorie A va permettre à la mairie d'être mieux à même de répondre à la fois à la gestion du quotidien demandée par les élus sur les problèmes de voirie, de propreté, d'espaces verts... et aux différentes réformes lancées par l'administration centrale (document unique, Relais Informations Familles...)*. A son point de vue, la présence du cadre technique va rééquilibrer en faveur de la mairie la gestion des équipements de proximité et l'approche de la voirie et des espaces verts. Le cadre technique parle « *le même langage que ses homologues des directions ce qui permet de faciliter les relations de travail avec la mairie* ». Il devra être un « facilitateur », apte à créer un lien entre l'expression des besoins des élus, les services gestionnaires et la section locale d'architecture.

#### Les orientations du management

Le management à la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement qui est une petite structure, est très proche des agents.

- Le directeur des services a fait le choix d'une bonne motivation des cadres en leur donnant responsabilisation et autonomie. Par exemple, en ce qui concerne le SECAA où sont exercées les fonctions régaliennes de la mairie, le responsable est le référent technique et chef de service. Il résout les difficultés techniques ; seul un problème durable doit remonter au DGS.

- un livret d'accueil des agents de la mairie est régulièrement actualisé par l'UGD et communiqué aux nouveaux arrivants.

- Le DGS a tenu à renforcer le service des finances pour assurer la continuité de l'activité de ses services stratégiques pour la mairie (gestion des équipements de proximité). C'est ainsi que ces deux dernières années, les effectifs sont passés de 2 à 4 agents.

- L'accueil du public est une priorité du DGS qui indique ne pas avoir de mauvais retour. Une fiche « la mairie à votre écoute » est accessible dans chaque service de la mairie et il signe personnellement les réponses aux usagers.

- Le choix de l'apprentissage est une innovation du 3<sup>ème</sup> par rapport aux autres mairies d'arrondissement (voir paragraphe 1.3.6.1). Le DGS est réservé sur l'emploi de contrats aidés, mais favorable à l'apprentissage qui apporte non seulement un appoint en personnel mais permet aussi la formation de jeunes étudiants. Les apprentis sont recrutés au niveau BEP, baccalauréat ou master.

- Il y a lieu de souligner également le caractère particulièrement structuré et régulier des réunions organisées à tous les échelons :

- tous les lundis a lieu la réunion de concertation entre le DGS, la DGAS et le cadre technique. Ils sont par ailleurs en communication constante (leurs bureaux sont voisins) ;
- une réunion de préparation des « manifestations » devant se dérouler dans l'arrondissement est organisée le jeudi de 9 heures à 10 heures. Y participent le DGS, la DGAS, le secrétariat, le service financier, la responsable des huissiers. Le planning est étudié à fond pour « caler » les manifestations ayant lieu à la mairie, leur organisation ainsi que leur logistique (tables, chaises, sono, etc...) ;
- La réunion des chefs de service a lieu tous les mois ou tous les 2 mois, des thèmes comme le plan de formation ou les travaux prévus y sont évoqués ;
- Le DGS et la DGAS ont des entretiens individuels avec les chefs de service chaque semaine. Cela leur permet de suivre le fonctionnement des services. La DGAS reçoit également les chefs de service à leur demande. D'une manière générale, elle entretient une plus grande proximité avec les services que le DGS. La direction générale incite les chefs de service à réunir régulièrement leurs propres agents ;
- La DGAS participe aux réunions de Cabinet, une fois par semaine ;
- Le maire organise une réunion avec les services déconcentrés (directions utilisant l'espace public, SLA, la correspondante de la DAC) au rythme de deux réunions tous les trois mois. Le DGS y est toujours associé.

- Les axes d'amélioration souhaités par le DGS :

- Il y a peu de monde lors des nocturnes (2080 personnes pour toute l'année 2010 selon la mairie du 3<sup>ème</sup>). L'ouverture des services le samedi matin répondrait vraisemblablement à l'attente du public mais induirait une réorganisation en profondeur en accord avec les représentants du personnel.
- A la mairie du 3<sup>ème</sup>, tous les services sociaux sont dans le même bâtiment. La mairie est organisée pour avoir une aile sociale : l'accueil du CASVP est au rez-de-chaussée, la DASES et la caisse des écoles au-dessus. Actuellement, ces services n'ont ni accueil, ni horaires communs, à l'accueil de la mairie, les hôtessees doivent «l'expliquer» aux usagers. De plus, la mairie n'a pas autorité sur ces services.



Cependant, l'étude d'un « projet local d'accueil d'information sociale » va être lancée sur l'arrondissement. Il s'agit d'un document élaboré entre les services de la mairie, de la DASES, du CASVP. Le projet doit permettre d'améliorer la lisibilité pour les usagers de ces services d'accueil, de mieux les orienter et de renforcer la connaissance réciproque du fonctionnement des trois services. Il sera co-piloté par les trois institutions et associera les personnels d'accueil. Les auditeurs ne peuvent que souhaiter la mise en place rapide de cette initiative qui doit améliorer l'information des administrés.

- Pour la DGS, il serait opportun de mettre en place un service « démocratie locale » en regroupant les secteurs concernés : conseils de la jeunesse, conseils de quartier qui sont actuellement rattachés au DGS mais travaillent essentiellement avec le cabinet. Selon le DGS, l'impulsion doit venir de la DUCT.

#### 1.1.3.1. L'accompagnement par la direction des usagers, des citoyens et des territoires

Des liens administratifs réguliers existent entre la mairie d'arrondissement et la direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires (DUCT). Cette direction est ressentie par les services locaux comme un interlocuteur opérationnel et un facilitateur (réunion des groupes de travail, formations proposées...), afin de renforcer les fonctions d'appui.

Les DGAS, les chefs de service financiers, de l'état civil, des affaires générales, des élections / recensement, de l'accueil, l'UGD participent régulièrement à un travail en réseau avec leurs collègues d'autres arrondissements, à l'initiative de la DUCT.

#### 1.1.3.2. Les relations entre services administratifs et exécutif local

La réunion avec la directrice de cabinet est hebdomadaire. En général, c'est la DGAS qui y participe, tous les jeudis matin à 10 heures avec les chargés de mission. Un point y est notamment fait sur les animations.

### 1.2. La gestion des locaux

La mairie compte 3864 m<sup>2</sup> dans lesquels elle héberge d'autres services (CASVP, caisse des écoles, service social polyvalent, espace public numérique) sur 1078 m<sup>2</sup>, soit 28% de la surface (voir tableau ci-après). Le quatrième étage du bâtiment doit faire l'objet d'une rénovation.

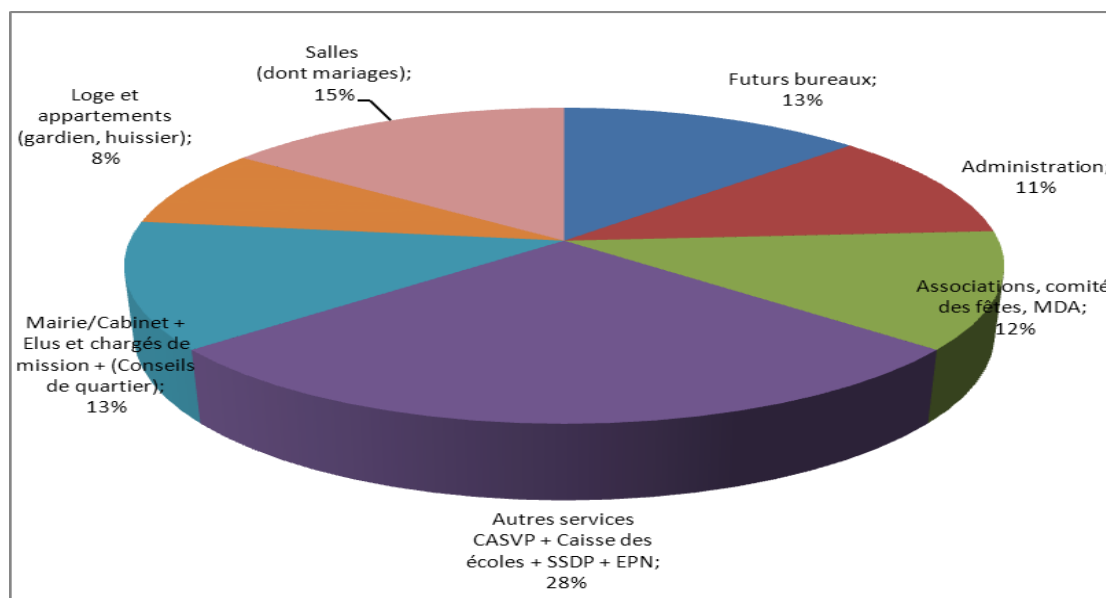
### 1.2.1. La répartition des surfaces

Tableau n° 4

Répartition des surfaces entre les services de la mairie du 3 <sup>ème</sup>		
	M <sup>2</sup>	%
Administration	421,95	11
Associations, comité des fêtes, MDA	454,1	12
Autres services (CASVP + Caisse écoles + SSDP + EPN)	1078,8	28
Loge et appartements (gardien, huissier)	303	8
Mairie/Cabinet + élus et chargé de mission + Conseils de quartier	518	13
Salles (dont mariages)	586,5	15
Futurs bureaux	502,5	13
<b>Total</b>	<b>3864,85</b>	<b>100</b>

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Graphique 3 : Répartition des surfaces de la mairie du 3<sup>ème</sup> en pourcentage



(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

MDA : maison des associations  
 EPN : espace public numérique  
 SSDP : service social départemental de polyvalence

Au rez-de-chaussée, se situent principalement l'accueil, le SECAA, une salle de réunion. Des travaux d'aménagement ont été réalisés, en 2008, dans la mairie ; depuis, la direction générale des services et le service finances sont placés au premier étage (auparavant, c'étaient les services sociaux et l'imprimerie), le logement du gardien y est aussi implanté. La mairie est organisée pour avoir une « aile sociale » comme indiqué P.12. Au second étage, se situent le bureau du maire, l'espace d'accueil (péristyle), les bureaux du cabinet, la salle des mariages et la salle des fêtes. Au troisième étage, sont installés des bureaux du cabinet du maire et la caisse-régie dans l'aile Pénée. Au troisième étage sont également installées, dans l'aile Bretagne, des associations hébergées (Comité des fêtes, Atelier Local d'Urbanisme).

## 1.2.2. Les projets d'aménagement de la mairie

### 1.2.2.1. Réaménagement au rez-de-chaussée

Au rez-de-chaussée, l'accueil du public par le SECAA est organisé dans deux bureaux distincts:

- affaires générales et élections
- état civil

Afin de mieux accueillir le public et de simplifier les démarches administratives des usagers, il est envisagé de créer un accueil commun aux sections de l'état civil, des affaires générales et des élections ainsi qu'un « back office ».

Mais une volonté ferme de la Mairie de Paris, ainsi que des élus du 3<sup>ème</sup> arrondissement de créer un RIF (relais informations familles) d'ici la fin de l'année 2011 implique une seconde hypothèse d'aménagement :

- Bureau chef de service cour Caffarelli
- Bureau état civil, affaires générales (il n'existe plus de back office dans cette hypothèse)
- RIF

Cette hypothèse était encore au stade de l'étude au moment de l'audit.

### 1.2.2.2. Réaménagement au 4<sup>ème</sup> étage

Des études sont actuellement réalisées par l'Agence des Etudes Architecturales de la DPA, pour le réaménagement du 4<sup>ème</sup> étage (où se situait jusqu'en fin 2008 la bibliothèque municipale). Celui-ci sera rendu accessible par des travaux durant l'été 2011 prévoyant la création d'un nouvel escalier et la mise aux normes de l'ascenseur. Une maison de l'entreprise, du commerce et de l'artisanat (MECA) devrait prochainement s'y installer (début 2012). Des bureaux supplémentaires seront également créés au 4<sup>ème</sup> étage.

## 1.3. La gestion des personnels : une ancienneté modérée grâce à une amorce de renouvellement

### 1.3.1. Des effectifs stables

Les données fournies par la DUCT (fiche de juillet 2010) montrent peu de variations de l'effectif budgétaire entre 2005 et 2009. En 2005, la mairie comptait 29 agents. La mairie a ensuite perdu deux agents de catégorie C, l'un au BP 2006 et l'autre au BP 2007.

La création d'un poste de secrétaire administratif au BP 2009, destiné à asseoir la fonction de coordonnateur des conseils de quartier a permis à la mairie de retrouver son niveau d'effectifs de 2006.

#### 1.3.1.1. Des transferts de personnels d'autres directions

En 2010, les changements notables intervenus sont la création au BP du poste de cadre technique (catégorie A) et en octobre 2010, le transfert budgétaire des agents de logistique générale venus de la DILT : 9 emplois d'agents de logistique générale (ALG) dont un gardien.

#### 1.3.1.2. La création d'un emploi de cadre technique au BP 2010

Dans le 3<sup>ème</sup>, son recrutement s'est effectué au 1<sup>er</sup> février 2011. Le choix du DGS s'est porté sur un ingénieur des travaux de la Ville de Paris (sa fonction fait l'objet d'un développement au paragraphe 1.1).

#### 1.3.1.3. La répartition statutaire des emplois budgétaires fin 2010

Elle se présente de la façon suivante :

- pour les personnels administratifs, un poste de catégorie A (un attaché d'administration, chef des services administratifs), 7 postes de catégorie B (secrétaires administratifs) et 20 postes C (adjoints administratifs)
- personnel technique : un poste de catégorie A d'ingénieur des travaux
- pour les personnels spéciaux et de service : 9 postes d'ALG dont 1 gardien de catégorie C (transférés de la DILT)

On parvient ainsi à un effectif budgétaire de 28 emplois administratifs, 1 emploi technique et 9 emplois de personnels spéciaux et de service, soit 38 emplois au total.

#### 1.3.1.4. Les effectifs réels

La situation au 31 décembre 2010, telle qu'elle a été communiquée par la direction générale des services du 3<sup>ème</sup> arrondissement, s'établit ainsi : 33 agents titulaires. Ces agents figurent sur l'organigramme de la mairie.

La mairie ne compte qu'un agent à temps partiel (adjoint administratif affecté au SECAA). (Les effectifs réels étaient légèrement inférieurs à l'effectif budgétaire au 31 décembre 2010) ; selon les tableaux de la DUCT, la mairie comptait 4,4 emplois vacants (le poste A de cadre technique, un ALG du service intérieur, un poste d'adjoint administratif au service finances et un autre au SECAA : les trois premiers ont été pourvus en février 2011).

Il faut noter que 6 emplois administratifs, 4 adjoints administratifs et 2 secrétaires administratifs, comptabilisés dans l'effectif de la direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du maire du 3<sup>ème</sup> arrondissement. Il s'agit d'emplois de secrétariat pour les C, et pour les postes de catégorie B du chef de secrétariat des élus et d'un emploi en charge de la coordination des conseils de quartier. Ces personnels travaillent au quotidien avec les collaborateurs du maire et ses adjoints.

#### 1.3.1.5. Le recrutement et la gestion des agents

##### 1.3.1.5.1. *Recrutement*

Pour le recrutement sur les postes de titulaires, le candidat est reçu par le chef de service, éventuellement accompagné de la DGAS. Le DGS reçoit le candidat en dernier entretien et prend la décision finale, il a indiqué aux auditeurs que « *c'est un axe majeur de la direction de la mairie* ». Le maire intervient lorsque l'agent recruté doit être affecté au cabinet (poste de coordonnateur des conseils de quartier ou de chef du secrétariat du cabinet). Les DGS ainsi que les chefs de services ont indiqué que le recrutement sur les postes administratifs des mairies s'avérait difficile, compte tenu de contraintes telles que l'accueil du public ou les permanences des jeudis soirs et samedis.

### 1.3.1.5.2. La gestion au quotidien de l'UGD

La responsable du service du secrétariat général (décrit au paragraphe 1.1.1), adjointe administrative, exerce depuis trois ans, à raison de 50% de son temps, les fonctions d'UGD (Unité de gestion directe). L'agent responsable de la SGD (section de gestion décentralisée) est situé, comme pour les autres mairies, au service des ressources humaines de la DUCT. Une réunion des UGD, à laquelle elle assiste, se tient à la DUCT tous les deux mois.

L'UGD a 35 postes de titulaires en gestion (les directeurs, les chargés de mission du cabinet sont gérés directement à la DUCT).

Elle suit les carrières, saisit les heures supplémentaires mensuelles, gère les arrêts maladies, certains arrêts, l'évaluation des agents en cours de stage, les titularisations, la centralisation de la notation, les médailles. Elle assiste la DGAS pour l'élaboration du plan de formation et son suivi. Elle fait aussi le lien entre les apprentis et la DDEEES.

### 1.3.1.6. L'apport numériquement important d'autres personnels : les contrats aidés, les emplois tremplins, les apprentis

A côté des personnels DUCT gérés par la mairie du 3<sup>ème</sup> et son UGD, d'autres personnels travaillent au sein des services. Certains sont intégrés dans les services administratifs de la mairie et sont sous la responsabilité fonctionnelle du DGS. Il s'agit des personnels en contrats aidés, d'un emploi tremplin et des apprentis : au total 12,5 agents, qui représentent près de 30 % des effectifs de la mairie du 3<sup>ème</sup>.

#### - Les personnels en contrats aidés

Ce sont des personnels recrutés et gérés par la DDEEES. Personnels de droit privé, ils viennent en renfort des agents administratifs. Le « droit de tirage » de la mairie du 3<sup>ème</sup> est de 10. Pour les contrats aidés, le mode de recrutement et de gestion est jugé lourd par les responsables de la mairie. Une fiche de poste est envoyée par mail au BRH de la DUCT, qui la transmet avec avis à la DDEEES. Ensuite la DDEEES envoie des CV correspondant au profil recherché. La DGAS, le chef de service et le tuteur convoquent les candidats pour un entretien (cette disposition a été mise en place fin 2010 à la mairie du 3<sup>ème</sup> pour améliorer la qualité des recrutements), à l'égal des autres personnels de la mairie. La DGS informe la DDEEES du candidat retenu. Entre l'entretien à la mairie et l'arrivée effective d'un candidat, il s'écoule environ un mois.

L'effectif indiqué par la direction générale des services fin 2010 est de 7 agents en contrats aidés. Au moment du passage des rapporteurs en mars 2011, ils étaient 6. C'est un effectif évolutif car il s'agit d'agents dont la mobilité peut être grande. Ces contrats aidés apportent une aide non négligeable au fonctionnement de certains services. Ils sont ainsi répartis à la mairie du 3<sup>ème</sup> :

- un poste important pour le fonctionnement de la mairie est confié à un contrat aidé qui occupe les fonctions de relais technique et dont le tuteur est le DGS ;
- un agent affecté au secrétariat général dont le tuteur est le DGS ;
- un agent affecté au service intérieur dont le tuteur est la responsable du service ;
- trois agents au cabinet du maire (dont les tuteurs sont la directrice de cabinet et le chef du secrétariat des élus).

Comme pour toutes les mairies d'arrondissement, ils constituent une véritable ressource humaine avec une bonne intégration dans le milieu professionnel et la mise en place d'un tutorat.

- Les emplois tremplins

Il s'agit d'agents titulaires, principalement en provenance des métiers de la petite enfance (auxiliaire de puériculture) qui se réorientent professionnellement vers un métier administratif. Un agent en emploi tremplin est affecté depuis le 1<sup>er</sup> février 2011, à 50% au SECAA. Elle effectue son deuxième mi-temps au service des affaires générales de la mairie du 1<sup>er</sup> arrondissement.

- Les apprentis

La mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement applique une politique originale, très favorable aux apprentis qui sont aussi nombreux que les emplois aidés. C'est un engagement des responsables des services qui souhaitent faire œuvre de formation tout en apportant à la mairie un appoint en personnel. Actuellement, six apprentis sont affectés dans les services suivants :

- Une apprentie auprès du DGS qui est son tuteur ;
- Une apprentie au service accueil dont la responsable est la tutrice ;
- Une apprentie au secrétariat général dont la responsable est la tutrice ;
- Trois apprentis au cabinet du maire dont les tuteurs sont la chargée de communication, un chargé de mission et la DGAS.

Les services les plus concernés sont le secrétariat général, l'accueil et le cabinet. Les tuteurs participent à la rédaction de la fiche de poste puis de la sélection des curriculum vitae envoyés par la DUCT (transmis par la DDEEES, pôle apprentissage).

Les tuteurs consultés ont indiqué aux auditeurs « *qu'ils considèrent que l'apprentissage est bénéfique aussi bien pour la personne qui peut se former que pour le service* ». Les responsables du secrétariat général et de l'accueil indiquent qu'elles ont des résultats très positifs avec leurs apprenties qu'elles recrutent au niveau baccalauréat ou BEP ; ce sont des apprentissages d'une durée de deux ans. Leurs apprenties participent à des tâches de base de secrétariat et d'accueil. La responsable du service accueil a une grande expérience de l'apprentissage puisqu'elle forme des apprentis depuis plus de dix ans (toutes les apprenties qu'elle a formées, ont réussi leur examen professionnel).

1.3.1.7. Les autres catégories de personnels, présents à la mairie, mais non gérés par la direction générale

D'autres catégories d'emplois interviennent également au sein de la mairie. Dépendant d'autres directions que de la DUCT, l'autorité de la direction générale des services sur eux est théorique, avec un lien fonctionnel formel. Selon la catégorie de ces agents, la direction générale a un point de vue différent : les agents de surveillance appartiennent à un corps très spécifique qu'elle estime devoir continuer à relever de la DPP, cependant les agents de ménage pourraient relever de la DUCT afin d'améliorer leur management au sein des mairies.

- Des personnels de surveillance ou AAS (agents d'accueil et de surveillance)

Entièrement gérés par la direction de la prévention et de la protection (DPP), les AAS figurent pour la forme sur l'organigramme de la mairie. Le DGS n'a aucune part dans l'organisation du travail de ces agents, ni d'autorité hiérarchique. Il n'est pas non plus destinataire des notes ou circulaires qui leur sont adressées par la DPP. Enfin, il n'a pas communication de leur emploi du temps.

Il s'agit de deux équipes de deux agents d'accueil et de surveillance qui sont chargés d'une mission de protection et de surveillance de la mairie du 3<sup>ème</sup> (d'abord la sécurité extérieure). Travaillant en uniforme, ils sont positionnés dans le sas d'entrée du bâtiment. Leur mission de filtrage peut s'accompagner d'une mission d'orientation du public qu'ils dirigent vers l'accueil de la mairie.

Ils peuvent intervenir sur demande du directeur général des services ou du cabinet du maire d'arrondissement en fonction des situations : pour désamorcer les conflits avec ou entre les usagers (médiation) ou venir en aide aux agents municipaux agressés.

Les AAS sont aussi sollicités pour des missions à l'initiative de la mairie pour accueillir et filtrer les participants aux manifestations qu'elle organise (cérémonies, vernissages d'expositions, remises de médailles du travail, etc.). Ils garantissent la sécurisation de la journée de collecte de la Banque Alimentaire (réception, contrôle et tri des colis déposés par les administrés et les associations) et garantissent le bon déroulement des Conseils d'arrondissement, des CICA, des élections. Des renforts peuvent être ponctuellement demandés à la DPP par la mairie en cas d'affluence particulière.

Ils sont présents en deux équipes aux horaires suivants : le matin de 8h00 à 14h30 (le samedi jusqu'à 13h00) et l'après-midi (11h-18h ; et 12h30-20h, avec la nocturne organisée en mairie le jeudi).

Pour l'utilisateur qui entre dans la mairie, les deux AAS présents dans le hall d'entrée de la mairie, sont les premiers fonctionnaires municipaux qu'il rencontre. Il est à noter que ces agents ont peu de contacts avec les personnels de la mairie. La responsable de l'accueil de la mairie du 3<sup>ème</sup> signale cependant les bonnes relations que son service entretient avec les agents de sécurité, ceux-ci acceptant (par exemple) de faire patienter les visiteurs lorsque, seule à son poste, elle doit s'absenter quelques minutes. Le 3<sup>ème</sup> est un arrondissement calme. Le DGS rencontre régulièrement la coordinatrice des agents de surveillance à laquelle sont transmis les plannings de manifestations.

La direction générale a communiqué aux AAS le livret d'accueil élaboré pour tous les agents de la mairie. Ils sont invités aux vœux du personnel de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement.

#### - Les personnels de ménage

Ces personnels sont au nombre de 9 et sont dédiés au nettoyage du bâtiment mairie. Ils sont gérés par la DILT. Ils interviennent pour le nettoyage des bureaux, des circulations et des sanitaires. Ils sont sous l'autorité d'un inspecteur de ménage qui organise leur travail et leur planning.

L'intervention standard des agents de ménage de 6h00 à 10h00 ne répondant qu'imparfaitement aux besoins de la mairie et notamment à la fréquentation des usagers (expositions l'après-midi, manifestations diverses...), la mairie a obtenu depuis 2010 un

ménage en journée correspondant à ses horaires d'ouverture. La nouvelle organisation prévoit deux équipes (l'une le matin et l'autre l'après-midi) qui interviennent de 8h30 à 17h30. Les agents signent à leur prise de fonction et font de même à leur départ.

Ces agents figurent sur l'organigramme de la mairie. La direction générale souhaiterait avoir plus de maîtrise sur leur activité.

### 1.3.2. La structure des ressources humaines

Cette approche est réalisée à partir des données fournies par la DUCT et par la direction générale des services de la mairie du 3<sup>ème</sup>. Celle-ci a ventilé ses effectifs outre ceux appartenant à la direction dans six services (évoqués dans l'organigramme 1.1).

#### 1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au 31 décembre 2010, les effectifs de la mairie du 3<sup>ème</sup> étaient composés de 38 emplois de titulaires (effectifs budgétaires administratifs, techniques et personnels spéciaux et de service).

Ce sont majoritairement des personnels administratifs (80%), représentés par un poste de cadre A appartenant au corps des attachés d'administration de la Ville de Paris ; sept postes de cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ; vingt postes d'adjoints administratifs de catégorie C. A ces personnels administratifs, viennent s'ajouter le cadre A technique dont le poste a été créé en 2010 (ingénieur des travaux recruté en février 2011), et 9 postes d'agents de logistique générale (personnels spéciaux et de service) depuis octobre 2010.

La catégorie C est donc largement majoritaire puisqu'elle représente 76% des effectifs de postes de titulaires. Les adjoints administratifs constituent l'ossature principale des services administratifs de la mairie (52,6% du total de l'effectif budgétaire). Le service intérieur est lui composé à 100% des ALG qui exercent les fonctions d'huissiers, de transfert du courrier intérieur et extérieur, d'aménagement des salles de réceptions ou de réunions recevant quotidiennement du public, des élus, des fonctionnaires de la mairie.

#### 1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

La quasi-totalité des personnels sont à temps plein. On dénombre ainsi seulement un agent titulaire à temps partiel : une adjointe administrative travaillant à 60% et affectée au service état civil et affaires administratives.

#### 1.3.2.3. Un bon équilibre dans l'ancienneté des agents

A partir des données communiquées par la mairie du 3<sup>ème</sup> (voir les tableaux ci-après), différents éléments peuvent être relevés.

Les agents ayant une ancienneté supérieure à 10 ans sont prédominants (15), soit 45% du personnel. Deux chiffres sont à noter en parallèle : si 9 agents ont une ancienneté importante de plus de 20 ans à la mairie du 3<sup>ème</sup>, 9 autres personnes ont une ancienneté de 3 à 10 ans. Le renouvellement des personnels paraît donc assuré avec 23% d'agents récemment arrivés.

Deux services se signalent par une forte ancienneté : l'accueil dont l'une des deux titulaires et responsable est en poste depuis 1987 et doit partir à la retraite courant 2011



et la régie dont les deux agents ont chacun plus de 20 ans d'ancienneté. Cependant, l'ancienneté dans le poste ne paraît pas signifier selon les responsables de la mairie manque d'efficacité ou de motivation sauf exception. Certains agents parmi les plus anciens (comme au service accueil ou au SECAA) sont de grande qualité.

Les services centraux : direction générale des services, secrétariat général et service finances se singularisent par les anciennetés les plus faibles, soit respectivement : 5 ans, 4 ans et 4,5 ans.

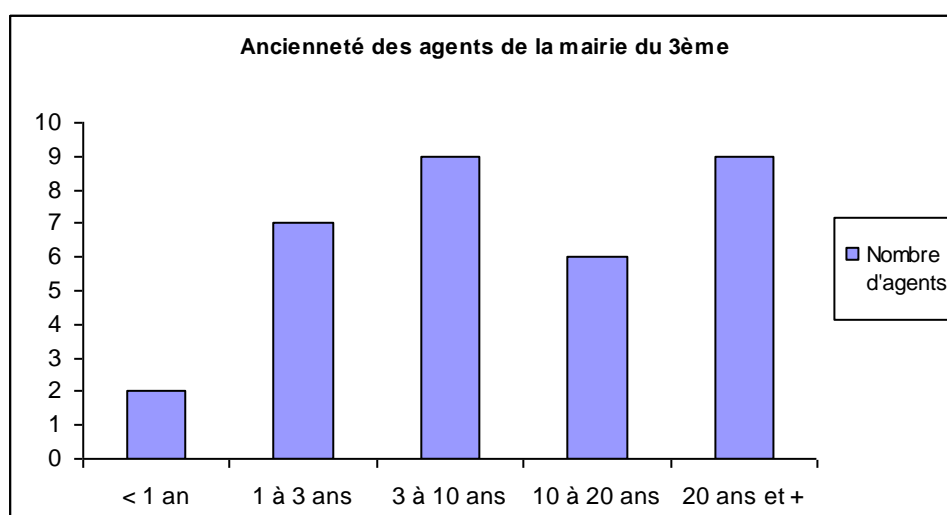
L'ancienneté moyenne est de 10,9 ans.

Tableau n° 5

Ancienneté des agents titulaires de la mairie du 3<sup>ème</sup> au 31 décembre 2010

Mairie 3 <sup>ème</sup>	ancienneté	< 1 an	1 à 3 ans	3 à 10 ans	10 à 20 ans	20 ans et +	ancienneté moyenne	total agents
Tous les services	Nombre d'agents	2	7	9	6	9	10,9	33

(Source : mairie du 3<sup>ème</sup>)



(Source : données RH DGS mairie du 3<sup>ème</sup>)

Tableau n° 6

Ancienneté des agents de la mairie du 3<sup>ème</sup> par service au 31 décembre 2010

Ancienneté et nombre d'agents par service	< 1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10 ans	de 10 à 20 ans	20 ans et +	ancienneté moyenne	total agents
DGS			2			5	2
Service accueil					2	25,5	2
Service état civil et affaires administratives		3	1	1	3	9,5	8
Service intérieur		2	1	4	1	11,5	8
Secrétariat général	1		1			4	2
Service finances et gestion des équipements de proximité		1	2			4,5	3
Service Caisse-Régie					2	31	2
Cabinet	1	1	2	1	1	8	6
Total	2	7	9	6	9		33

(Source : mairie du 3<sup>ème</sup>)

1.3.2.4. Une proportion importante d'agents âgés de plus de 40 ans mais un renouvellement en cours

Tableau n° 7

Age des agents titulaires par service, mairie du 3<sup>ème</sup> au 31 décembre 2010

Service / Age des agents	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60	âge moyen
DGS			2			47,5
Service accueil			1		1	53,5
Service état civil et affaires administratives	1		5	2		44
Service intérieur	2		2	4		45
Secrétariat général		1	1			41,5
Service finances et gestion des équipements de proximité		1	1	1		44
Service Caisse-Régie				2		56,5
Cabinet	1	1	1	3		43
Total	4	3	13	12	1	46

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Les deux catégories d'âge les plus nombreuses se situent entre 40 et 50 ans : 12 agents, soit 36% et entre 50 et 60 ans : 13 agents, soit 39%.

Une très forte proportion (26 agents) soit 78% a plus de 40 ans.

Tableau n° 8

Age des agents titulaires de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement au 31 décembre 2010

âges	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60 ans	total
nb d'agents	4	3	13	12	1	33

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Le tableau ci-dessus montre que la mairie du 3<sup>ème</sup>, comme l'ensemble des services de la collectivité parisienne, sera confrontée, dans les dix prochaines années à une augmentation importante de départs. Dans la période actuelle, une proportion non négligeable d'agents ayant une moyenne d'âge élevée nécessite une attention particulière en matière de formation pour accompagner les changements conduits dans les mairies d'arrondissement. En effet, on note souvent une plus grande difficulté d'acquisition des nouveaux logiciels informatiques par ces agents.

A terme, cela pourra aussi faciliter le remodelage des services et des procédures. D'autant que l'on remarque aussi que la mairie a d'ores et déjà su attirer de jeunes agents de moins de 30 ans, pour plusieurs à des postes de responsabilité, comme la chef du service intérieur depuis 2008 et le cadre technique (non comptabilisée dans les tableaux car affectée au 1<sup>er</sup> février 2011).

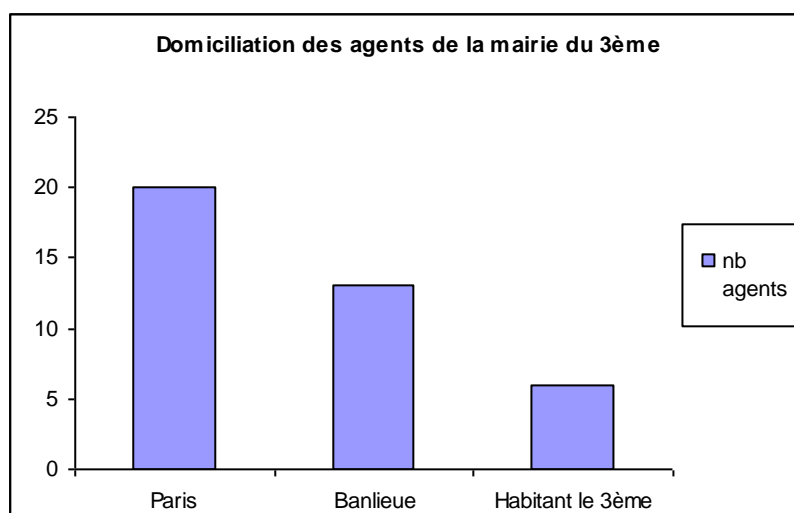
1.3.2.5. Répartition des lieux de résidence des agents

Tableau n° 9

Domiciliation des agents titulaires de la mairie du 3<sup>ème</sup> au 31 décembre 2010

domiciliation agents	Paris	dont 3 <sup>ème</sup>	Banlieue
nb agents	20	6	13

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)



(Source : données RH DGS mairie du 3<sup>ème</sup>)

Il ressort des tableaux ci-dessus qu'une nette majorité des agents habite Paris. Cette caractéristique favorise le bon fonctionnement de la mairie d'autant que sur les six agents habitant le 3<sup>ème</sup> arrondissement, trois bénéficient d'un logement de fonction : le DGS (en dehors de la mairie), la responsable du service intérieur et le gardien (dans les locaux de la mairie).

Cependant, la DGAS indique que l'éloignement du domicile n'est pas un obstacle au respect des horaires, même pour certains agents susceptibles d'effectuer un travail en dehors des heures de fonctionnement « classiques » de la mairie (8h30-17h), mais qu'il s'agit plutôt d'une question de management et de motivation. Ainsi, elle indique qu'un agent du SECAA qui compte tenu de sa domiciliation n'effectue pas de nocturnes, assure l'ouverture du service le matin (car première arrivée) ainsi que des permanences du samedi.

#### 1.3.2.6. L'absentéisme des agents

Les données communiquées par la mairie couvrent les trois dernières années (2008 à 2010). On constate une hausse des jours d'absence sur trois ans, avec une forte augmentation en 2009 et une stagnation en 2010.

Tableau n° 10

Nombre de jours d'absence par service de la mairie du 3ème 2008 -2009- 2010			
Services (effectifs 2010)	2008	2009	2010
DGS			
Service accueil			3
Service état civil et affaires administratives	22	20	20,5
Service intérieur	94	88	185
Secrétariat général		3,5	3
Service finances et gestion des équipements de proximité	141	57	111
Service Caisse-Régie			1
Cabinet		337	165
Total en nombre de jours	257	505,5	488,5

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Ces absences concernent quasiment exclusivement des arrêts maladies. Trois services présentent des nombres de jours d'absence qui se concentrent sur un nombre restreint d'agents touchés par de longs arrêts de travail. Au cabinet, un agent a été placé en longue maladie en 2009/2010. Le service finances a eu un agent en longue maladie en 2008 et un agent en congé maternité en 2010. Un agent du service intérieur a connu des arrêts maladies successifs en 2010.

Tableau n° 11

nombre de jours d'absences des agents de la mairie du 3ème de 2008 à 2010						
durée /nb d'agents	< 30 j	entre 30 et 60 j	entre 60 et 90 j	< 200j	> 200j	total agents
2008	5	2		1		33
2009	11	1			1	33
2010	13	3	1	2		33

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

La direction générale considère à juste titre que l'absentéisme n'est pas un problème au sein de ses services.

### 1.3.2.7. La qualification, la formation des agents : un effort de formation soutenu

La DGAS, référente formation, établit les plans de formation et l'UGD en assure le suivi. Les demandes de formation se font dans le cadre de l'entretien de notation. Les plans de formation sont transmis par le DGS à la DUCT. La mairie du 3<sup>ème</sup> indique que peu de demandes de stages sont refusées dans ce cadre: 5% en 2009 (sur des formations où les inscriptions étaient trop nombreuses) et 2% en 2010.

Les données communiquées sur trois ans de 2008 à 2010 montrent un effort de formation soutenu, le nombre d'heures suivies doublant sur la période.

Tableau n° 12

Nombre d'heures de formation par service de la mairie du 3ème 2008-2010					
Services	2008	2009	2010	cumul	nb agents en 2010
DGS	28	70,5	18,5	117	2
Service accueil	22,5	6	10	38,5	2
Service état civil et affaires administratives	95	173,5	351,5	620	8
Service intérieur	53	11	24	88	8
Secrétariat général	15,5	10,5	14	40	2
Service finances et gestion des équipements de proximité	80	29	132	241	3
Service Caisse-Régie		10		10	2
Cabinet		104	63	167	6
Total	294	414,5	613	1321,5	33

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

On constate que certains services ont connu un effort de formation particulièrement important pour suivre les actions de modernisation en cours. En général, la hausse du nombre d'heures de formation dans un service correspond soit à la mise en place d'une nouvelle réglementation ou d'un nouveau logiciel de gestion, soit à l'arrivée d'un ou plusieurs agents qui doivent suivre un module complet de formation à leur poste et sont prioritaires.

Le service des finances et de gestion des équipements de proximité a connu une montée constante de l'effort de formation visant à l'adaptation professionnelle des agents en matière budgétaire et comptable. Avec la mise en place d'ALIZE en 2008, tous ont suivi les modules de formation ; le chef de service a été qualifié « formateur ALIZE ». Les formations au logiciel de marchés « EPM » (élaboration et passation des marchés) ont commencé en 2010.

En 2009, la DGAS a notamment suivi le cursus de formation EPM ce qui a augmenté le volume d'heures suivies par la direction. Cette même année, la hausse du nombre d'heures de formation au cabinet du maire concerne particulièrement le secrétaire administratif (nouvellement arrivé) chargé de la coordination des conseils de quartier.

Le plan de formation 2010 a été orienté sur la polyvalence des services accueillant le public. La démarche de regroupement des services état civil, affaires générales et élections, au sein du SECAA est effective depuis le second semestre 2009. Cette nouvelle organisation nécessite de poursuivre la formation du personnel notamment en matière d'apprentissage des différents logiciels, complétée de formations juridiques proposées par la DUCT.

La DGAS a signalé l'intérêt d'une formation « coaching » « d'accompagnement professionnel pour les cadres intermédiaires des mairies d'arrondissement » qu'elle a suivie en 2007. Cette formation a d'abord été proposée aux DGS, puis a été étendue aux DGAS et aux chefs de service des mairies (de catégorie A et B). Elle comprend trois modules sur six mois. Le premier (trois jours) est consacré au management, le second (deux jours) à la conduite du changement et le troisième (1/2 journée) est un retour d'expérience en individuel avec le formateur. Cette formation dispensée par un organisme extérieur lui est apparue très utile dans sa situation professionnelle. Elle considérerait donc que la formation devait pouvoir être suivie par les responsables de service de catégorie C des mairies, nombreux en situation d'encadrement et mal préparés à ce type de fonctions. Cette possibilité a été offerte par la DUCT au titre du plan de formation 2011 : deux agents de la mairie sont inscrits dont la chef du service intérieur (de catégorie C) qui a 26 ans et une équipe de neuf ALG à diriger.

La direction générale fait remarquer un manque de formations techniques spécifiques au métier d'ALG. Des modules doivent être étudiés en vue de l'orientation de leurs activités sur les manifestations (« préparation des salles », « techniques du son », « comment servir un buffet ? »).

### **1.3.3. La problématique des heures supplémentaires**

Pour tenir compte des besoins de l'accueil du public, différents cycles de travail, en fonction des services, ont été prévus.

La plupart des agents travaillant à la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement suivent des horaires fixes. Seuls les agents appartenant à la direction générale, au secrétariat général, au service finances et équipements de proximité suivent les horaires variables. Les agents (qu'ils soient en horaires fixes ou variables) badgent aux pointeuses chronogestor (sauf le samedi). Seuls les ALG ne badgent pas.

### 1.3.3.1. Les agents administratifs en contact avec le public

Ce personnel suit des horaires fixes. Des plages horaires différentes ont été définies selon les besoins de chaque service :

- Le Service état civil et affaires administratives (SECAA) et l'accueil: les agents ont un horaire journalier de 8h30-17h avec une pause déjeuner. Un agent assurant la nocturne du jeudi suit l'horaire 8h30-19h30. Les nocturnes doivent être récupérées avant le jeudi suivant.

- La régie : une semaine sur deux, les agents doivent respecter les horaires suivants : 8h30-16h45 (même temps de pause que les autres services) ou 8h30-17h.

- **Nocturnes et permanences : la nocturne du jeudi** qui se traduit par une amplitude horaire plus grande d'ouverture des services au public, ne donne pas lieu à versement d'heures supplémentaires car elle est intégrée dans le cycle normal de travail. **La permanence d'état civil du samedi** donne en revanche lieu à versement d'heures supplémentaires. Elle s'effectue sur la base du volontariat.

### 1.3.3.2. Les agents de logistique générale sont également en horaire fixe

Le travail des ALG se fait également sur une plage horaire fixe maximale comprise entre 8h30 et 17h. Cependant, contrairement aux agents administratifs en fonction aux guichets (front office) ou en fourniture de services au public en arrière des guichets (back office), leur présence s'avère indispensable après 17h. On les paie donc, passée cette heure, en heures supplémentaires (25h maximum par mois).

Une grande partie d'entre eux travaillant en dehors des plages fixes et souvent tard le soir où les samedi et dimanche lorsque des manifestations sont organisées, les ALG ne sont pas soumis au badgeage chronogestor. Ils émargent manuellement selon le « système » du cahier de pointage (situé dans la salle péristyle) que supervise l'huissière, chef du service intérieur.

### 1.3.3.3. Le volume des heures supplémentaires versées par la Ville

Tableau n° 13

Nb d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 3ème - (2008-2010)			
Services	2008	2009	2010
DGS			
Service accueil	8	8,75	10
Service état civil et affaires administratives	228,25	356,05	304,52
Service intérieur	516,7	847,5	1225,99
Secrétariat général	3,5		
Service finances et gestion des équipements de proximité	17	14,75	9
Service Caisse-Régie			
Cabinet	156,45	167,29	176,3
Total	929,9	1394,34	1725,81

(Source mairie du 3<sup>ème</sup> arrt)

On constate une forte augmentation du nombre d'heures supplémentaires versées sur la période auditée : +85%. Cette augmentation est concomitante avec une montée importante du nombre de manifestations assurées en mairie, en soirée et le week-end.

Le tableau d'attribution des heures supplémentaires de 2008 à 2010 montre le poids important du service intérieur (ALG) : 66% des heures attribuées en 2008, 60% en 2009 et 71% en 2010. Quatre ALG, particulièrement compétents pour ces manifestations, effectuent entre 200 et 300 heures annuelles. Ces heures sont générées principalement par des tâches liées aux manifestations et réceptions organisées dans les salles de la mairie (salle des mariages, salle des conférences, salles des fêtes...) en soirée et week-end.

Les ALG préparent les salles, assurent les fonctions d'huissier (pour le conseil d'arrondissement), apportent le café, servent lors des cocktails... Lors des mariages le samedi matin (et l'après-midi à la belle saison), un seul ALG est généralement présent.

Le principe d'effectuer des heures supplémentaires est basé sur le volontariat. Une limite de 25 heures mensuelles est appliquée (50 en cas d'élections) (soit un maximum de 300 heures supplémentaires annuelles). 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.

Sur ce dernier point, la DUCT a formulé, dans le cadre de la procédure contradictoire, les observations suivantes : « *Le cadre actuel (délibération 2001 DLTI 87) prévoit que tous les ALG affectés en mairies d'arrondissement, quelles que soient leurs fonctions, travaillent aux horaires fixes, comme les personnels administratifs ayant des fonctions d'accueil du public.*

*A la demande de l'Exécutif municipal, la DUCT et la DRH ont engagé une réflexion visant à adapter, dans quelques mairies pilotes, les horaires de travail des ALG aux besoins des services. Cette démarche se fondera sur un diagnostic précis de l'existant et des besoins, sur chacun de ces sites. La mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement figure parmi les sites pilotes ».*

Deux autres services ont une place non négligeable dans le versement des heures supplémentaires : le SECAA (29% des heures attribuées en 2008, 25% en 2009, 17% en 2010) qui assure les permanences d'état civil du samedi, les opérations liées aux élections, ainsi que les mariages. Les adjoints administratifs du cabinet (qui habitent Paris) effectuent aussi des heures supplémentaires le samedi en relayant les agents du SECAA pour les permanences mariages.

#### 1.3.4. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels<sup>1</sup> de directeur général des services et de directeur général adjoint en mairie d'arrondissement à Paris et à leurs échelonnements indiciaires ont été publiés le 30 décembre 2010. Ces dispositions permettent notamment une amélioration de la

<sup>1</sup> La loi du 9 février 2007 a créé l'emploi fonctionnel de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement pour Paris, Lyon et Marseille. Les décrets d'application pour Lyon et Marseille ont été pris le 17 novembre 2009.

rémunération des DGS et DGAS concernés, ce qui est la reconnaissance de la spécificité et de la lourdeur de leurs fonctions.

Quatre seuils de population fixent les échelonnements indiciaires applicables à l'emploi de DGS et deux seuils à celui de DGAS. En ce qui concerne le 3<sup>ème</sup> arrondissement, qui a une population de 34 576 habitants (recensement 2010), le DGS en poste, attaché d'administration, pourra bénéficier d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de directeur général des services de niveau 1 (population de l'arrondissement inférieure à 40 000 habitants), c'est-à-dire avec un indice brut terminal hors échelle A. La DGAS en poste, appartenant au corps des secrétaires administratifs (catégorie B) n'entre pas dans les emplois fonctionnels.



## 2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS

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

#### 2.1.1. La mission accueil

##### 2.1.1.1. Le premier accueil par les agents de la surveillance

Le premier niveau d'accueil est assuré par deux agents de la DPP positionnés dans le sas vitré d'entrée de la mairie. Comme il a été indiqué supra (au paragraphe 1.3.1.7), ils ne dépendent pas de l'autorité du DGS mais celui-ci rencontre régulièrement le coordinateur des agents de surveillance.

##### 2.1.1.2. Description des lieux d'accueil

Deux banques d'accueil sont situées à droite et à gauche dès l'entrée du hall de la mairie derrière lesquelles sont présentes les hôtesse de l'accueil. Celles-ci disposent dans les présentoirs les documents d'information dont le journal du 3<sup>ème</sup> (mensuel), le guide du 3<sup>ème</sup> (annuel), les brochures sportives, culturelles, relatives aux espaces verts, informations juridiques, sociales, de santé, annonces sur les manifestations en cours...

Les agents d'accueil ont à disposition un classeur listant les informations utiles et fiches techniques sur les différents services de la mairie et les équipements de l'arrondissement.

##### 2.1.1.3. Des agents d'accueil polyvalents

L'organisation est basée sur deux agents formant une équipe polyvalente, expérimentée (leur ancienneté est de plus de 20 ans) et motivée (pas d'absence recensée). La responsable a été nommée secrétaire administratif au choix en 2010, son adjointe est adjoint administratif. La première qui est affectée à l'accueil de la mairie depuis 1987, doit partir [.....] fin 2011. Son remplacement en interne est déjà prévu, ce qui montre que le service accueil est considéré comme prioritaire par la direction.

##### 2.1.1.4. L'adéquation globale de l'organisation du service à la mission accueil

Tableau n° 14

Accueil des usagers	Nombre
Nombre de personnes reçues en mairie	Non communiqué
Nombre de personnes accueillies en mairie	175604
Nombre d'accueil téléphonique Mairie	13200
Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)	1581
Accueil lors des nocturnes	2084
Accueil par les Services hébergés (DAC, DASES, CAS, Tribunal, Antenne de police, Bibliothèque, Caisse écoles, antenne logement)	Non communiqué
Accueil ALG / Cabinet	3000
Accueil en régie	2400 / 2500

(Source mairie du 3ème arrt- année 2010)

L'accueil est organisé de telle sorte que les usagers puissent être reçus de 8h30 à 17 heures (et le jeudi jusqu'à 19 heures-[.....]) avec toujours un agent présent. L'hôtesse d'accueil dès son arrivée, active l'écran (télévisuel d'affichage) du hall de la mairie qui indique les réunions de la journée.

Les informations orales et pratiques aux usagers et les prises de rendez-vous aux permanences en mairie représentent 80% de l'activité du service. Les demandes formulées par les usagers sont très diverses. Les agents d'accueil ont une triple fonction :

- 1) Elles orientent les usagers.
- 2) Elles les informent sur les différents services susceptibles d'être apportés localement dans des domaines très variés (scolaire, santé, loisirs, emploi, jeunesse, sports, culture...). A ce titre, elles doivent bien connaître le « journal mensuel du 3<sup>ème</sup> arrondissement », car les gens viennent se renseigner dès sa publication ainsi que le guide du 3<sup>ème</sup>.
- 3) Enfin, elles dispensent une aide à la formulation administrative (pour les usagers qui n'en ont pas le vocabulaire).

Les prises de rendez-vous pour les différentes permanences sont prises de visu à l'accueil ou par téléphone. Les hôtesse tiennent le classeur de rendez-vous. Ceux-ci sont nombreux et en augmentation. L'activité de conseil et d'orientation des hôtesse auprès des usagers est très importante :

- Les avocats reçoivent le jeudi soir et le vendredi soir de 17h à 20 h et reçoivent une dizaine de personnes par soirée. 431 personnes ont été reçues en 2010.
- Les rendez-vous avec le conciliateur (104 en 2010) ont lieu le jeudi matin.
- Depuis fin 2009, ont été mis en place les rendez-vous avec le médiateur (76 en 2010), le lundi matin. Le médiateur conseille les gens dans leurs conflits avec les administrations. L'accueil, en fonction du problème décrit, oriente les personnes vers le médiateur ou le conciliateur.
- Les rendez-vous avec l'ADIL : 657 en 2010, le lundi et le mercredi.
- Les rendez-vous avec l'ADDEL (Association pour le développement d'une dynamique de l'économie locale), 284 en 2010. L'association conseille sur la création d'entreprise et l'aide à la recherche d'un emploi.

L'accueil ne prend pas de rendez-vous pour la CAF qui reçoit le vendredi matin (686 personnes en 2010), ni pour l'antenne logement, ni pour l'écrivain public (144 personnes reçues en 2010).

La responsable de l'accueil dispense une information plus poussée aux usagers (elle a suivi des stages d'anglais, l'arrondissement accueillant de nombreux touristes). Elle gère les stocks des présentoirs (guides, dépliants), procède au comptage du public une semaine par trimestre (aux heures d'ouverture de la mairie). Lors du dernier comptage organisé par la mairie du 7/03 au 11/03/2011, le nombre de personnes comptabilisées sur cinq jours est de 567 en moyenne par jour. Ce comptage demeure très indicatif et dépendant du nombre de manifestations en mairie pendant la période de référence.

En interne à la mairie, les agents de l'accueil participent à la rédaction du guide annuel du 3<sup>ème</sup> arrondissement (rédigé par le service communication). Les hôtesse assurent la réception des livraisons et préviennent le service concerné, elles distribuent (jusqu'à l'arrivée du gardien) les clés des différentes salles avec tenue d'un cahier.

Le personnel d'accueil a également en charge de solliciter l'atelier de la section locale d'architecture (SLA) pour demander la réalisation de petits travaux de réparation/entretien et de veiller à leur exécution.

La fiche « la mairie à votre écoute » est accessible dans chaque service de la mairie, elle est notamment accessible à l'accueil. Le DGS regroupe l'ensemble des doléances et répond aux administrés.

Au moment de l'audit, un cahier de bord « qualiparis » n'a pas encore été élaboré à la mairie du 3<sup>ème</sup>. La démarche devrait commencer fin 2011.

#### 2.1.1.5. L'accueil téléphonique

Depuis que le 3975 a été mis en place, le service reçoit moins de coups de téléphone. Ainsi, on comptait 100 appels par semaine en 2005 et depuis, environ une cinquantaine par semaine. Les appels téléphoniques concernent très majoritairement les prises de rendez-vous aux différentes permanences.

#### 2.1.1.6. Les nocturnes

La mairie estime que 2080 usagers ont été accueillis en nocturne en 2010. Le DGS indique que la fréquentation est faible le jeudi soir. L'ouverture des services le samedi matin serait préférable (à la mairie du 3<sup>ème</sup>, seule une permanence état civil est assurée). Toutes les communes de banlieue ouvrent le samedi matin (elles sont souvent fermées le lundi matin en contrepartie).

### 2.1.2. **La mission état civil et affaires administratives : un service polyvalent et expérimenté**

#### 2.1.2.1. L'organisation du service état civil affaires administratives (SECAA)

C'est le plus important service (en termes d'effectifs) de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement. L'actuel chef du service état civil et affaires administratives (SECAA) est arrivé à la mairie du 3<sup>ème</sup> en février 2009 en qualité de responsable des affaires générales et des élections avec mission de regrouper deux services jusqu'alors distincts : le premier étant l'état civil et le second les affaires générales et les élections. L'opération a été réalisée courant 2009.

Le chef du SECAA se consacre principalement aux élections et autres affaires administratives (recensements, affaires générales...) son adjoint qui est également secrétaire administratif est responsable de la partie état civil.

**Le partage des tâches est donc très net entre les deux cadres du service qui ne sont pas parfaitement substituables en dépit de leur réelle compétence.**

En mars 2011, le SECAA comptait 7,6 ETP (dont un contrat aidé et un emploi tremplin) contre 11,6 ETP (dont deux contrats aidés) en février 2009. Certains agents ont quitté la mairie, d'autres occupent des postes différents. Un poste d'adjoint administratif (destiné au secteur élections) est vacant depuis septembre 2010 et n'avait toujours pas suscité de candidature au moment de l'audit. Depuis mai 2011, un autre poste du secteur élections est devenu vacant.

**La réduction des effectifs conjuguée avec la polyvalence a permis des gains de productivité.**

### 2.1.2.2. La polyvalence des agents

Les deux sections du SECAA, état civil et affaires administratives et élections sont situées au rez-de-chaussée.

Dans un premier temps, la mairie a envisagé de créer un accueil commun aux services de l'état civil, des affaires générales et des élections afin de mieux accueillir le public et de simplifier les démarches administratives des usagers.

Dans le même esprit, un espace réservé au travail arrière (« back office ») pourrait être également aménagé : il permettrait aux agents d'effectuer un certain nombre de tâches dans un endroit plus sécurisé et offrant de meilleures conditions de travail. D'ores et déjà, et afin de gagner de l'espace, un bureau destiné au responsable du service des affaires générales et des élections et à son collaborateur a été installé dans un local situé dans la cour.

L'ambition est de créer un Relais Informations Familles (RIF) et un espace « back office ».

Le chef du service essaie d'établir l'emploi du temps des agents sur la base d'un semainier. Tous les agents sont polyvalents et « tournent » sur différents postes (accueil au guichet, traitement du courrier et Internet, état civil, etc) tout au long de la semaine. Cette rotation permet de varier les tâches des agents et de maintenir leurs compétences sur toutes les questions relevant du service.

Lorsque le service se trouve au complet :

- deux agents sont désignés pour l'accueil du public au guichet ;
- un agent gère le courrier papier et les demandes transmises par Internet ;
- un agent est responsable de l'apposition des mentions d'état civil et de l'établissement des livrets de famille en travail arrière (« back office ») ;
- un agent ou deux selon les besoins est affecté aux élections et aux tâches de recensement en travail arrière.

Le principe de base est de privilégier l'accueil au guichet. Il peut arriver qu'un seul agent soit au guichet (cas assez rare) mais il est immédiatement secondé si la fréquentation le nécessite.

A la mairie du 3<sup>ème</sup>, les permanences du samedi assurent l'intégralité des actes de l'état civil contrairement à d'autres mairies d'arrondissement qui n'établissent que les actes de naissance et de décès. Les dossiers de mariage sont donc reçus ce jour-là. Un seul agent assure la permanence du samedi matin de l'état civil. Un autre agent assure celle consacrée à la célébration des mariages.

Compte tenu de la rémunération en heures supplémentaires, il n'y a pas de problème de recrutement pour la permanence du samedi matin.

Les nocturnes (chaque jeudi jusqu'à 19h30) ne sont pas rémunérées mais font seulement l'objet d'une récupération et il s'avère donc plus difficile de trouver des agents volontaires pour les effectuer.

Les contrats aidés et les emplois tremplins ne peuvent pas effectuer de permanences car ils n'ont pas la délégation de signature.

Selon le responsable du SECAA et son adjoint, la polyvalence entraîne un risque de perte de compétence et, en tout état de cause, n'est jamais complète : la maîtrise de nombreux logiciels pose en particulier problème. Le Directeur général des services de la mairie de 3<sup>ème</sup> partage ce point de vue et estime qu'un agent peut être un spécialiste de l'état civil et des affaires générales ou de l'état civil et des élections mais pas des trois domaines à la fois.

Du point de vue du responsable de la section état civil, nommer des agents référents n'était pas vraiment utile. En fait, les agents nouvellement nommés se renseignent spontanément auprès des personnels plus expérimentés et compétents.

En matière de **formation**, il n'y a pas de problème pour inscrire les agents aux stages. Tous les agents du service ont ainsi suivi les formations aux logiciels utilisés, soit « City 2 » pour l'état civil, « GEPI » pour les affaires scolaires, « SIGLES » pour les inscriptions électorales, « LUCI » pour les crèches et « AVENIR » pour le recensement citoyen des jeunes.

Pour la formation juridique de trois jours sur l'état civil, les agents sont inscrits au fur et à mesure de leur arrivée. Deux sessions par an sont organisées. D'une manière générale, il est possible de former rapidement aux tâches de guichet mais le travail de « back office » s'avère plus délicat.

Un classeur de référence pour les opérations au guichet est mis à la disposition des agents. Le site Intranet contient également de nombreuses informations mais, d'après les responsables du service, les agents ne le consultent pas. Il n'existe pas de véritable fiches de procédures sur l'ensemble des sujets afin de faciliter le travail des agents (une fiche a toutefois été rédigée pour les inscriptions en crèches).

2.1.2.3. L'adéquation de l'organisation du service à la mission.

Tableau n° 15 : Activité du service dans le domaine de l'état civil.

Prestations aux usagers	Nombre	Rappel
<b><u>Etat civil</u></b>		
- copies d'actes demandées au guichet/par courrier/par Internet		
- copies d'actes délivrées au guichet/par courrier/par Internet.....	9098+6316+3549	
- livrets de famille établis.....	454	
- actes créés (naissance, décès, reconnaissance).....	152+142	7,6 agents (y compris pour les affaires générales)
- mentions apposées.....	815	
- nombre de dossiers de mariage établis.	173	
- nombre de mariages célébrés.....	173	
- nombre de PACS célébrés.....	13	
- nombre de parrainages civils célébrés....	13	
- nombre de médailles du travail traitées.	71	

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

L'évolution de l'activité du service dans le domaine de l'état civil au cours des trois dernières années est retracée dans le tableau suivant :

Tableau n° 16 : Evolution du nombre d'actes d'état civil de 2008 à 2010.

	Nbre d'actes		
	2008	2009	2010
Naissances	145	147	152
Mariages	229	195	173
Décès	86	140	142
Livrets de famille	192	336	454
Mentions	746	733	815
Total créations d'actes	1 398	1 551	1 736
Délivrance d'actes par courrier	7 063	6 569	6 316
Délivrance d'actes par Internet	3 098	3 535	3 543
Délivrance d'actes au guichet	9 429	8 068	9 098
Total actes délivrés (guichet -courrier - Internet)	19 590	18 172	18 957
Recherches Internet « sans arrondissement »	5 709	6 350	6 495
Numérisation / scannerisation			
Archives			

(Source mairie du 3<sup>ème</sup> )

Le plan de charges apparaît stable, une légère augmentation de la création d'actes d'état civil étant contrebalancée par une faible diminution de la délivrance de copies d'actes. Les responsables de SECAA prévoient une diminution de l'activité au guichet, compte tenu de la récente fermeture (avril 2011) de l'antenne de police sise jusque là dans les bâtiments de la mairie.

Les pics de fréquentation se situent sur la période 10h30 - 11h30 en matinée et 14h30 - 15h30 en après-midi. La mairie accueille environ 30 à 40 personnes par jour au guichet de l'état civil.

L'impact de la dématérialisation : un projet de modernisation est en cours. Une dizaine d'agents des vingt mairies doivent participer, durant quatre ans et demi, à la mise en place d'une procédure sécurisée de demande et de remise de titres.

L'agence nationale des titres sécurisés (ANTS) met en œuvre ce dispositif. L'objectif est de faciliter la transition des pièces d'état civil vers les administrations d'Etat.

En clair, l'utilisateur n'aura plus besoin de passer par la mairie d'arrondissement pour la délivrance d'un acte, c'est l'administration d'Etat (par exemple, une Préfecture) qui s'adressera directement à la mairie d'arrondissement concernée pour obtenir l'acte.

Des réunions de saisie permanente sont périodiquement organisées dans chacune des mairies d'arrondissement de la Capitale. Chaque mairie a également pour obligation de libérer un de ses agents afin de participer à ces tâches de saisie tous les 15 jours et ce, pour une durée de 15 jours. L'équipe de saisie a été un temps accueillie à la mairie du 3<sup>e</sup>.

Par ailleurs, le scannage des documents des actes de mariages parisiens jusqu'à 1989 a été réalisé dans tous les arrondissements. Le paramétrage permet aux mairies d'aller au-delà

de cette date et de scanner des documents remontant à 1975. La mairie du 3<sup>ème</sup> procède actuellement au scannage des actes de l'année 1979 (des lycéens effectuant leurs stages d'entreprise à la mairie du 3<sup>ème</sup> ont participé à cette opération).

Les demandes d'actes par l'intermédiaire d'Internet doivent être traitées et expédiées au plus tard 3 jours après la demande. En janvier et février 2011, la mairie du 3<sup>ème</sup> réussissait ainsi à traiter 100% des demandes d'actes qui lui étaient adressées par Internet en 72 h (pour des moyennes de 92, 62% et 92,82% pour l'ensemble des arrondissements parisiens).

Les files d'attente sont très rares même aux heures de pointe : deux à trois personnes au maximum peuvent se présenter en même temps dans une journée. Chaque usager doit remplir au guichet un formulaire afin d'obtenir communication d'un acte d'état civil. La saisie d'un dossier de mariage demande un quart d'heure à une demie heure (la saisie prend plus de temps lorsque l'acte est étranger).

Les déclarations de naissance prennent dix à quinze minutes au guichet.

Aucun cas d'agression verbale ou à fortiori physique, n'a été déclaré.

#### 2.1.2.4. La sécurisation des procédures

La confidentialité est respectée : les registres d'état civil ne sont pas visibles des usagers et ces derniers ne peuvent pas accéder aux écrans d'ordinateurs.

Lorsque des demandes relatives à la généalogie sont formulées (ce qui est rare au demeurant), ce sont les agents eux-mêmes qui effectuent les recherches.

Le service d'état civil ne peut délivrer une copie intégrale de l'acte de naissance ou de mariage qu'à l'intéressé lui-même, ses ascendants ou descendants (et non, par exemple, à des frères ou des cousins qui n'ont pas de lien de filiation). Si une personne est décédée depuis plus de 25 ans, les actes peuvent être délivrés à des personnes n'ayant pas de lien de parenté directe avec l'intéressé.

Les actes avec lien de filiation qui datent de plus de 75 ans peuvent être également délivrables à n'importe quelle personne en faisant la demande.

La loi du 15 juillet 2008 relative aux archives autorise en effet la consultation libre des registres de plus de 75 ans, ces documents devenant des archives.

La sécurité de l'application informatique City 2 contraint chaque utilisateur à être déclaré dans le logiciel avec un code d'accès personnalisé (nom de compte et mot de passe spécifiques) ; le logiciel permet un accès du chef de service à un historique de l'ensemble des tâches réalisées par l'ensemble des agents.

Pour City 2, deux types de profils ont été définis au sein du service état civil : utilisateur et administrateur.

Le profil utilisateur (délivrance et création d'actes) est réservé aux contrats aidés et aux emplois tremplins.

Tous les agents titulaires ont le profil administrateur (possibilité de création, correction et suppression d'actes).

### La sécurité relative aux tampons secs

[.....]

*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 saisines du parquet ont connu l'évolution suivante de 2008 à 2010 :

- 2008 : 8 saisines motivées par :
  - hébergement en foyer en vue du mariage : 2
  - opposition mariage à la demande du procureur : 1
  - rectification matérielle (mention sur acte de naissance) : 1
  - rectification matérielle (acte décès) : 1
  - rectification matérielle (acte mariage) : 3
- 2009 : 3 saisines,
  - réquisition officier d'état civil en vue d'un mariage à domicile : 1
  - demandeur OFPRA (Office français de protection des réfugiés et apatrides) en vue du mariage : 1
  - accord désignation loi applicable (régime matrimonial étranger) en vue du mariage : 1
- 2010 : 3 saisines,
  - demandeur OFPRA en vue du mariage : 1
  - accord désignation Loi applicable (régime matrimonial étranger) en vue mariage : 1
  - apposition mention décès à l'étranger : 1.

Le parquet donne toujours connaissance à la mairie des suites données à l'enquête diligentée après son signalement.

Il est, par ailleurs, possible d'indiquer, ci-après, le **détail statistique des rectifications administratives à la demande du procureur et des jugements pour l'année 2010** (les années précédentes ayant été versées aux archives du greffe du tribunal) :

- rectifications administratives à la demande du procureur sur :
  - actes de naissance : 4
  - actes de reconnaissance : 3
  - actes de mariage : 7
  - actes de décès : 2
- jugements en matière de changement de prénom sur actes de naissance : 4
- jugements en matière de changements de prénom sur actes de mariage : 2
- jugements d'adoption simple (sur actes de mariage) : 3
- jugements notifiatifs suite à un décret (sur actes de mariage) : 2



## 2.1.2.5. Affaires administratives Mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement

### 2.1.2.5.1. *La mission élections*

Les agents responsables de la mission élections sont chargés de la révision des listes électorales, des inscriptions, des radiations (décès, retour de la carte d'électeur avec la mention « n'habite plus à cette adresse »). Le retour de la carte électorale n'entraîne pas de radiation d'office : la Commission électorale prononce une radiation au vu d'éléments de preuve concordants (retour de la carte + retour courrier simple + retour lettre recommandée...). Enfin les agents s'occupent des tâches logistiques relatives aux élections (préparation matérielle des bureaux de vote, affichage des bureaux de vote, etc).

Le 3<sup>ème</sup> arrondissement compte 15 bureaux de vote et il n'est pas envisagé d'en accroître le nombre.

Il y a eu cinq commissions électorales pour la révision 2010-2011. Il y aura une sixième commission pour la révision 2011/2012.

Chaque commission se réunit cinq à six fois dans l'année. Le problème de la fermeture de l'application informatique SIGLES pour la saisie des nouvelles inscriptions dans la période de deux jours précédant la tenue de la Commission électorale est désormais résolu.

Sont représentés dans les commissions : le Maire de Paris, le Tribunal de grande instance et le préfet. Pour le Maire de Paris, ce sont des élus de l'arrondissement qui siègent à la commission.

En 2010, trois agents du SECAA (dont son responsable) ont participé à chaque commission. Les commissions se réunissent en soirée. Trois heures supplémentaires sont attribuées forfaitairement par agent. En mai 2011, la section électorale ne tournait plus qu'avec deux agents (dont le responsable du SECAA). Cette section bénéficiera d'un renfort du secrétariat général en matière de saisie afin de traiter l'afflux prévisible d'inscriptions en novembre et décembre 2011. Toutefois, le manque d'agents compétents rendra plus difficile le travail de vérification des inscriptions.

#### L'activité

L'activité du service en matière d'inscriptions électorales est retracée dans le tableau ci-après :

**Tableau n° 17 : évolution des inscriptions électorales 2008-2011**

	Corps électoral			
	1 <sup>er</sup> /03/2008	1 <sup>er</sup> /03/2009	1 <sup>er</sup> /03/2010	1 <sup>er</sup> /03/2011
<b>Nationaux</b>	<b>20 938</b>	<b>20 227</b>	<b>20 273</b>	<b>20 452</b>
Nombre inscriptions		719	1 028	913
Nombre radiations		1 430	982	734
<b>Européens pour européennes</b>	<b>432</b>	<b>386</b>	<b>376</b>	<b>374</b>
Nombre inscriptions		29	13	7
Nombre radiations		75	23	9
<b>Européens pour municipales</b>	<b>432</b>	<b>394</b>	<b>383</b>	<b>382</b>
Nombre inscriptions		29	13	8
Nombre radiations		67	24	9

(Source mairie du 3<sup>ème</sup> )

L'activité du service connaît quelques « pics » entre octobre et février mais reste soutenue le reste de l'année. Aucune file d'attente n'est signalée au guichet. Tout au plus note-t-on un flux plus important en décembre, en raison de la date butoir d'inscription sur les listes électorales fixée au 31 décembre.

### La dématérialisation

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010, la Ville a mis en place un système d'inscriptions sur les listes électorales par internet. Au cours du mois de décembre 2010, 54 inscriptions sur « service public.fr » ont été faites.

Selon le chef de service, une demande au guichet se traite en 10 minutes, une demande par Internet en 15 minutes, voire davantage si des pièces sont manquantes.

De fait, il n'y a pas plus de risque d'erreur par Internet que pour une inscription au guichet. Mais il arrive souvent que les pièces ne soient pas conformes (facture de téléphone mobile, justificatif de domicile ancien, etc...), ce qui entraîne l'envoi d'un courriel pour compléter le dossier et donc une augmentation du délai de traitement.

A propos de la dématérialisation, on notera que le Chef de service du SECAA participe à un groupe de travail sous l'égide de la DUCT afin de préparer la phase II de l'application informatique SIGLES. Cette deuxième phase concerne la gestion des élections. Elle devrait permettre l'envoi automatique du récépissé de la demande d'inscription.

La carte électorale est envoyée le 1<sup>er</sup> mars si la Commission électorale accepte l'inscription. En cas de refus d'inscription, une lettre est envoyée après chaque réunion de la Commission électorale sans attendre la réunion de la Commission centrale de fin février. Les citoyens ont ainsi la possibilité de compléter leur dossier et d'être inscrits sur les listes. Les cartes électorales sont éditées puis envoyées après la tenue de la commission centrale.

### La sécurisation des procédures

- les inscriptions sont effectuées sur le logiciel SIGLES. Un mot de passe identifiant existe par agent administrateur. Le logiciel SIGLES permet de changer aisément de mot de passe [.....] *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 ;*
- chaque agent est responsable : la vérification des pièces justificatives se fait sur pièces. Le seul moyen de savoir si un électeur est présumé avoir changé d'adresse reste le retour de la carte à la mairie. 1022 cartes ont été envoyées en 2010. En mai 2011, 20 cartes avaient été retournées. En 2010, il y a eu une « inscription judiciaire » suite à une erreur matérielle du service ;
- maintenance et assistance : l'interlocuteur est le bureau des élections et du recensement de la population (BERP) de la DUCT.

#### 2.1.2.5.2. *La mission recensement de la population*

### L'organisation du recensement de la population

Le recensement se déroule durant les mois de janvier et de février.

Chaque année, la mairie engage une dizaine d'enquêteurs recenseurs après autorisation du BERP. Le recrutement se fait surtout par l'intermédiaire du journal du 3<sup>ème</sup> arrondissement et de panneaux lumineux car la plupart des profils de candidats envoyés par Pôle Emploi sont jugés inadéquats.

On constate un taux de renouvellement important : en 2011, cinq nouveaux enquêteurs recenseurs ont ainsi été recrutés.

Jusqu'en 2010, il y avait deux DGAS. Celle qui a quitté la mairie était en charge de la coordination du recrutement. En 2011, c'est le chef du SECAA qui a procédé au recrutement en liaison avec l'actuelle DGAS.

Deux profils prédominent parmi les agents recenseurs : des personnels de catégorie B de la Ville de Paris travaillant à proximité et des personnes retraitées. Les étudiants ne sont pas obligatoirement de bons candidats car ils ont à passer des examens partiels durant cette période de l'année et ne sont pas suffisamment disponibles.

Trois contrôleurs municipaux de la mairie du 3<sup>ème</sup> reçoivent et gèrent les enquêteurs recenseurs. La mairie du 3<sup>ème</sup> demande une tournée de pré-reconnaissance à l'Atelier parisien d'urbanisme (APUR).

Le chef du service suit la formation dispensée par l'INSEE. Selon lui, cette année, la formation s'est révélée adaptée : elle portait sur les cas concrets et était axée sur la pratique du terrain. L'année précédente la formation était perçue comme trop théorique.

#### Le bilan de l'opération recensement de la population

Pour le 3<sup>ème</sup> arrondissement, le nombre de logements à recenser était de 2075 en 2011. Au total, 11,85% des logements n'ont pas été recensés. Le taux de feuilles de logement non recensées sur les résidences principales était de 14,7% contre 15,15% en 2010 (pour une moyenne parisienne de respectivement 8,8% et 8,6%). On notera, à ce sujet, que le taux de résidences principales sur le troisième arrondissement est de 78% contre 85% en moyenne sur la capitale.

Cette année, la mairie a envoyé un courrier de relance après trois passages de l'agent recenseur à l'appartement.

Une deuxième lettre signée du DGS, avec rappel du caractère obligatoire du recensement et de l'importance de cet acte civique, est ensuite envoyée mais elle ne contient pas de menace de sanctions.

Les enquêteurs sont reçus individuellement toutes les semaines. Le service comptabilise et vise le carnet de tournée de chaque enquêteur. Le chef de service saisit les données sur le logiciel fourni par l'INSEE ainsi que sur le logiciel interne pour le suivi et le paiement des agents.

Les relations avec l'INSEE sont excellentes et son superviseur très apprécié.

Le chef de SECAA s'est déplacé sur le terrain avec un adjoint administratif : munis d'une carte d'agents recenseurs, ils ont pu se rendre compte des difficultés concrètes que rencontrent les agents pour entrer dans certains immeubles. En effet, il existe de

nombreux problèmes d'accès dans le 3<sup>ème</sup> ; c'est un travail délicat qui dépend pour être mené à bien de la motivation des enquêteurs.

Il n'a pas été constaté de problèmes particuliers en matière de rémunération des agents recenseurs.

#### 2.1.2.5.3. La mission recensement citoyen

Le service utilise le logiciel « Avenir ». La base de données est alimentée par la DSTI et les jeunes viennent ou non se faire recenser, en fonction de leur réactivité aux informations et publicités faites sur le sujet. Les jeunes viennent lorsqu'ils s'aperçoivent qu'ils ont besoin de l'attestation de recensement militaire pour passer un examen (de type BAC) ou le permis de conduire. Ils peuvent être recensés dans leur lieu de naissance ou d'habitation.

Le service n'a pas de guichet spécialisé : tous les agents reçoivent toutes les demandes (inscriptions en crèches, recensement militaire, inscriptions scolaires).

Le bilan sur les trois dernières années est le suivant :

**Tableau n° 18 : Évolution du recensement citoyen à la mairie du 3<sup>ème</sup> (2008 - 2010)**

Affaires militaires	2008	2009	2010
Recensement guichet	223	241	229
Non recensé	1	0	0
Avis envoyés aux communes de naissance	71	184	216

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Les « pointes » d'activité en matière de recensement citoyen se situent en mai et octobre/novembre.

#### 2.1.2.5.4. Activité du SECAA en matière d'affaires administratives

Par ailleurs, l'activité du SECAA en matière d'affaires générales peut être retracée dans le tableau suivant :

**Tableau n° 18 : Évolution de l'activité du SECAA en matière d'affaires générales (2008 - 2010)**

Activité du service	2008	2009	2010
Certificats divers	657	587	502
Copies conformes	1 649	1 312	1 694
Légalisations de signature	1 006	1 240	1 205
Notifications administratives	30	25	27
Affichage administratif	885	1 135	1 155
Cotes et paraphe	12	66	15
Attestations d'accueil	344	362	321
Dossiers de regroupements familiaux	9	9	8
Enquêtes publiques	2	3	2

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

L'activité apparaît stable sur les trois années de l'audit.

En matière de certificats, les certificats de vie sont de loin les plus nombreux (près de 49% du total). Ils sont délivrés le plus souvent pour des pensions versées par les autorités allemandes aux déportés ou enfants de déportés.

Les copies conformes ne sont plus demandées pour les examens ou concours ni en général par les administrations françaises mais uniquement par les autorités étrangères. Dans ce cas, le service appose le tampon sur une photocopie au regard de l'original.

En matière d'attestations d'accueil (321 en 2010), on constate plus de visites à l'approche de l'été. Elles sont toujours signées par le Directeur général des services de la mairie.

Les dossiers des regroupements familiaux sont renvoyés à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) dès réception.

En matière d'enquêtes publiques, le service met à disposition du public un dossier expliquant la nature du projet et un registre afin qu'il puisse y apporter des observations (cf. par exemple, la concertation préalable pour l'aménagement des berges de la Seine ou pour le réaménagement des Halles).

Parmi les activités hors guichet, les affichages administratifs sont particulièrement importants (1155 au titre de l'année 2010) avec une nette prédominance des documents relatifs à la construction et à l'urbanisme.

#### 2.1.2.5.5. Inscription en crèches et en écoles

##### Inscriptions en crèches

Le relais informations familles (RIF) devrait être mis en place à la fin de l'année 2011 après définition de son périmètre exact et aménagement des locaux.

Le RIF concernera les inscriptions en crèches et les inscriptions scolaires.

Les inscriptions en crèches se font sur le logiciel LUCI de la DFPE : les inscriptions sont prises à partir du sixième mois de grossesse. Le service ne gère que des demandes d'inscription. Ensuite le dossier est transmis à l'adjointe au maire, chargée des crèches. Les parents prennent rendez-vous avec le cabinet. Le service ne s'occupe pas des commissions d'inscription. Son bilan d'activité sur les trois dernières années est retracé dans le tableau ci-après.

Tableau n° 19 : inscriptions en crèches

Inscriptions en crèches	2008	2009	2010
Demandes	338	290	300
Demandes acceptées	189	163	166

(Source : mairie du 3<sup>ème</sup>)

Inscriptions scolaires

Les inscriptions se font sur le logiciel GEPI de la DASCO.

Le SECAA gère les demandes de dérogations. Une pré commission est organisée entre l' élu sectoriel et les directeurs d'écoles. La Commission se réunit ensuite en présence d'un représentant du Rectorat.

Le service envoie les courriers d'acceptation et le Cabinet s'occupe des refus.

L'activité du service lors des trois dernières années est retracée dans le tableau ci-après :

**Tableau n° 20 : Inscriptions scolaires et dérogations**

	2008	2009	2010
<b>Inscriptions scolaires</b>	573	641	678
<b>Maternelle</b>	380	425	426
<b>Elémentaire</b>	93	115	164
<b>Dérogations personnelles demandées pour les rentrées</b>	100	101	88
<b>Dérogations acceptées</b>	79	82	74
<b>Montées automatiques en élémentaire (nombre de courriers à envoyer)</b>	269	271	284

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

### 2.1.3. L'antenne logement

Au moment de l'audit, l'antenne logement de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement fonctionnait avec un agent très expérimenté mis à disposition par la Direction du logement et de l'habitat (DLH). Cet agent dont la qualité du travail est unanimement soulignée à la Direction générale des services de la mairie assure deux permanences par semaine (mardi et jeudi).

Par ailleurs, l'Agence départementale d'information pour le logement (ADIL) et la Caisse d'allocations familiales (CAF) dont le rôle est très important en matière d'aides au logement, assurent également des permanences dans la mairie.

Sur la période de l'audit, soit 2008-2010, le bilan d'activité de l'antenne logement est retracé dans le tableau suivant :

**Tableau n° 21 : bilan d'activité de l'antenne logement de la mairie du 3<sup>ème</sup>**

	2008	2009	2010
<b>Personnes reçues</b>	1776	1765	1719
<b>Nombre d'inscrits</b>	1189	1182	1178
<b>Inscrits dans l'année</b>	339	361	391

(Source : Direction du logement et de l'habitat)

L'antenne logement utilise le logiciel AIDA (au même titre que la DLH, le CASVP et la mairie d'arrondissement pour la commission d'attribution des logements). Par l'intermédiaire de cet outil informatique, l'agent de l'antenne connaît les personnes éligibles à la procédure DALO (« droit au logement opposable »).

L'antenne logement constitue un service un peu à part dans la mairie même si elle est en étroit contact avec l'accueil.

A terme, l'antenne logement devrait être remplacée par un Relais information habitat logement (RIHL). La mairie souhaite engager une réflexion sur ce thème.

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

### **2.2.1. Des missions logistiques insuffisamment structurées**

#### **2.2.1.1. La fonction réservation et gestion de salles : une gestion importante non informatisée**

##### **Gestion du planning des salles en mairies d'arrondissement :**

La mairie dispose de cinq salles destinées aux réunions internes, aux mariages (vins d'honneur) ou aux associations et d'une salle d'expositions (le péristyle devant le cabinet du maire) :

- 1 salle des fêtes pour les spectacles (180 places)
- 1 salle des mariages (80 places, qui peut aussi servir pour des manifestations)
- la salle Bretagne au rez-de-chaussée contient 40 places (réunions, accueil des SDF lors des opérations « grand froid »)
- la salle du conseil qui contient 50 places
- la salle Perrée (qui peut accueillir 15 personnes).

Les réservations de salles sont centralisées au secrétariat général. Les demandes sont formulées par courrier ou par téléphone et proviennent de l'extérieur de la mairie (particuliers ou associations) et des chargés de mission du cabinet. Les secrétaires enregistrent la demande et sollicitent l'avis de l'élus sectoriel concerné : culturel, événementiel puis celui du cabinet du Maire (qui détermine la réservation de la salle). Une réponse écrite est alors envoyée au demandeur. Les salles sont mises à disposition des associations gratuitement, sur échange de courrier et sauf exception sans convention d'occupation. Il conviendrait que la mairie utilise les conventions types de la DUCT pour la mise à disposition de ces locaux.

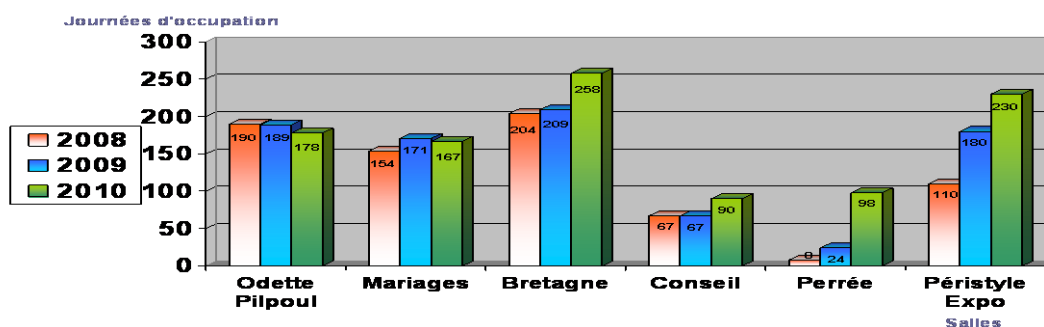
On constate une montée en puissance de l'événementiel. Sur certaines périodes, comme en décembre et en mai (associations, spectacles de fin d'année scolaire), les demandes ne peuvent toutes être satisfaites, on compte cependant peu de refus (la mairie n'a toutefois pas de statistiques), les associations sont aussi orientées vers la maison des associations qui a ses propres salles (indépendantes de la mairie).

Le planning est préparé dès le début de l'année par le secrétariat en réservant les dates des événements récurrents comme les fêtes de début d'année, la journée de la femme, le festival de la culture juive, etc. Pour la gestion de ce planning, la responsable a créé un tableau EXCEL. Pour cadrer cette activité, une réunion « manifestations » est tenue toutes les semaines avec le DGS. Actuellement, l'accueil et le service intérieur disposent du

planning en lecture seule. Le secrétariat envoie toutes les semaines le planning au cabinet du maire.

La DSTI travaille à un logiciel de gestion de planning qui est très attendu par la Mairie du 3<sup>ème</sup>, certaines options comme la sortie immédiate d'un courrier dès la salle réservée seront très intéressantes. Le logiciel pourrait être partagé avec le service intérieur et les hôtesse d'accueil.

**Graphique : 4**  
Evolution du nombre de journées d'occupation des salles de 2008 à 2010



(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Ce bilan n'est pas réellement significatif, car la mairie n'a pas mis en place un moyen de distinguer les réservations pour les réunions publiques ou de travail organisées à l'initiative de la mairie et les demandes extérieures qui entraînent manifestations et cérémonies. Il paraît nécessaire de mettre en place cet instrument de mesure.

On constate cependant une hausse constante du nombre de journées d'occupation des cinq salles : 615 en 2008, 660 en 2009 et 791 en 2010. Le nombre de jours d'expositions accueillis dans le péristyle est aussi en forte augmentation : 110 jours en 2008 pour 230 en 2010. La montée de l'événementiel est corroborée par l'augmentation du nombre d'heures supplémentaires effectué par les agents du service intérieur (voir au paragraphe 1.3.3.3).

#### 2.2.1.2. La fonction service intérieur

La chef du service intérieur (catégorie C) qui exerce les fonctions d'huissier, a intégré la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement en mai 2008. Elle était auparavant adjointe au chef du service intérieur à la mairie du 14<sup>ème</sup>.

Elle gère une équipe de huit personnes dont deux femmes et le gardien de la mairie. Son recrutement avait pour objectif de dynamiser l'équipe d'ALG (très sollicitée sur les manifestations).[.....], elle est en effet nettement plus jeune que ses agents [.....] *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 gardien et la responsable du service intérieur ont des logements de fonction à l'intérieur de la mairie, ce qui est très utile car la responsable du service intérieur travaille presque tous les soirs et week-ends. Le gardien effectue les horaires suivants : [.....] jusqu'à la fermeture de la mairie en soirée ([.....]).



Les fonctions de base des ALG sont celles qui contribuent au fonctionnement de la mairie d'arrondissement et de ses services pendant les heures d'ouverture au public. La responsable du service planifie leurs emplois du temps et interventions.

- Réception et acheminement du courrier tous les jours, dans la mairie et à l'extérieur : Chaque jour, un agent est désigné pour les courses, ainsi qu'un agent pour relever et remettre le courrier dans les services le matin, une deuxième tournée a lieu [.....]. Une voiture et un scooter sont à la disposition du service. La voiture est utilisée tous les lundis matins pour l'affichage (les affiches sont données par le service communication). Une fois par mois, la voiture est utilisée pour distribuer le bulletin du 3<sup>ème</sup> dans les équipements municipaux. [.....]

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

- Le service assure un second accueil dans le « péristyle » qui tient lieu d'antichambre du maire, du cabinet et des élus.

-Le service assure les misés sous plis (pour les chargés de mission et la communication). Il assure aussi des fonctions de reprographie, massicot et l'envoi des cartons d'invitation.

Le développement des fonctions liées aux manifestations et cérémonies, dont une bonne partie a lieu au-delà de 17h en semaine et le samedi.

Tous les jeudis matins, la chef de service participe à la réunion du DGS sur le planning au cours de laquelle sont passées en revue les manifestations. Sur son ordinateur, elle peut consulter le planning des salles, qu'elle vérifie tous les matins.

Les manifestations ont normalement lieu en mairie, (sauf exceptions comme le Forum de l'emploi à l'espace des Blancs Manteaux). Dans ces fonctions, les ALG sont mis à contribution pour l'aménagement des salles, la petite manutention (tables, chaises, paravents), la sonorisation et la vidéoprojection, les micros et le rangement après la manifestation organisée. Ils assurent la tenue des buffets des réceptions. Dans le cadre du « plan grand froid », son équipe installe les lits (12 dans la salle Bretagne).

Pour les cérémonies (anciens combattants), la responsable prépare le déroulé. Puis trois à quatre agents sont chargés de la cérémonie : sonorisation, buffet, dépôt de gerbes. Elle gère les stocks de boissons et gâteaux. En cas de besoin, elle envoie un message au service des finances pour la commande.

Elle ne signale pas de problèmes organisationnels particuliers, son équipe est très sollicitée mais elle trouve des agents pour travailler le week-end et le soir, elle les choisit en fonction de leurs compétences et du type de la manifestation. Ils sont payés en heures supplémentaires. L'événementiel induit le versement d'heures supplémentaires aux ALG (voir paragraphe 1.3.3.3).

#### Formation : la nécessité d'une professionnalisation

La chef du service a indiqué avoir suivi un stage « management » lorsqu'elle était en fonction dans le 14<sup>ème</sup> arrondissement. Les ALG, dès leur prise de fonction, suivent différents stages : « gestes et postures », « accueil du public difficile » ainsi qu'une formation sécurité incendie. La responsable considère que ces formations sont utiles mais que les nouvelles dimensions du travail des ALG ne sont pas couvertes et qu'un groupe métier pourrait être mis en place à la DUCT pour y réfléchir.

En effet, la préparation des manifestations demande aux ALG une réelle professionnalisation et des compétences techniques qui ne leur sont pas données à part un stage d' « habilitation électrique ». Des formations « régisseurs sons et lumières » seraient utiles ainsi qu'un stage au « service buffet ».

Sur ce dernier point, la DUCT a formulé, dans le cadre de la procédure contradictoire, les observations suivantes : *« En ce qui concerne la formation, il est rappelé que les ALG 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 au tour 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 ».*

D'un point de vue général, la responsable fait remarquer que le niveau de certains ALG est insuffisant car ils éprouvent des difficultés de lecture. Il faudrait qu'un test lecture/écriture soit prévu lors du concours.

### 2.2.2. Le relais technique informatique

La mairie de 3<sup>ème</sup> dispose d'un relais technique informatique. Durant l'audit, la mission a été amenée à rencontrer les deux agents qui se sont succédé à ce poste.

Le premier agent (parti en mai 2011 au bureau de la téléphonie et de l'informatique de la DUCT), était chargé de la fonction de relais technique informatique depuis mai 2009 en qualité de contrat aidé à plein temps (l'échéance du contrat étant fixée à mai 2012). Il était rattaché hiérarchiquement à la DGAS.

L'actuel relais technique, arrivé en mai 2011, travaille depuis cinq ans à la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement. D'abord recrutée en tant que contrat aidé, cette personne a travaillé au service de l'accueil puis a « tourné » pendant deux ans, à la demande du Directeur général des services, sur plusieurs postes de l'état civil et des affaires générales dans une optique de polyvalence. Après avoir été secrétaire pendant une année en tant que contractuelle, elle a été reçue au concours d'agent de logistique générale (ALG) et titularisée en janvier 2011.

A l'heure actuelle, elle n'est pas relais technique à temps plein puisqu'elle est souvent affectée à l'accueil au péristyle.

Les demandes d'intervention pour un dépannage informatique lui sont généralement adressées par courrier électronique. Lorsqu'elle était sur un contrat aidé, elle n'a pas pu bénéficier de formations et estime, de ce fait, avoir des lacunes. Elle connaît toutefois bien plusieurs applications métiers du fait des postes quelle a successivement tenus dans la mairie. Elle bénéficie, en outre, d'un soutien important du BTI (DUCT).

Son périmètre d'intervention diffère légèrement de celui de son prédécesseur. Elle est notamment responsable des équipements informatiques de la maison des associations mais pas de ceux du Cabinet (fonction dévolue au chef du secrétariat du cabinet du maire). A terme, elle récupèrera également les interventions en matière de téléphonie.

Les caractéristiques du parc informatique, de sa maintenance, du réseau et des logiciels de la mairie du 3<sup>ème</sup> sont traitées dans l'annexe figurant à la fin du présent rapport.

### 2.2.3. Les missions financières

#### 2.2.3.1. La fonction budgétaire

##### 2.2.3.1.1. *L'organisation du service des finances et gestion des équipements de proximité*

Le service est composé de quatre adjoints administratifs, arrivés récemment. La responsable qui a un profil atypique puisqu'elle est architecte de formation, est en poste depuis 2005. Son adjointe, lauréate du concours externe, est arrivée en juin 2008 (ayant réussi le concours de secrétaire administratif, elle aura quitté le service en avril 2011). Les deux autres agents sont affectés pour l'un depuis 2007 (par mutation interne il venait du service affaires générales et élections) et pour la dernière depuis février 2011 (par concours). La responsable juge le calibrage en personnel adapté aux besoins du service.

Tableau n° 22

Evolution des principales tâches du service des finances			
Tâches	2008	2009	2010
Nombre de liquidations	1250	1450	1400
Nb de bons de commandes traités	1700	1900	1800
Nombre de virements	146	163	126
Nombre de marchés passés*	5	2	3**

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

\*les marchés sont passés par la DGAS

\*\*marchés à lots

Sur les trois années révisées, l'on constate une stabilité du nombre des opérations budgétaires du service.

##### 2.2.3.1.2. *Des personnels polyvalents et maîtrisant l'outil informatique*

La responsable présente les agents comme « polyvalents », tous doivent à terme connaître le fonctionnement du service financier (un nouvel agent a été recruté en février 2011). La chef de service et son adjointe sont plus particulièrement en charge des tâches budgétaires et des liens avec les directions de la Ville de Paris. Les quatre agents sont capables de liquider des factures. [.....]  
*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 (fin 2010/début 2011) la chef de service a été remplacée avec succès par son adjointe qui a été bien secondée par les autres agents.*

Le profil comptable n'est pas essentiel pour ces agents qui doivent toutefois avoir une bonne maîtrise des outils informatiques. La formation dispensée (dans le cadre du plan de formation) porte sur les outils informatiques et les aspects budgétaires (tous les agents ont suivi le cursus ALIZE, la dernière arrivée y est inscrite pour l'année 2011). Ils ont

également suivi une formation générale sur le « budget de Paris ». La responsable du service, préparée au logiciel avant sa mise en place dans les services, est formatrice ALIZE et assiste ainsi ses agents en interne.

Outre le logiciel comptable ALIZE, la chef de service et son adjointe maîtrisent aussi SIMA (stocks, interventions et maintenance en atelier) et GO (Gestion d'opérations). Elles connaissent aussi le logiciel EPM (établissement et passation des marchés) mais celui-ci est essentiellement pratiqué par la DGAS (qui passe les marchés).

#### 2.2.3.1.3. Préparation et exécution budgétaire

Les responsabilités sont réparties entre la direction et le service financier. Les relations sont constantes avec le DGS et la DGAS.

Préparation budgétaire : la DGAS prépare le budget prévisionnel et le budget supplémentaire, elle recueille les besoins et en fait la synthèse. La responsable du service financier fournit l'état de consommation des crédits.

Le DGS et la DGAS rencontrent les chargés de secteur des directions : DASCO, DFPE, DAC, DJS, DEVE pour la préparation budgétaire. Les discussions ont lieu notamment sur les travaux, nouveaux équipements, projets, prévus pour l'année n+1. Dans ce schéma, l'intervention du cadre technique devrait être positive puisqu'elle fera l'état des lieux des équipements et contrebalancera les informations données par les directions. Elle permettra de mieux affirmer les objectifs de la mairie lors des négociations budgétaires.

Bien que disposant d'une large autonomie en matière de préparation et d'exécution budgétaire, le DGS veille à associer étroitement l'adjoint en charge des finances à toutes les décisions stratégiques. Pour l'investissement d'intérêt local, chaque élu participe pour sa délégation à une réunion avec la Direction référente de la Ville, le DGS et le Maire.

Le DGS et la DGAS vont défendre la proposition de budget prévisionnel auprès de la Direction des finances. Dans un deuxième temps, le Maire de l'arrondissement et son adjoint en charge des finances rencontrent l'adjoint au Maire de Paris chargé des finances ainsi que l'adjoint au Maire en charge des relations des mairies d'arrondissement sur les points d'achoppement dits « soumis à l'arbitrage ».

Le DGS et la DGAS vont défendre le budget à la direction des finances.

#### Suivi budgétaire

Le service de finances assure le suivi du budget, passe les bons de commandes, édite les propositions de mandatements, exécute les virements, assure le suivi (et le contrôle) des enveloppes des directions et des responsables d'équipement d'équipements, jusqu'à la liquidation des factures.

A l'intention du DGS et DGAS, la responsable réalise un tableau de bord mensuel (faisant l'état de consommation des lignes, comprenant les engagements, bons de commandes, mandatements et liquidations). Elle alerte la DGAS en cas de dépassement budgétaire.

#### 2.2.3.1.4. La description et l'évolution des recettes et des dépenses

- Evolution du budget prévisionnel

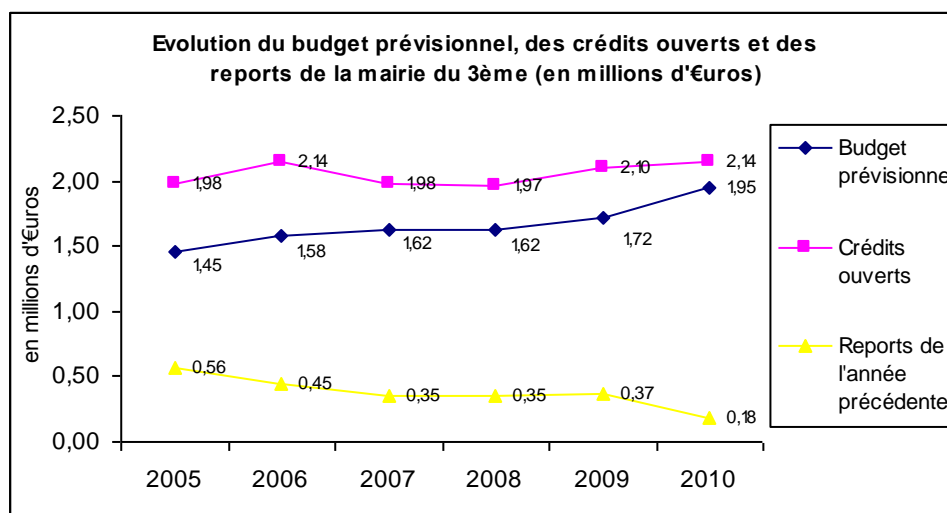
Le tableau et le graphique suivants montrent que le budget prévisionnel, mis à part une stagnation en 2007 et 2008, progresse régulièrement passant de 1,45 M€ en 2005 à 1,95 M€ en 2010 en raison de transferts d'équipements et de charges. Les crédits ouverts suivent une courbe proche, après une période de baisse en 2007 et 2008, leur montant progresse à nouveau en 2009 et 2010. On note une baisse importante des reports d'année en année, ce qui reflète la réforme lancée sur les conseils de quartier (évoquée ci-après) et démontre une volonté de gestion réelle, voulue par la direction générale des services, avec un effort porté sur la consommation des crédits et le paiement des factures avant la clôture budgétaire.

Tableau n° 23

Evolution budget prévisionnel, crédits ouverts et reports de la mairie du 3ème en millions d'euros			
	Budget prévisionnel	Crédits ouverts	Reports de l'année précédente
2005	1,45	1,98	0,56
2006	1,58	2,14	0,45
2007	1,62	1,98	0,35
2008	1,62	1,97	0,35
2009	1,72	2,10	0,37
2010	1,95	2,14	0,18

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Graphique : 5



(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

- **Evolution des dépenses**

- **Les dépenses totales** constatées à l'état spécial ont progressé de 10% de 2008 à 2010 en passant de 1,77 M€ à 1,95 M€. Les trois dotations sont concernées mais la plus forte hausse revient à la dotation d'animation locale qui croît de 32% sur la période.

Tableau n° 24

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var °2008/2010
<b>Dotation d'animation locale (DAL)</b>	<b>210 931 €</b>	<b>236 891 €</b>	<b>291 044 €</b>	<b>279 164 €</b>	<b>32%</b>
Travaux urgents	120 667 €	130 267 €	150 017 €	142 945 €	18%
Conseils de quartier	8 126 €	7 324 €	19 123 €	14 315 €	76%
Animation locale	82 138 €	99 300 €	121 904 €	121 904 €	48%
<b>Dotation de gestion locale (DGL)</b>	<b>1 438 500 €</b>	<b>1 541 528 €</b>	<b>1 606 363 €</b>	<b>1 541 858 €</b>	<b>7%</b>
<b>Dotation d'investissement</b>	<b>128 940 €</b>	<b>154 879 €</b>	<b>246 179 €</b>	<b>134 432 €</b>	<b>4%</b>
Travaux	33 444 €	70 001 €		44 399 €	33%
Conseils de quartier	15 428 €	32 190 €	118 306 €	39 375 €	155%
Mobilier et équipement	80 068 €	52 688 €		50 658 €	-37%
<b>TOTAL</b>	<b>1 778 371 €</b>	<b>1 933 298 €</b>	<b>2 143 586 €</b>	<b>1 955 454 €</b>	<b>10%</b>

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

- Les dépenses de la rubrique dotation d'animation locale (DAL) passent de 210 931 € en 2008 à 279 164 € en 2010. La dotation comprend les crédits relatifs aux conseils de quartier, les crédits dits d'animation locale et les crédits destinés aux travaux d'urgence dans les équipements dont les arrondissements ont la charge.

- La ligne de dépense « conseils de quartier » connaît une croissance forte de 76% (soit +6100 €). Chaque conseil de quartier (l'arrondissement en compte quatre) dispose de 3 300 € annuels qui sont dépensés en petites manifestations.

- La ligne de dépense « animation locale » est en forte augmentation (passant de 82 138 € en 2008 à 121 904 € en 2010 (soit +39 766 €). Le calcul des crédits est effectué et l'évaluation communiquée par la DF et la DUCT à la mairie d'arrondissement selon des modalités forfaitaires et des critères de répartition fixés par délibération du conseil de Paris. Pour l'utilisation de ses crédits, chaque élu donne ses projets de manifestations en octobre (qui sont validés par le maire) puis le service financier les provisionne.

- Sur la rubrique dotation de gestion locale (DGL), on note une augmentation globale de la dépense de 7% (1,43 M€ en 2008 ; 1,54 M€ en 2010), qui sera détaillée au paragraphe 2.3.3.1.7.

- Les dépenses globales de la rubrique « dotation d'investissement » varient très peu sur la période : +4%. Cependant, les lignes présentent des évolutions très différentes.

- La ligne de dépense « travaux » en augmentation, connaît un pic en 2009 (70 000 €) qui trouve son origine dans le financement de placards sur mesure dans les établissements scolaires.

- Les dépenses des conseils de quartier augmentent de 15 428 € en 2008 à 39 375 € en 2010. Le 3<sup>ème</sup> arrondissement compte 4 conseils de quartier qui disposent chacun annuellement de plus de 8 000 € en budget d'investissement. On constatait un report systématique de leurs enveloppes budgétaires, qui reste encore important (118 306 € en 2010). Dans l'objectif de parvenir à réduire le montant de ces reports, un Comité budgétaire spécifique a été mis en place dont on constate qu'il joue son rôle et a permis la

programmation de la dépense des crédits des conseils d'arrondissement. La situation des conseils de quartier est détaillée au paragraphe 3.1.

Le tableau ci-après montre que les dépenses des conseils de quartier sont en nette augmentation.

Tableau n° 25

<b>Evolution de la ligne conseil de quartier (dotation d'investissement)</b>		
Années	crédits ouverts	dépenses
<b>2005</b>	92 360 €	10 380 €
<b>2006</b>	106 772 €	8 434 €
<b>2007</b>	123 129 €	48 109 €
<b>2008</b>	99 812 €	15 428 €
<b>2009</b>	117 440 €	32 190 €
<b>2010</b>	118 306 €	39 375 €
<b>2011</b>	111 986 €	26720*

\* provisoire au 19/05/2011  
(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

#### 2.2.3.1.5. Les dépenses du Cabinet du maire

La direction générale comme la responsable du service des finances considèrent que le suivi du Cabinet ne pose pas de problème particulier. Les dépenses du Cabinet suivent la même procédure que celles des autres services. Les relations de travail du service financier avec les chargés de missions sont excellentes.

#### 2.2.3.1.6. L'impact de la dématérialisation des factures

La responsable du service finances considère que les étapes déjà intervenues pour parvenir à cette modernisation ont été bien intégrées par le service : le passage des logiciels comptables « SAGA » à « ALIZE » en 2009 est positif (malgré un temps d'adaptation et quelques dysfonctionnements informatiques liés à la transition). La responsable considère que les fonctionnalités d'ALIZE sont supérieures à celles de SAGA. L'utilisation de « GO » (gestion des Opérations) et « SIMA » (stocks, interventions et maintenance des ateliers) se passe bien ainsi que leur unification récente dans SEQUANA.

Le maire et le DGS ne souhaitent pas un futur passage par le « CSP » (Centre de Services Partagés) estimant que l'intervention d'un « centre facturier » qui recevrait les factures au lieu et place du service financier de la mairie, paraît complexe et entraînerait des difficultés à suivre la consommation des crédits et des retards de facturation (générant le paiement d'intérêts moratoires - à la charge de la mairie - ce qui n'existe pas à l'heure actuelle).

Sur ce dernier point, la DUCT a formulé, dans le cadre de la procédure contradictoire les observations suivantes : « *Il semble utile ici de clarifier la situation. Dans un souci de modernisation et afin d'assurer un traitement accéléré des factures, la collectivité parisienne (Ville et Département) a déployé une nouvelle organisation comptable en 2011, qui concerne aussi bien les directions que les mairies. Ce processus engagé en janvier 2010 s'est traduit par la création d'un point centralisé pour la réception des factures : le centre facturier, et par la mise en place de services dédiés uniquement à la liquidation et*

au mandatement des factures, les centres de services partagés comptables (CSP). Depuis juillet 2011, les mairies sont donc tenues de faire adresser les factures au service facturier. Ce point est essentiel car le démarrage de la dématérialisation globale des échanges entre l'ordonnateur et le comptable public, entré en vigueur le 23 septembre, exige un traitement dématérialisé des factures.

En revanche, les mairies, pour ce qui relève de leurs dépenses en gestion directe, continuent à régler leurs factures directement, sans passer par les CSP comptables. Pour les dépenses en gestion déléguée, les directions agissant pour leur compte des mairies, doivent passer par ces CSP. Des conventions signées entre les mairies et la direction des finances prévoient de tenir informées régulièrement les mairies de la consommation de leurs crédits en gestion déléguée. En résumé, le passage par le centre facturier est donc le seul circuit obligatoire. Le recours à un CSP comptable pour la gestion directe des mairies n'est pas à l'ordre du jour pour l'instant ».

### 2.2.3.1.7. Les équipements de proximité

La dotation de gestion locale est passée de 1,43 M€ en 2008 à 1,52 M€ en 2010 (+7%). Par ailleurs, l'évolution des engagements juridiques est la suivante :

Tableau n° 26

Evolution des engagements juridiques sur les équipements de proximité			
en €	2008	2009	2010
Engagements juridiques (total)	1 778 371 €	1 933 298 €	1 960 448 €
en gestion directe	1 387 000 €	1 520 515 €	1 532 397 €
en gestion déléguée	391 371 €	412 783 €	428 051 €
Factures liquidées en gestion directe	1 387 000 €	1 520 515 €	1 532 397 €

(Source mairie du 3<sup>ème</sup> art 2011)

Tableau n° 27

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var° 2008/2010
<b>Dotation de gestion locale (DGL)</b>	<b>1 438 500,00</b>	<b>1 541 528,00</b>	<b>1 606 363,00</b>	<b>1 541 852,00</b>	<b>7%</b>
Mairie d'arrondissement	351 417,00	328 156,00	347 562,00	334 979,00	-5%
Salles polyvalentes	63 515,00	54 818,00	48 074,00	44 252,00	-30%
Maison des associations	50 595,00	54 429,00	57 191,00	52 823,00	4%
Equipements sportifs (411 412)	15 449,00	12 847,00	15 298,00	14 110,00	-9%
Ecoles	209 683,00	210 102,00	201 958,00	198 580,00	-5%
Conservatoire	0,00	0,00	0,00	0,00	
Bibliothèques	5 148,00	28 748,00	43 236,00	40 164,00	680%
Centres d'animation	0,00	0,00	0,00	0,00	
Crèches	312 021,00	349 770,00	379 677,00	364 160,00	17%
Espaces verts	60 623,00	47 350,00	85 161,00	66 920,00	10%
Remboursement fluides	370 049,00	455 308,00	428 206,00	425 864,00	15%

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Malgré certaines hausses (principalement dues à des transferts ou ouvertures d'équipements), la mairie fait montre d'un souci de maîtriser les dépenses liées aux équipements de proximité.



- **L'administration générale de la mairie** est en gestion directe (sauf pour l'affranchissement). Les dépenses de la ligne baissent de 5% (entre 2008 et 2010), ce qui correspond à la volonté de la direction des services de réaliser des économies sur les réceptions, fournitures et consommables informatiques.

- **Les équipements de la petite enfance** : La ligne « crèches » évolue à la hausse (312 021€ en 2008 ; 364 160 € en 2010, soit +17%). Cette augmentation correspond pendant la période de l'audit à de nouvelles charges dues à l'ouverture de la crèche Rambuteau fin 2010, ainsi qu'en 2010 à de nouveaux achats de goûters et couches dans les haltes garderies. Le service financier est en contact constant avec les directrices des équipements de petite enfance (crèches et haltes garderies) et à l'écoute de leurs demandes et de leurs besoins. **En accord avec la DFPE**, afin d'assurer le respect des budgets affectés (alimentaires et jouets) à la petite enfance, les crédits qui étaient jusque là délégués ont été repris en gestion directe par la mairie **en 2010**. Actuellement, l'essentiel des dépenses sont en gestion directe, sauf les locations immobilières, le nettoyage des locaux et la maintenance.

- **La ligne maison des associations** en gestion totalement directe est en augmentation de 4%.

- **La ligne « écoles »** est en baisse de 5%. Ces équipements sont en gestion déléguée (y compris l'eau et l'affranchissement) sauf pour les charges énergétiques en gestion directe.

- **La ligne « équipements sportifs »** présente une baisse de 9%. Le gymnase de l'arrondissement est en gestion directe sauf pour l'eau.

- **La ligne « bibliothèques » connaît une forte hausse** des dépenses passées de 5 148 € en 2008 à 43 236 € en 2010. Cette évolution est due à deux facteurs. La nouvelle bibliothèque Marguerite AUDOUX, en gestion directe sauf pour l'eau, était située précédemment à l'intérieur de la mairie. Elle a été installée fin 2008 dans de nouveaux locaux plus spacieux et en 2010 des ajustements des frais de maintenance et des transferts de charges concernant le paiement des fournitures administratives ont dû être budgétés.

- **Les « espaces verts »** sont en gestion déléguée (sauf pour l'électricité). La dépense présente une augmentation de +10%, due notamment à un transfert de charges de nettoyage des toilettes publiques dans les espaces verts.

#### 2.2.3.2. La fonction achat

La mairie du 3<sup>ème</sup> s'efforce d'utiliser les marchés transverses de la Ville pour toutes les prestations qui lui sont nécessaires (impression, fournitures administratives,...). Force est de constater que les marchés ne sont pas toujours « calibrés » pour une mairie d'arrondissement, les achats étant proportionnels à sa dimension. La structure s'avère trop restreinte pour permettre l'élaboration d'une politique d'achat. Toutefois, en cas de besoins spécifiques, le service est capable d'élaborer des marchés adaptés aux besoins de la mairie : un marché « réception » pour toute l'année (traiteur pour les cocktails et les vœux du maire...) ; un marché pour le guide du 3<sup>ème</sup> arrondissement et le journal municipal.

La DGAS rédige les marchés, les passe dans EPM. Le nombre de marchés passés est de 5 en 2008, de 2 en 2009 et de 3 (avec lots) en 2010.

Tableau n° 28 : Marchés passés par la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement de 2008 à 2010

Année	Libellé	Montant HT annuel mini	Montant HT annuel maxi
2008	Conception et suivi de la maquette "le troisième" et du guide d'information du 3 <sup>ème</sup> arrondissement	20 000 €	28 800 €
2008	Services pour l'insertion professionnelle d'habitants du 3 <sup>ème</sup> arrondissement de Paris rencontrant des difficultés pour trouver un emploi	16 000 €	20 000 €
2008	Etablissement de comptes-rendus de conseils d'arrondissement et de comités d'initiative et de consultations d'arrondissement	4 000 €	10 000 €
2008	Fourniture de champagne et mousseux - lot 1 champagne	3 000 €	6 000 €
2008	Fourniture de champagne et mousseux - lot 2 mousseux	3 000 €	6 000 €
2009	Fourniture de prestations de production audiovisuelle pour la retransmission de conseils d'art et d'événements sur le site de la mairie du 3 <sup>ème</sup> arrondissement	10 000 €	40 000 €
2009	Achat de 6 tentes lestées	6 000 €	10 000 €
2010	Fourniture de prestations de traiteur destinées aux réceptions organisées par la mairie du 3 <sup>ème</sup> arrondissement lors de la présentation des vœux 2010 - 7 lots	5 450 €	5 450 €
2010	Location de tentes avec montage et démontage le 11/09/2010 en vue du forum de la vie locale organisé par la mairie du 3 <sup>ème</sup> arrondissement	9 600 €	9 600 €
2010	Fourniture de prestations de traiteur destinées aux réceptions organisées par la mairie du 3 <sup>ème</sup> arrondissement lors de la présentation des vœux 2011 - 4 lots	9 229 €	9 229 €

(Source mairie du 3<sup>ème</sup> art 2011)

### 2.2.3.3. La fonction régie

#### 2.2.3.3.1. *L'organisation de la régie*

La régie de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement compte deux agents.

L'actuel régisseur est un agent expérimenté qui a été nommé sur ce poste en mai 1986. D'abord adjoint administratif, il a passé le concours de secrétaire administratif. Un adjoint administratif est son suppléant depuis mai 1997 et le remplace pendant ses congés.

Les opérations de recettes et de dépenses sont effectuées indifféremment par l'ensemble du personnel de la régie. Le carnet des disponibilités et le quittancier sont arrêtés chaque soir par le régisseur ou son suppléant.

Il n'y a pas de répartition définie des tâches entre les deux agents de la régie même si, dans les faits, le régisseur gère plus particulièrement les recettes de la Ville de Paris et sa suppléante l'encaissement des frais de cantine de la Caisse des écoles en utilisant à cette fin le logiciel ECOLE SOFT.

#### 2.2.3.3.2. *Les outils informatiques utilisés*

Le principal outil informatique de la régie est l'application STAR (Système de traitement automatisé des régies) qui a remplacé EGERI en 2008.

STAR est désormais utilisé par l'intégralité des régies municipales (près d'une centaine au total).

Aux dires du régisseur, l'introduction de STAR a représenté un progrès sensible par rapport à EGERI en termes de simplicité et de rapidité.

C'est ainsi qu'auparavant, le régisseur devait écrire manuellement le débit et le crédit pour une opération dans le Grand Livre alors que STAR a permis d'automatiser ces tâches.

En complément, la régie recourt à Excel afin de suivre les journaux auxiliaires et de produire des tableaux.

La régie utilise également le logiciel Ecole SOFT pour les cantines de la Caisse des écoles.

A l'heure actuelle, cinq caisses des écoles (dont celle du 3<sup>ème</sup> arrondissement) sont dotées de cette application informatique qui sert notamment à l'établissement de la facturation des repas de cantine.

Le logiciel Ecole SOFT n'est pas interfacé avec STAR, ce qui oblige à fournir un travail supplémentaire de saisie mais rend possible des recoupements et donc des vérifications.

[.....]

*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 public se présentant à la caisse de la régie est donc plus nombreux.

A moyen terme, il faudra sans doute intégrer le paiement des cantines dans le système Facil' Familles qui sera présenté infra.

Pour le moment, il n'est pas possible de payer par carte bancaire (afin de ne pas assumer le coût de traitement de ces cartes).

[.....]

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

Avec un lecteur de code barres (douchette), on enregistre le numéro de chèque et Ecole SOFT édite un bordereau de chèques.

La Caisse des écoles a fixé une date limite de prise en compte des chèques (au-delà de cette date, les directeurs d'école envoient les parents payer par chèque à la caisse de la régie). C'est ainsi, par exemple, qu'après le 25 mars, toutes les écoles arrêtent de prendre les chèques (correspondant au bimestre mars/avril). Du 25 mars au 10 avril : la régie recevra les retardataires. Après la date limite, la Caisse des écoles se charge du recouvrement auprès du comptable public.

Avec Ecole SOFT, on peut retrouver des factures et les éditer.

En utilisant Ecole SOFT, les 15 directeurs d'école de l'arrondissement [.....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.* Ils peuvent relancer les parents qui n'ont pas encore payé.

### 2.2.3.3.3. L'adéquation de l'organisation aux missions

#### Fréquentation

Aux visites des mandataires (au nombre de 22 : directeurs d'écoles et de crèches, responsable de l'atelier des beaux arts de l'arrondissement chargé par la DAC d'effectuer l'encaissement de recettes pour l'atelier) s'ajoutent celles des familles.

Au total, près de 2400 personnes fréquentent la régie au cours d'une année.

L'amplitude horaire est relativement faible pour la réception du public, compte tenu de la fermeture de la régie lors de la pause méridienne et de l'absence de nocturne (ouverture jusqu'à 19h30) le jeudi.

On ne dénombre jamais de file d'attente. De même, aucun incident avec des familles n'est signalé. On ne constate pas d'agressivité de la part des parents. Mais certains parents contestent des factures (le nombre de repas facturés et les tarifs). Dans ces cas là, la régie renvoie sur la Caisse des écoles : il est en effet possible de modifier la facture sur Ecole SOFT.

Des directeurs d'écoles viennent à la régie porter des bordereaux de chèques. Or, certains chèques ne sont pas signés. Il faut donc recontacter les familles afin qu'elles viennent signer leur chèque ou corriger un chèque mal libellé : la régie et les directeurs d'écoles se partagent cette tâche.

Par ailleurs, si le fractionnement des dépenses n'est pas autorisé pour la cantine, des possibilités de paiements fractionnés sont accordées pour les colonies de vacances et le périscolaire.

#### La gestion des recettes

On observe un fort accroissement des recettes qui passent de 806 624 € en 2005 à 1 335 426 € en 2010, soit un accroissement de près de 73% (la hausse est surtout importante en début de période suite à une modification de périmètre avec l'intégration des recettes de l'atelier des beaux arts et les goûters des écoles).

Les encaissements réalisés par la régie sur la période 2005 à 2010 sont retracés dans le tableau ci-dessous.

Tableau n° 29: Encaissements réalisés par la régie du 3<sup>ème</sup> de 2005 à 2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	76 710,5€	114 598€	285 875,10€	354 430,31€	394 381,70€	353 358,31€
Caisse des écoles	729 914,3€	770 768,75€	837 464,68€	831 694,10€	880 201,08€	1 042 068€
<b>Total</b>	<b>806 624,8€</b>	<b>885 366,75€</b>	<b>1 186 124,41€</b>	<b>1 186 124,41€</b>	<b>1 274 582,78€</b>	<b>1 335 426,31€</b>

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

Jusqu'à septembre 2010, il existait une deuxième sous-régie de la Ville de Paris dans l'arrondissement avec l'école supérieure des arts appliqués qui encaissait les droits d'inscription et les frais de cantine. Depuis cette date elle a été transférée à la caisse des écoles.

[.....]

*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 gestion des dépenses

Les dépenses réalisées entre 2005 et 2009 sont retracées dans le tableau ci-après.

Tableau n° 30 : Évolution des dépenses réalisées par la régie entre 2005 et 2010.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	297,50€	106,80€	950,47€	1 750,86€	2 085,71€	1 436,93€
Etat spécial	2 338,03€	5 961,94€	7 206,78€	4 154,30€	3 017,07€	1 136,41€
Caisse des écoles	3 050,10€	2 559,38€	2 095,43€	3 626,09€	3 713,61€	5 188,60€
<b>Total</b>	<b>5 685,63€</b>	<b>8 628,12€</b>	<b>10 252,68€</b>	<b>9 531,25</b>	<b>8 816,39€</b>	<b>7 761,94€</b>

(Source mairie du 3<sup>ème</sup>)

### La sécurisation

Le local de la régie est situé au 3<sup>ème</sup> étage de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement.

[.....]

*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.*

[.....]

*La phrase qui précède a été occultée 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.*

### Les contrôles

On n'observe aucun contrôle (au sens d'un audit) émanant de la Direction des finances, ni de la Direction générale des services de la mairie d'arrondissement même si le Directeur général des services reçoit au moins une fois par semaine le régisseur pour évoquer les problèmes en cours.

Le dernier contrôle de la Recette générale des finances (devenue la Direction Régionale des Finances Publiques d’Île de France et de Paris ou DRFIP) s’est déroulé en septembre 2009 (pour une moyenne de 4 contrôles en 20 ans). Le rapport de la RGF de septembre 2009 a constaté un « *fonctionnement satisfaisant des régies d’avances et de recettes, une comptabilité tenue avec rigueur, des schémas d’écriture bien maîtrisés, des recettes correctement suivies* ». Par ailleurs, ce rapport a souligné la polyvalence des agents, la régularité ainsi que la gestion rigoureuse des archives.

Le dernier rapport de la RGF a également émis quelques recommandations :

- la mise à jour des arrêtés institutifs des régies de la Caisse des écoles ;
- la mise à jour du montant des avances des arrêtés institutifs des régies de la Ville de Paris, de l’Etat spécial d’arrondissement et de la sous-régie de l’atelier des Beaux Arts ;
- la reconsidération du montant des valeurs inactives détenues par la sous-régie des Beaux Arts ;
- la réalisation de contrôles inopinés et formalisés des sous-régies de la Ville de Paris ;
- l’intensification des contrôles administratifs par l’ordonnateur afin de pallier les altérations au contrôle interne en l’absence de séparation des tâches.

**Ces recommandations ne font pas l’objet d’un suivi particulier de la part de la direction des finances ou de la DUCT.**

On remarque toutefois que la RGF dans son rapport de septembre 2009 faisait observer que les conclusions de son précédent audit avaient été prises en considération (cf. les nominations désormais régulières de préposés dans les établissements scolaires, le rythme hebdomadaire des dégagements, l’informatisation de la tenue de la comptabilité de la régie).

#### 2.2.3.3.4. *L’impact de la modernisation et des réformes*

##### Petite enfance

On dénombre 9 établissements de la petite enfance dans l’arrondissement.

Les directrices de ces établissements sont également sous-régisseuses d’avances : chacune dispose d’une petite avance en recettes afin de régler les petites dépenses urgentes (ex. : fabrication de clés en cas de perte, achat de petits matériels, de médicaments, etc...) qui ne peuvent pas être réglées par mandat administratif. [.....] *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 directrices sont également sous-régisseuses de recettes ([.....]) pour le compte de leur direction (DFPE).

A partir d’avril et jusqu’à octobre 2011, les directrices vont continuer à encaisser [.....]

*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.*

Parallèlement, le régisseur de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement va être nommé sous-régisseur de recettes d'une régie Petite Enfance. [.....]  
*La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

L'application informatique LUCI (Logiciel utile aux crèches informatisées) va être installée à la régie. LUCI ne sera pas interfacée avec STAR.

### Facil'Familles

Les directeurs d'école encaissaient jusqu'à présent leurs recettes liées aux activités périscolaires (ateliers sportifs, ateliers culturels, goûters récréatifs en maternelle). Les directeurs d'école encaissaient les chèques et les parents qui souhaitaient continuer à payer en espèces venaient à la régie (les directeurs d'école leur faisaient une facture).

La Direction des affaires scolaires (DASCO) vient de créer le compte Facil'Familles qui regroupe l'encaissement de toutes les activités scolaires. C'est le système de la facture unique (y compris pour les centres de loisirs).

[.....]  
*La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.* Pour les paiements par chèques, ce sera à la régie centrale DASCO. Les parents auront également la possibilité de payer par carte bancaire via Internet (régie centrale DASCO) et par prélèvement bancaire.

Pour la régie de la mairie d'arrondissement, le démarrage du système s'est effectué le 1<sup>er</sup> avril 2011. Une très légère augmentation de la fréquentation de la régie a été constatée. [.....]  
*La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

Le logiciel Facil' Familles a été installé sur le poste informatique du régisseur et ce dernier a été formé à son utilisation. Le logiciel et le dispositif ont été testés sur trois arrondissements. Les parents habitant un autre arrondissement que le 3<sup>ème</sup> pourront venir payer en espèces à la régie du 3<sup>ème</sup>. Le régisseur a participé au groupe métier prévu pour les 25 mesures (cf. mise en place de STAR). Il estime **qu'il pourrait être utile de reconstituer un groupe métier pour Facil'Familles.**

A terme, il devrait être possible d'intégrer la cantine et l'atelier des beaux arts dans Facil' Familles (même si les beaux arts dépendent de la DAC et non de la DASCO mais les ateliers sportifs qui dépendent de la DJS ont bien été intégrés dans Facil'Familles).

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

#### 3.1. La démocratie locale

Plusieurs structures existent dans l'arrondissement qui permettent d'associer les citoyens à la vie démocratique.

##### 3.1.1. Les différentes instances de la démocratie locale suivies par le Cabinet.

Le site Internet de la mairie du 3<sup>ème</sup> les regroupe sous la rubrique « vie citoyenne ». On y trouve, à côté du nom des élus et de leurs permanences et des Conseils d'arrondissement, des structures telles que :

- Les conseils de quartier dont le rôle est développé infra ;
- Le CICA (Comité d'initiative et de consultation d'arrondissement) qui réunit les représentants des associations de l'arrondissement<sup>2</sup>;
- Le Conseil de la jeunesse qui s'adresse aux jeunes âgés de 13 à 25 ans qui veulent dialoguer avec les élus, rencontrer d'autres jeunes et débattre avec eux, proposer et monter des projets collectifs. Le Conseil de la jeunesse se réunit tous les mercredis dans le local dit Caffarelli, situé derrière la mairie<sup>3</sup>.

L'animateur du Conseil de jeunesse du 3<sup>ème</sup> qui suit deux arrondissements est rattaché à la Direction de la jeunesse et des sports. Il participe aux réunions de Cabinet et travaille en étroite relation avec l' élu chargé de la jeunesse et celui chargé des affaires scolaires.

En revanche, c'est un cadre B (secrétaire administratif) rattaché pour sa gestion au DGS mais mis à la disposition du Cabinet qui suit les conseils de quartier.

##### 3.1.2. La coordination des Conseils de quartier

Les instances de démocratie participative dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement sont gérées par le cabinet à travers l'animation du Conseil de la jeunesse, d'une part, la coordination des Conseils de quartier, d'autre part.

Ces deux instances sont gérées par le cabinet mais c'est un agent de la mairie (pour lequel le DGS conserve une autorité hiérarchique mais non fonctionnelle) qui est en charge des Conseils de quartier.

En revanche, le coordinateur du Conseil de la jeunesse ne dépend pas de la mairie d'arrondissement mais de la direction de la jeunesse et des sports.

---

<sup>2</sup> Le dernier thème retenu en 2010 par le CICA du 3<sup>ème</sup> arrondissement était le logement.

<sup>3</sup> En 2009, (les membres des Conseils de jeunesse du centre de Paris (1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> arrondissements) avaient organisé l'évènement « Effervés centre » avec pour thème la liberté d'expression. En 2010, « Effervés centre » était consacré au thème du handicap.



Dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement, il existe quatre Conseils de quartier : Enfants Rouges, Archives, Arts et Métiers et Sainte-Avoie.

Un élu est référent dans chacun des Conseils de quartier : il participe à toutes leurs réunions.

Le maire de l'arrondissement participe lui-même à certains Conseils de quartier où sont présentés d'importants projets d'aménagement urbain ou des thèmes prêtant à polémique comme la vidéo protection.

Plusieurs associations sont représentées aux Conseils de quartier. C'est notamment le cas de « Vivre le Marais », d'« Artistic » qui propose des activités culturelles et artistiques pour tous les âges, de l'association locale d'urbanisme (ALU), de l'association de la cité du Petit Thouars qui organise des rencontres culturelles, d'associations de commerçants de la rue du Temple et de la rue des Francs-Bourgeois, d'« Active » (l'association Active des résidents et commerçants du quartier de l'Horloge) ou de la « régie de quartier », association de réinsertion par le travail.

La participation est de 15 à 25 habitants par conseil de quartier.

Les Conseils de quartier peuvent émettre des vœux en conseil d'arrondissement. Ils doivent déposer ces vœux cinq jours à l'avance. Le maire répond à ces vœux en début de séance.

Le rôle du coordinateur des Conseils de quartier consiste à :

- Assurer l'organisation logistique des Conseils avec le soutien du service intérieur de la mairie ;
- Préparer des dossiers et des notes pour les élus ;
- Assurer le suivi des budgets de fonctionnement (3 306 € par conseil en 2010) et d'investissement (8 264 € par conseil en 2010) des Conseils de quartier ;
- Assister aux réunions du cabinet ;
- Participer à la gestion du site Internet « démocratie paris 3.fr » en effectuant les mises à jour sur la page de garde.

Les chargés de mission du cabinet du maire ont aussi leur page à mettre à jour en fonction de leur domaine : conseil de la jeunesse, conseil local du handicap, conseil de la vie économique, conseil des parents. Ces conseils sont suivis par l'élu concerné et le chargé de mission.

Au quotidien, le coordonnateur des Conseils de quartier travaille avec l'élue chargée de l'urbanisme, de l'aménagement et des Conseils de quartier.

Pour les aspects financiers et logistiques, il est amené à travailler avec le DGS et le service des finances.

Dans de nombreux domaines, les Conseils de quartier conduisent des études et des enquêtes qui contribuent à la réflexion de la municipalité, notamment sur les projets d'urbanisme (cf. le Carreau du Temple ou la place de la République).

Les responsables des Conseils de quartier rédigent eux-mêmes les comptes rendus des décisions. Le coordonnateur essaie de les mettre en ligne au fur et à mesure sur le site « démocratie paris3.fr ».

Si un point litigieux apparaît avec la mairie sur le compte rendu, il est demandé au Conseil de quartier suivant de le rediscuter et de voter sur la question.

Les crédits d'investissement destinés à financer de petits équipements locaux, (souvent du mobilier urbain), sont très partiellement consommés, ce qui a provoqué d'importants reports au fil des ans.

Afin de remédier à cette situation, une étude a été menée par l'élue responsable et les Conseils de quartier. Une Charte a préconisé la mise en place d'un comité budgétaire.

Le Directeur général des services de la mairie du 3<sup>ème</sup> participe à ce comité budgétaire ainsi que des représentants de chacun des Conseils de quartier.

Selon ce document :

*« Des crédits du fonds de participation des habitants (part du budget municipal laissé à l'appréciation et à l'initiative des Conseils de Quartier) n'ayant pas donné lieu à une proposition d'affectation par les Conseils de Quartier, la municipalité du 3<sup>ème</sup> a souhaité mettre en place un nouveau dispositif. La création d'un Comité Budgétaire a ainsi pour finalité de faire émerger des propositions, d'être un relais auprès des Conseils de Quartier et de suivre l'avancement des projets.*

*Le Comité Budgétaire a un rôle d'instruction des dossiers et d'interface avec les Conseils de Quartier.*

*Ainsi, lors des réunions du Comité Budgétaire, les représentants de chaque conseil de quartier au Comité Budgétaire discutent des projets souhaités au sein de leur conseil de quartier respectif et classent ces projets selon la priorité qu'ils estiment devoir leur donner.*

*En présence d'un projet dont le montant est inférieur à 1 500 euros, les membres du Comité Budgétaire pourront décider à leur niveau par un vote à la majorité simple (à la condition qu'au moins un représentant de chaque conseil de quartier soit présent). Ils rendront compte ensuite des décisions prises lors de la séance plénière suivante de leur Conseil de Quartier ».*

En 2010, pour les projets d'un montant inférieur à 1 500 €, des achats de matériels divers (pédagogiques, sportifs ou ludiques) ont été réalisés au bénéfice de crèches et d'écoles.

Durant la même année, le principal projet d'investissement d'un montant supérieur à 1 500 € a concerné l'achat d'instruments pour l'orchestre du conservatoire en résidence au lycée Turgot.

Début 2011, le plus important projet financé par les quatre conseils de quartier a consisté à aménager la cour de la crèche Rambuteau afin de permettre aux plus petits de pouvoir sortir dans la cour en toute sécurité (17 701 € sur un total de 18 917 €).

Un point budgétaire (au 17 mars 2011) peut être dressé dans le tableau ci-après :

**Tableau n° 31 : Évolution de la consommation des crédits d'investissement des Conseils de Quartier du 3<sup>ème</sup> arrondissement.**

Crédits disponibles au 1 <sup>er</sup> janvier 2010	111 306 €
Projets financés en 2010	39 337 €
Crédits disponibles au 1 <sup>er</sup> janvier 2011 (solde + dotation 2011)	111 987 €
Projets financés (au 17 mars 2011)	18 917 €
Solde au 17 mars 2011	93 070 €

(Source : mairie du 3<sup>ème</sup>)

Au total, le comité budgétaire mis en place par la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement a permis d'engager une diminution sensible des reports de crédits.

**Tableau n° 32 : Les Conseils de quartier dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement**

- Nombre de conseils de quartier : 4
- Nombre de membres des équipes d'animation par Conseil de quartier : 6
- Participation : 15 à 25 membres par Conseil de quartier
- Nombre de réunions plénières annuelles par Conseil de quartier : 6
- Nombre de vœux présentés par les Conseils de quartier en Conseil d'arrondissement : 20
- Production de documents écrits par les Conseils de quartier : 18 comptes-rendus de réunion en 2009 et 4 en 2010 ;
- Adoption d'une charte des Conseils de quartier en 2010.

(Source : mairie du 3<sup>ème</sup>)

### **3.2. Les défis à relever**

La mission a adressé par écrit un questionnaire au directeur général 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. L'impact des coordonnateurs de l'espace public**

**Rappel :** Leur création vise à renforcer la coordination des services déconcentrés et à offrir un interlocuteur clairement identifié aux mairies d'arrondissement.

Ils sont choisis parmi les personnels des services déconcentrés de la DEVE, de la DVD ou de la DPE. Ils sont chargés de renforcer la coordination, le partage d'information et la recherche de solutions communes entre les différents services/directions de la Ville de Paris intervenant sur l'espace public de voirie dans un arrondissement. Ils sont les interlocuteurs privilégiés du maire d'arrondissement sur ces questions.

*Pour le DGS, l'impact est limité. Sans doute l'arrivée d'un cadre technique impliquant plus la DGS sur l'espace public modifiera-t-elle cette appréciation. Le cabinet recourt plus aux services du coordonnateur.*

#### 3.2.1.2. L'impact des référents territoriaux (charte)

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

*La mise en place de ces référents est tout particulièrement appréciée par le DGS. La complexité des organisations et la variété des problèmes à traiter plaident en effet pour la création de ces postes de facilitateurs permettant d'orienter une demande avec efficacité et rapidité. Encore faut il que ces référents soient identifiés ! Tel est le cas pour la DF, la DPP et récemment la DAC. Tel n'est pas le cas pour les autres directions non déconcentrées.*

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

**Rappel :** Une étude 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 plus 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

*Les services sociaux dans leurs différentes composantes ont un vif souci d'indépendance et redoutent les dérapages d'une tutelle qui s'immiscerait dans le travail social. Le travail en commun avec ces services est quasiment inexistant au niveau de la DGS et se limite à des soutiens logistiques.*

*Le DGS formule deux demandes :*

*a) le regroupement des accueils du CAS et de la DASES tous deux présents en Mairie d'arrondissement.*

*b) Une prise en charge des personnes ne rentrant pas dans le champ d'action de ces services de proximité déconcentrés par arrondissement. Exemple : personnes présentant des troubles du comportement, SDF...*

#### 3.2.1.4. L'impact des assistants conseils de la jeunesse

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

*Le 3<sup>ème</sup> arrondissement ne dispose que d'un demi-poste partagé avec un autre arrondissement. Selon le DGS, cette situation n'est satisfaisante ni pour l'agent ni pour la continuité du service. Intégré au cabinet (participation aux réunions hebdomadaires du cabinet) l'assistant des Conseils de quartier est aussi fortement intégré au réseau animé*

par la DJS qui met à disposition des moyens financiers. A noter, une absence totale de contact avec les animateurs de ce réseau au niveau de la DGS.

Une suggestion du DGS : créer un service de la démocratie participative regroupant les postes d'animateur des conseils de quartier et d'assistant des conseils de la jeunesse.

### 3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

Selon le DGS, les nouvelles technologies ont un impact sur les points suivants :

- meilleure information : par Internet et le recours désormais habituel pour nombre d'usagers à la consultation des sites paris.fr et des mairies d'arrondissement. A noter par ailleurs l'utilisation des messageries comme support de la transmission d'information.
- modernisation des modes de paiement : facil'famille apportera un réel progrès. A remarquer : les régies ne sont pas équipées pour accepter les paiements par carte bleue.
- désectorisation de certaines formalités (demandes d'état civil, demandes de logement social). La désectorisation des actes d'état civil correspondait à un véritable service de qualité lorsque l'antenne de la préfecture de police était en mairie d'arrondissement facilitant ainsi la constitution rapide des dossiers.
- simplification et harmonisation des formulaires : l'harmonisation des formulaires et des justificatifs demandés est un impératif généré par l'Internet. Il est aujourd'hui impossible d'exiger localement des documents non signalés sur un site d'information.

#### 3.2.2.2. Le développement des « téléservices »

Le DGS a noté les points suivants en matière de développement des « téléservices » :

- projets d'inscription en ligne sur les listes électorales : très fort impact à l'occasion du lancement de cette facilité.
- échanges de données relatives à l'état civil : les usagers comprennent mal que la demande formulée en ligne soit suivie d'une réponse par courrier postal.
- pré-inscription en ligne pour une demande de place en crèche : cette facilité n'existe pas dans le 3<sup>e</sup>.

*Les inscriptions en lignes sur les listes électorales poseront le problème de la capacité à traiter les inscriptions de dernière heure de façon encore plus aiguë que les inscriptions en dernière extrémité réalisées en mairie d'arrondissement.*

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

Le projet de « Facil' Familles » cumule les quatre caractéristiques : meilleur accès à l'information, simplification des formalités, modernisation des modes de paiement, téléservices.

*Le DGS manque toutefois de recul pour apprécier l'impact de ce nouveau dispositif sur la mairie du 3<sup>e</sup>.*

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

- Enlèvement des encombrants.
- Signalements d'incivilités dans l'avenir ? Fort intérêt pour l'expérience de signalement des incidents constatés sur l'espace public actuellement en cours.

*L'Internet crée une exigence de réactivité immédiate qui représentera un véritable défi pour les services*

### 3.2.2.5. Le développement du multicanal

- refonte de paris.fr
- développement du 3975
- développement du courriel
- partage des bases de données par les agents d'accueil

*Le DGS note une sous utilisation de ces moyens par l'accueil de la mairie du 3<sup>e</sup>. Ce blocage devrait toutefois être surmonté dans l'année.*

*Globalement les nouvelles technologies posent le problème de l'adaptabilité des agents les plus âgés aux nouveaux outils et aux nouvelles qualifications. La professionnalisation des métiers s'est renforcée pour tous les agents quel que soit leur niveau de recrutement. Pour intervenir dans un service, un apprentissage des outils de travail est indispensable. Les « petites tâches » disparaissent.*

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

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

La gestion des écoles, gymnases, centres d'animation, crèches, ... a été transférée aux conseils d'arrondissement par la loi démocratie de proximité. Le transfert des équipements locaux de proximité a été le plus large possible. Ils étaient 821 en 2001, ils atteignent 2 195 en 2010. Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA), qui permettent essentiellement aux mairies d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 7.

Une délibération du conseil de Paris a fixé les cas et conditions dans lesquels les conseils d'arrondissements peuvent passer les marchés au nom de la Ville concernant ces équipements de proximité.

Par ailleurs, les maires d'arrondissement participent, avec les directions municipales, à l'élaboration de la programmation des investissements localisés inscrits sur le budget de la Ville de Paris. Au final, la liste de ces opérations prévues dans chaque arrondissement est discutée chaque année avec l'exécutif municipal dans le cadre de la conférence de programmation des équipements.

*L'impact a été majeur et s'est traduit par la création d'un service des finances. Par ailleurs un DGA est en charge du budget et de la passation de marchés à procédure adaptée. L'arrivée d'un cadre technique a confirmé l'intervention des mairies dans leur responsabilité de définition de la programmation des investissements.*

#### 3.2.3.2. Le comité des arrondissements

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.

*Le DGS manque totalement de recul pour apprécier ce dispositif.*

#### 3.2.3.3. La réforme des investissements d'intérêt local

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.

*Pour le DGS, Cette réforme doit permettre aux mairies d'avoir une réelle maîtrise de leurs choix budgétaires. Les directions seront amenées à renforcer et multiplier leurs propositions de travaux sans se limiter à une enveloppe au montant fixe.*

*Les budgets de fonctionnement n'ont pas été ciblés par la réforme. Si certaines directions (DASCO) communiquent l'utilisation des crédits de fonctionnement et demandent aux Mairies leur assentiment, d'autres directions (DFPE) annoncent la disparition complète des crédits de fonctionnement ! Cette disposition ne sera pas sans effet sur un patrimoine vieillissant et l'état spécial ne semble ni adapté ni dimensionné pour y palier.*

*Par ailleurs les mairies interviennent pour déterminer le montant des autorisations de programme mais sont totalement déconnectées de l'ouverture des crédits de paiement. Les choix des mairies touchent parfois au virtuel lorsque les directions n'arrivent pas à mobiliser des CP pour réaliser des opérations.*

*Une demande de la mairie du 3<sup>e</sup> : avoir la possibilité de rendre fongibles les enveloppes espaces publics et équipements publics.*

#### 3.2.3.4. Les subventions aux associations d'intérêt local

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

*Pour le DGS, le transfert de compétences risque de s'accompagner d'une augmentation des demandes du fait de la proximité des décideurs. La mise en place de cette réforme imposera la formation d'agents de bon niveau (cadre B).*

#### 3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

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.

*Le seul exemple de mise en place d'une commission mixte paritaire concerne les maisons des associations. Cette démarche, un peu lourde et formelle, permet toutefois de clarifier des modes de fonctionnement.*

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

Les missions de propreté font l'objet d'un co-pilotage avec les mairies d'arrondissement.

*Pour le DGS, c'est une compétence du cabinet.*

### 3.2.4. La déconcentration des directions centrales

#### 3.2.4.1. D'ores et déjà, une grande partie de l'administration est déconcentrée. Plusieurs services administratifs sont organisés à l'échelon local.

*Ces services se rencontrent à l'occasion de la réunion des services déconcentrés organisée par le Maire. Les services techniques ont par ailleurs une grande proximité entre eux. De même pour les services sociaux.*

*La DGS est en relation avec tous les responsables de ces services. L'axe relationnel principal est constitué par la compétence budgétaire. Stratégiquement, en matière d'investissement et au quotidien, en matière de fonctionnement. Le positionnement de la DGS est de se présenter comme un facilitateur.*

*Pour les services déconcentrés des directions, il n'est pas toujours aisé de savoir qui fait quoi en Mairie. Qu'est ce qui relève du cabinet, qu'est ce qui relève de la DGS. Cette difficulté est renforcée à Paris centre où les services déconcentrés ont souvent 4 mairies comme interlocuteurs, chacune ayant un fonctionnement différent.*

*L'arrivée d'un cadre technique qui dans un premier temps peut être vécu comme un facteur de complexification (un nouvel interlocuteur) devrait permettre de clarifier ce qui relève de l'administration, et donc de sa compétence, de ce qui relève du politique et donc de la compétence du cabinet. De plus, le rôle de facilitateur de la DGS devrait être renforcé par l'arrivée du cadre technique. Celui-ci sera un interlocuteur naturel, reconnu comme tel par ses pairs.*

*Le DGS remarque que certaines directions sont parfois faussement déconcentrées. C'est ainsi que la division DEVE compétente sur le 3<sup>e</sup> arrondissement est basée dans le 12<sup>e</sup>, dans le bois de Vincennes ! On peut presque plutôt parler de référent que de service déconcentré.*



*L'organisation est trop compliquée. Les compétences de la CAS de la DASCO en matière de travaux sont difficiles à intégrer. Qui fait quoi entre la SLA, sa section technique, son atelier et la CAS son service travaux et ses « factotums » ? Le regroupement de toute la compétence travaux à la SLA paraît indispensable.*

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

Les services centraux se rapprochent du terrain. C'est le sens du **mouvement de déconcentration**. Ce fonctionnement territorial permet une approche plus globale de l'utilisateur, une meilleure anticipation des besoins, une meilleure prévention en matière sociale, une plus grande lisibilité et un accès facilité aux services.

**Deux projets** portent en particulier ce mouvement de déconcentration territoriale :

##### 3.2.4.2.1. *La déconcentration DFPE / DASCO :*

Il s'agit de créer des circonscriptions de la petite enfance et de la vie éducative.

*C'est une réforme très attendue par le DGS car elle doit permettre une meilleure collaboration entre la mairie d'arrondissement et les services de la DFPE.*

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

Afin de permettre un meilleur travail de prévention, il est apparu nécessaire de rapprocher les travailleurs sociaux chargés de la protection de l'enfance, des enfants et de leur famille, d'associer plus étroitement les équipes de secteurs, la PMI et l'ASE et de créer des synergies avec les mairies d'arrondissement. Les services de l'ASE vont donc être déconcentrés de façon progressive.

Le DGS ne dispose d'*aucune visibilité sur cette réforme.*

#### 3.2.4.3. Conclusion : Les réformes en cours

L'organisation et le fonctionnement des services administratifs des mairies sont-ils à la hauteur de l'excellence visée ?

*Pour le DGS, les objectifs visés imposent un renforcement de la technicité et donc l'affectation en mairie d'arrondissement de personnels qualifiés et de haut niveau.*

*Se renforcera le problème de l'imbrication des compétences entre le cabinet et la DGS.*

*Remarque générale : les questions au DGS n'abordent pas frontalement le domaine des compétences traditionnelles des mairies d'arrondissement.*

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

### 4.1. Les principales observations

L'organisation générale des services administratifs de la mairie du 3<sup>ème</sup> a fait l'objet d'une restructuration récente avec la création d'un poste de cadre technique de haut niveau se substituant à celui d'un deuxième DGAS.

L'équipe de direction (un DGS, un DGAS et un cadre technique) apparaît professionnelle et dynamique.

Le mode de gouvernance administratif fait une large place à la participation par le biais de nombreuses réunions de concertation avec les chefs de service et les agents de la mairie.

L'accueil du public s'avère de qualité du fait de l'investissement des agents mais gagnerait à être davantage structuré en s'inscrivant dans la démarche de labellisation « Qualiparis ».

La gestion des effectifs est assurée avec rigueur. Le management des ressources humaines constitue une priorité pour le DGS qui accorde une attention particulière aux recrutements, à la composition des services et à la responsabilisation des cadres.

Les effectifs sont globalement stables mais le recours à des concours complémentaires (contrats aidés, emplois tremplins, apprentis) est important.

La gestion de nombreux apprentis au sein du cabinet et des services administratifs constitue une politique pédagogique originale qui repose sur une forte implication de leurs référents.

L'effort de formation est soutenu. Il a doublé durant la période couverte par l'audit.

La question du cycle de travail (et donc du dispositif d'heures supplémentaires) des agents de logistique générale se pose clairement compte tenu du développement régulier de la politique « événementielle » ou d'animation locale de la mairie.

On dénombre une proportion importante d'agents âgés de plus de 40 ans mais le renouvellement des personnels a été engagé.

En matière budgétaire, on constate une augmentation régulière des crédits en raison des transferts d'équipements et de charges. On note une récente et importante diminution des reports de crédits d'année en année, ce qui démontre un réel effort de maîtrise budgétaire. La création d'un véritable service des finances (en dépit d'effectifs réduits) et la récente mise en place d'un comité budgétaire des conseils de quartier ne peuvent qu'accentuer cette tendance.

La régie dont le fonctionnement apparaît à la fois autonome et rigoureux devrait être à même d'accueillir un public nouveau suite à la mise en œuvre du dispositif Facil'Familles sous réserve de conduire une réflexion sur le renforcement de la sécurité des déplacements du régisseur.

Les missions état civil affaires générales, et élections ont été regroupées au sein d'un même service : le SECAA.

Son responsable et son adjoint font preuve de compétence même si la dichotomie constatée dans la répartition de leurs tâches semble excessive.

Le degré de polyvalence intraservice des agents du SECAA s'avère élevé en dépit des limites imposées par la multiplication des applications informatiques devant être maîtrisées. Des gains de productivité significatifs ont été réalisés.

Sur le plan des effectifs, le service de l'état civil et des affaires administratives apparaît convenablement doté. Un effort de modernisation a été entrepris avec volonté de sécuriser les procédures même si des progrès peuvent encore être réalisés dans ce domaine.

La mairie du 3<sup>ème</sup> a joué un rôle pilote dans la dématérialisation des procédures lors de la mise en œuvre de l'application ODS (Outil de dématérialisation des documents de séances).

Concernant la création de nouveaux services de proximité, la priorité a été donnée au Relais Informations Familles (RIF) avec pour objectif d'ouvrir ce service à la fin de l'année 2011. Cela nécessitera de résoudre la question de son périmètre ainsi que les problèmes d'aménagement des locaux et de recrutement de personnels.

Une réflexion est engagée sur la création d'un Relais Information Habitat Logement (RIHL).

La nomination d'un nouveau chef de service a, d'ores et déjà, dynamisé l'équipe des agents de logistique générale. La structuration de cette fonction d'appui essentielle devra être poursuivie notamment en informatisant la réservation et la gestion des salles.

#### **4.2. Les axes d'amélioration**

1. **Recommandation n° 1** : Poursuivre l'adaptation du service de l'état civil en renforçant la sécurisation des procédures (utilisation d'un coffre pour les cachets secs, changements réguliers des mots de passe, ...)
2. **Recommandation n° 2** : Poursuivre l'effort entamé dans le domaine de l'accueil en s'inscrivant dans la démarche de labellisation « Qualiparis ».  
A terme, l'accueil général devra être articulé avec celui des nouveaux services de proximité (Relais Information Famille et Relais Information Habitat Logement).
3. **Recommandation n° 3** : Mettre en place avec le soutien de la DUCT un groupe de réflexion sur les activités des agents de logistique générale dans le domaine des fêtes et cérémonies afin de professionnaliser cette partie de leur travail par des stages de formation adaptés (régisseur son et lumières, service d'un buffet...).
4. **Recommandation n° 4** : En matière de réservation des salles :
  - a) établir la distinction entre les réservations internes à la mairie et les réservations extérieures (cf. les associations) afin de mieux évaluer la montée en puissance de l'animation locale.
  - b) informatiser la réservation et la gestion des salles

5. Recommandation n° 5 : Mettre en place avec le soutien de la DUCT un groupe métier régisseurs afin de faciliter la mise en œuvre de Facil' Familles. Dans ce cadre, pourrait être également étudié le renforcement de la sécurisation des locaux [.....]  
*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.*
6. Recommandation n° 6 : Elaborer un contrat de service avec la DILT afin de préciser le planning des agents de service et les objectifs de propreté à atteindre.
7. Recommandation n° 7 : En accord avec la DUCT et la DPP, évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la renégociation du contrat de service et une formation.
8. Recommandation n° 8 : Engager une réflexion sur la possibilité de créer un service démocratie participative regroupant les postes d'animateur des conseils de quartier et d'assistant des conseils de jeunesse.
9. Recommandation n° 9 : Utiliser les conventions types de la DUCT pour la mise à disposition des locaux de la mairie aux associations.

---

## LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

- M. Pierre AIDENBAUM, Maire.
- [.....], Directrice de Cabinet.
- [.....], Directeur général des services.
- [.....], Directrice générale adjointe.
- [.....], Cadre technique.
- [.....], Chef du service état civil et affaires administratives.
- [.....], Adjoint au chef du service état civil et affaires administratives.
- [.....], Chargé de mission des Conseils de quartier.
- [.....], Chef du service des finances et de gestion des équipements de proximité.
- [.....], Adjointe au chef du service des finances et de gestion des équipements de proximité.
- [.....], Chef du service accueil.
- [.....], Chef du service intérieur.
- [.....], Chef du secrétariat général.
- [.....], Chef du service caisse régie
- [.....], Relais technique (jusqu'à mai 2011)
- [.....] (depuis mai 2011)

## PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement a été transmis le 31 août 2011 au Maire de cet arrondissement, ainsi qu'au directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse du Maire du 3<sup>e</sup> arrondissement a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 20 octobre 2011.
- La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 15 décembre 2011.

La réponse au rapport provisoire du Maire du 3<sup>e</sup> arrondissement a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 20 octobre 2011.



Paris, le : 20 octobre 2011

Madame la Directrice,

Vous avez bien voulu me communiquer le rapport provisoire d'audit des services administratifs de la Mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement.

Je vous remercie pour la qualité du travail réalisé.

Globalement, je n'ai pas d'observation d'importance, ni de réaction particulière à vous transmettre.

Vous trouverez néanmoins ci-joint, une liste de remarques de détail que je souhaiterai voir intégrer dans le rapport final.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Directrice, à l'assurance de ma considération distinguée.

Pierre AIDENBAUM  
Maire du 3<sup>e</sup> arrondissement

Directrice de l'Inspection Générale  
17 Boulevard Morland  
75004 PARIS



## AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

- Page 4 et 27 : il est entendu que le chiffre officiel de la population municipale du 3<sup>e</sup> est de 34 576 mais le chiffre provenant des opérations partielles annuelles de recensement est de 35 131.
- Page 7 : La cadre technique doit être un « facilitateur » apte à créer un lien avec soit la SLA, mais plus généralement avec toutes les Directions relevant de « l'espace public » et des « services aux parisiens » (même remarque pour la page 11)
- Sa fiche de poste a été conçue par le DGS en relation avec la Directrice de cabinet.
- Effectifs page 10
- Polyvalence au sein du SECA page 10 4<sup>e</sup> paragraphe : Du point de vue du DGS, la polyvalence est un exercice envisageable pour les agents quant à la maîtrise des prestations simples de guichet mais la connaissance précise des matières et des travaux de fonds n'est pas assimilable pour la très grande majorité des agents. Par ailleurs des obstacles techniques (protocoles de saisies non analogues sur les différents logiciels) complexifient la mise en place de la polyvalence.
- Page 12 : le rythme de la réunion des services déconcentrés est plutôt de deux réunions tous les trois mois.
- Page 13 : indiquez que l'ouverture le samedi matin répondrait vraisemblablement à l'attente du public mais induit une réorganisation en profondeur en accord avec les représentants du personnel.
- Répartition des locaux page 13. Pourquoi distinguer Maire/cabinet et élus chargés de mission ?
- Page 14 : indiquer également qu'au 3<sup>e</sup> étage sont installés, dans l'aile Bretagne des associations hébergées (Comité des fêtes, Atelier Local d'Urbanisme). Les locaux signalés sont bien situés au 3<sup>e</sup> étage mais aile Pérrée.
- Page 19 : pas de journée de collecte alimentaire à la Mairie du 3<sup>e</sup> (ce même jour la brocante du Comité des fêtes du 3<sup>e</sup> rend impossible l'approche de la Mairie). Il existe cependant une collecte dans les enseignes d'épicerie de l'arrondissement.
  
- page 24 un agent du service intérieur a connu des AM suite à accident : il ne s'agit pas d'un accident du travail.
- Page 26 : Remplacer « lors des prêts de salle » par « lorsque des manifestations sont organisées ». la mobilisation des ALG est effective pour des manifestation se déroulant sur le parvis de la Mairie ou hors Mairie. Par ailleurs la notion de « prêt de salle » peut induire une mise à disposition pour des activités déconnectées de l'action municipale. Ce cas de figure existe (exp : vins d'honneur) mais reste d'importance secondaire.

- Page 27 : Généralement un seul ALG es présent pour les mariages
- Page 30 ADDEL : Association pour le Développement d'une Dynamique de l'Economie Locale.
- Page 30 : le nombre de personnes comptabilisé sur 5 jours est de 567 en moyenne **par jour**.
- Page 30 : Le personnel d'accueil a également en charge de solliciter l'atelier de la Section Local d'Architecture pour demander la réalisation de petits travaux de réparation/entretien et de veiller à leur exécution
- Page 31 : le service de l'état civil ne supervisait pas l'accueil, pas plus que ne le fait le CECAA aujourd'hui.
- Page 32 : L'ambition est de créer un RIF et un espace « back office ».
- Page 32 : le principe de base est de privilégier l'accueil guichet. Il peut arriver qu'un seul agent soit au guichet (cas assez rare) mais il est immédiatement secondé si la fréquentation le nécessite.
- Page 34 : L'équipe de saisie a été un temps accueillie à la Mairie du 3<sup>e</sup> en attente de locaux plus pérenne maintenant trouvés.
- Le retour de la carte électorale n'entraîne pas de radiation d'office . La commission électorale prononce une radiation au vu d'éléments de preuve concordant (Retour carte + retour courrier simple + retour lettre recommandée...).
- Page 37 : Le problème de la fermeture de SIGLE, en saisie **pour les nouvelles inscription** dans la période entourant la tenue de la Commission électorale est désormais résolu.
- Page 38 : En cas de refus d'inscription, une lettre est envoyée après chaque réunion de la commission électorale sans attendre la réunion de la commission centrale de fin février. Les citoyens ont ainsi la possibilité de compléter leur dossier et d'être inscrits sur les listes. Les cartes électorales sont éditées puis envoyées après la tenue de la commission centrale donc courant mars.
- Page 43 : Substituer « réunions publiques ou de travail organisées à l'initiative de la Mairie »
- à réunions internes.
- Page 44 : La chef de service gère une équipe de 8 personnes.
- Page 44 : les horaires du gardien sont fermeture.
- Page 48 : substituer au 2<sup>e</sup> paragraphe : Bien que disposant d'une large autonomie en matière de préparation et d'exécution budgétaire, le DGS veille à associer étroitement l'adjoint en charge de finances à toutes les décisions stratégiques. Pour l'investissement d'intérêt local, chaque élu participe pour sa délégation à une réunion avec la Direction référent de la Ville, la DGS et le Maire.
- Le DGS et la DGAS vont défendre la proposition de budget prévisionnel auprès de la Direction des finances. Dans un deuxième temps, le Maire et l'adjoint au Maire en charge des finances rencontrent l'adjoint au Maire en charge des finances et l'adjoint

au Maire en charge des relations avec les Mairies d'arrondissement sur les points d'achoppement dit « soumis à l'arbitrage ».

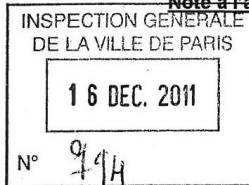
- Page 50 : le pic de dépenses « travaux » en 2009 trouve son origine dans le financement de placards sur mesure dans des établissements scolaires.
- Page 50 : supprimer la référence au DGS dans la mise en place du Comité budgétaire.
  
- Page 60 : Ajouter, si possible, un exemple plus récent d'intervention des Conseils de quartier : la place de la République.
- Page 61 : substituer à la notion de crédits rarement consommés celle de crédits que très partiellement consommés.

La réponse au rapport provisoire du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 15 décembre 2011.



Paris,

15 DEC. 2011

**Note à l'attention de :**

Directrice de l'Inspection Générale

**Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement (n°10-31-03)****Réf :**

Par note en date du 31 août 2011 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement, ce dont je vous remercie.

La lecture de ce document représente un apport très riche pour l'analyse du fonctionnement des services de la mairie et il a retenu toute mon attention.

Il comporte des remarques de portée générale applicables à l'ensemble des mairies d'arrondissement auxquelles je me propose d'apporter des éléments d'éclairage dans le cadre de la réponse au rapport de synthèse des vingt monographies par arrondissement.

Le présent rapport comporte également un nombre important de recommandations concernant le management des services et l'organisation des services de la mairie qui relèvent de la responsabilité du directeur général des services.

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

**1) Remarques concernant des axes d'amélioration proposés****Recommandation N° 2**

Il est recommandé à la mairie de poursuivre l'effort entamé dans le domaine de l'accueil en s'inscrivant dans la démarche de labellisation « Qualiparis ».

Suite à la labellisation des 6 mairies pilotes, un retour d'information a été entrepris auprès des mairies pour favoriser leur engagement dans cette démarche. Bien que l'année 2012 soit une année particulièrement chargée sur le plan électoral, 6 nouvelles mairies se sont déclarées volontaires pour mettre en oeuvre ce processus, parmi lesquelles figure la mairie du 3<sup>e</sup> arrondissement.

**Recommandation N°3**

S'agissant de la formation des ALG – voir réponse globale sur les ALG au paragraphe 2.

**Recommandation N° 4**

En matière de réservation des salles, dans le cadre des 25 mesures, le groupe de travail de la mesure 18 avait pour objectif de définir les besoins des mairies en matière de logiciel de gestion d'événements. Le choix du groupe de travail, validé par la direction, s'est porté sur le logiciel EUDONET. Ce produit mis au point en partenariat avec la DSTI, a été testé par la mairie du 6<sup>e</sup> arrondissement et il a été présenté aux DGS lors de la réunion du 18 novembre 2011. Cet outil, maintenant opérationnel et offrant des services très complets, est très attendu par les mairies et notamment la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement

**Recommandation N° 5**

Il est proposé de mettre en place avec le soutien de la DUCT un groupe métier régisseurs afin de faciliter la mise en oeuvre de Facil'Familles et de sécuriser le fonctionnement des régies.

Sur l'ensemble de ces sujets, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Un groupe de travail animé notamment par le DGS du 3<sup>ème</sup> arrondissement, a été mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant 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 va par ailleurs bénéficier d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées.

#### Recommandation N° 6

Il est préconisé d'élaborer un contrat de service avec la DILT pour préciser le planning des agents de service et les objectifs de propreté à atteindre.

Dans ce domaine, les mairies, en fonction de l'importance de l'événementiel dans l'arrondissement, peuvent avoir en effet des exigences particulières. Dans le cadre de QualiParis, la DILT a établi un cahier des charges de prestations de nettoyage avec les premières mairies labellisées afin d'adapter les interventions à leurs besoins.

Cette approche personnalisée ne peut qu'être encouragée entre la DILT et les mairies.

#### Recommandation N°7

Il est proposé d'élaborer un contrat de service entre la DUCT et la DPP pour parvenir à une utilisation renforcée des agents d'accueil et de surveillance.

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

## **2) Remarques relatives aux Agents de Logistique Générale (ALG)**

### ***Éléments du rapport (recommandation N° 3 et page 27):***

Il est souligné, page 27, de même que dans les autres rapports étudiés, que les ALG travaillent suivant des horaires fixes et consomment un nombre important d'heures supplémentaires, ce qui illustre l'inadaptation de leur cycle de travail aux besoins des mairies.

Par ailleurs, dans la recommandation N°3 ainsi que pages 45 et 46, il est proposé de professionnaliser certaines de leurs activités par des formations adaptées.

### ***Observations***

Le cadre actuel (délibération 2001 DLTI 87) prévoit que tous les ALG affectés en mairies d'arrondissement, quelles que soient leurs fonctions, travaillent aux horaires fixes, comme les personnels administratifs ayant des fonctions d'accueil du public.

A la demande de l'Exécutif municipal, la DUCT et la DRH ont engagé une réflexion visant à adapter, dans quelques mairies pilotes, les horaires de travail des ALG aux besoins des services. Cette démarche se fondera sur un diagnostic précis de l'existant et des besoins, sur chacun de ces sites. La mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement figure parmi les sites pilotes.

En ce qui concerne la formation, il est rappelé que les ALG 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.

---

### 3) Remarques sur quelques aspects financiers

Page 49 du rapport, il est fait mention d'une forte augmentation de la ligne de dépense « animation locale ».

Cette évolution s'explique par le changement de la base de calcul de la dotation de l'animation locale avec l'application de nouveaux critères adoptés par le Conseil de Paris en octobre 2008 et mis en œuvre au budget 2009.

Par ailleurs, il est mentionné page 51 que le maire et le DGS ne souhaitent pas un futur passage par le « CSP comptable », estimant que l'intervention d'un « centre facturier » ne pourrait que complexifier la procédure et entraînerait des retards de paiement.

Il semble utile ici de clarifier la situation. Dans un souci de modernisation et afin d'assurer un traitement accéléré des factures, la collectivité parisienne (ville et département) a déployé une nouvelle organisation comptable en 2011, qui concerne aussi bien les directions que les mairies.

Ce processus engagé en janvier 2010 s'est traduit par la création d'un point centralisé pour la réception des factures : le centre facturier, et par la mise en place de services dédiés uniquement à la liquidation et au mandatement des factures, les centres de services partagés comptables (CSP).

Depuis juillet 2011, les mairies sont donc tenues de faire adresser les factures au service facturier. Ce point est essentiel car le démarrage de la dématérialisation globale des échanges entre l'ordonnateur et le comptable public, entré en vigueur le 23 septembre, exige un traitement dématérialisé des factures.

En revanche, les mairies, pour ce qui relève de leurs dépenses en gestion directe, continuent à régler leurs factures directement, sans passer par les CSP comptables. Pour les dépenses en gestion déléguée, les directions agissant pour leur compte des mairies, doivent passer par ces CSP.

Des conventions signées entre les mairies et la direction des finances prévoient de tenir informées régulièrement les mairies de la consommation de leurs crédits en gestion déléguée.

En résumé, le passage par le centre facturier est donc le seul circuit obligatoire. Le recours à un CSP comptable pour la gestion directe des mairies n'est pas à l'ordre du jour pour l'instant.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement.



Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

## ANNEXE



## **Annexe :**

### **La gestion du parc informatique dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement**

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