

RAPPORT

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

MAIRIE DU 8^{ème} ARRONDISSEMENT

Mars 2012

n° 10.31.08

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

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to read 'B. Delanoë'.

Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHESE

RAPPORT

AUDIT DU FONCTIONNEMENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 8^{ème} ARRONDISSEMENT

Dans le cadre de l'audit des services administratifs des vingt mairies d'arrondissement, la monographie établie pour la mairie du 8^{ème} arrondissement montre que l'équipe de direction s'est engagée dans un important effort de réorganisation et de modernisation.

Pour 2010, la mairie du 8^{ème} arrondissement disposait d'un effectif de 39 agents municipaux et le montant des dépenses constatées à l'état spécial s'élevait à 2,4 millions d'Euros.

Selon les directives du Maire, le cloisonnement est rigoureux entre le Cabinet et les services administratifs : le Cabinet assume ainsi l'essentiel du pilotage de l'espace public et des investissements localisés.

La gestion des ressources humaines est assurée avec rigueur et l'incitation à la polyvalence des agents ainsi qu'au regroupement des services constitue un des axes forts de la politique de management de la Direction générale des services.

Les crédits des Conseils de quartier sont régulièrement consommés.

La régie a aligné ses horaires d'ouverture sur ceux des autres services de la mairie et un contrôle interne de son activité est organisé.

Concernant la création des nouveaux services de proximité, le Relais Informations Familles (RIF) ouvrira ses portes en décembre 2011.

Plusieurs axes d'amélioration sont préconisés :

- Pour améliorer la signalétique au sein de la mairie ;
- Pour procéder à certains aménagements du service d'accueil, voire, à terme, envisager une réinstallation complète du service ;
- Pour se rapprocher de la DUCT afin d'établir un calendrier de lancement du projet « QualiParis » ;
- Pour solliciter l'aide de la DUCT et de la DILT en matière d'organisation des prochaines élections prud'homales.

Rapporteurs :

[.....], Inspecteur Général

[.....], Inspecteur

[.....], Attachée principale

SOMMAIRE

1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 8EME ARRONDISSEMENT	7
1.1. Une organisation générale professionnelle qui s'est restructurée récemment	7
1.1.1. Présentation de l'organigramme	7
1.1.2. Présentation par grandes missions	11
1.1.3. L'association des acteurs au fonctionnement de la mairie	11
1.2. La gestion des locaux : une part importante occupée par les services logés	14
1.2.1. La répartition des surfaces	14
1.2.2. Les projets d'aménagement de la mairie	15
1.3. Une gestion des personnels attentive et organisée	16
1.3.1. Des effectifs stables	16
1.3.2. La structure des ressources humaines	19
1.3.3. La problématique des heures supplémentaires	26
1.3.4. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale	28
2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS	29
2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers	29
2.1.1. La mission accueil	29
2.1.2. La mission état civil	34
2.1.3. La mission affaires générales	38
2.1.4. La mission élections	41
2.1.5. L'antenne logement	44
2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières	46
2.2.1. Des missions logistiques en voie de professionnalisation	46
2.2.2. Le relais technique informatique	50
2.2.3. Les missions financières	52
3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER	65
3.1. Les missions nouvelles	65
3.1.1. La mission vie démocratique	65
3.1.2. La mission RIF (Relais Informations Familles)	66
3.2. Les défis à relever	66
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs	67
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies	68
3.2.3. La mise en place des pôles d'activité « décentralisés »	69
3.2.4. La déconcentration des directions centrales	70
4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION	72
4.1. Les principales observations	72
4.2. Les axes d'amélioration	73

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 maires d'arrondissement et vise à améliorer la qualité du service offert localement.

Chaque arrondissement est par nature spécifique. Il a donc paru utile de présenter d'entrée des éléments caractéristiques du 8^{ème} arrondissement.

Tableau 1 : Caractéristiques de l'arrondissement

CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT

Superficie de l'arrondissement :		Logements :	
(hors bois)	388,1	Nombre global de logements en 2010	25 307
		Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	355
		Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	694
		Propriétaires (janvier 2005)	32%
Densité de population :		Vie économique :	
avec rang de classement parisien sur 20	99,7	Population active en 1999	51,7%
(du plus dense au moins dense)	19	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	9%
		Indicateur de chômage recalé sur le taux	
		de chômage BIT fin 2006	7%
		Nombre d'entreprises (janvier 2006)	32 787
Population :		Espace public :	
Population totale en 2010	39 677	Linéaire de voirie (km)	64
Population municipale en 2010	39 165	Nombre d'hectares d'espaces verts	21,51
Répartition de la population totale	00-19 ans : 21,75%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	2%
par tranche d'âges	20-39 ans : 31,75%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	3 230
	40-59 ans : 27,51%		
	60 ans et plus : 18,99%		
Equipements (publics et privés) : en nombre			
Ecoles primaires	15	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	13
Collèges et lycées	18	Equipements sportifs couverts et de plein air	3
Equipements de petite enfance	6	Hôpitaux et cliniques	8
Universités, écoles supérieures	4	Maisons de retraite	0
Musées, bibliothèques, conservatoires	14		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi démocratie de proximité du 27 février 2002. Le transfert des équipements locaux de proximité a conduit à plus que doubler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 14 en 2001 ; 33 en 2010.

Graphique n° 1

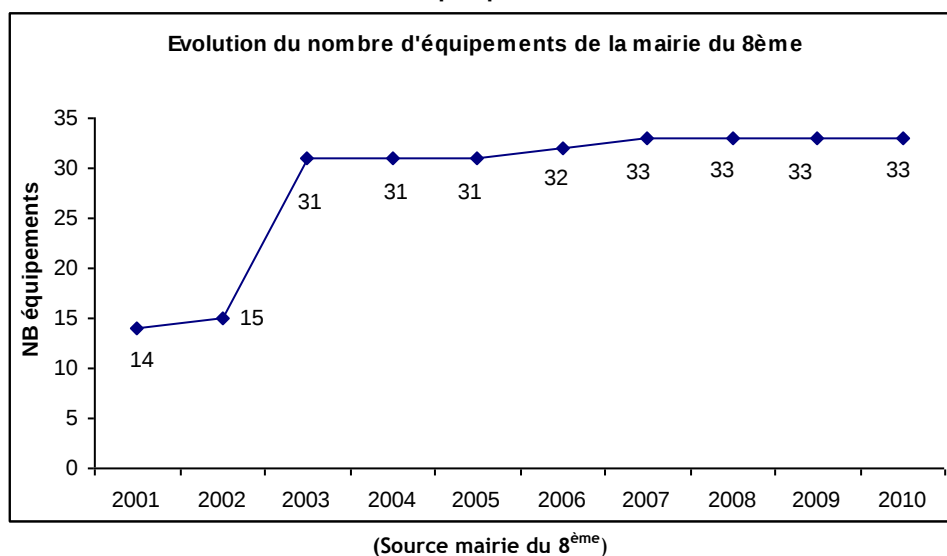
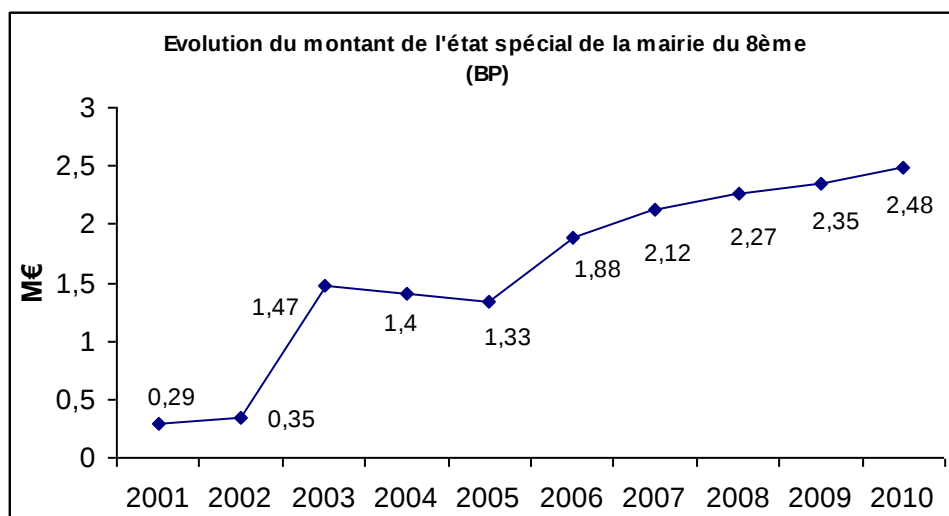
Tableau 2 : Répartition par type des 33 équipements de proximité gérés par la mairie du 8^{ème}

Tableau 2 : liste des 33 équipements de proximité gérés par la Mairie du 8 ^{ème}	
10 écoles	1 centre d'animation et antenne jeunes
9 espaces verts	2 bibliothèques
6 crèches	1 conservatoire
1 équipement sportif	1 maison des associations
1 bain douche	1 mairie d'arrondissement

(Source DUCT)

Les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA) qui ont pour principal objet de permettre à la mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement des équipements de proximité, ont été multipliés par 8. Le graphique ci-après présente l'évolution du montant des crédits inscrits à l'ESA dans le cadre du budget primitif.

Graphique n° 2



(Source DUCT)

Les services administratifs de la mairie sont dirigés par une attachée principale des administrations parisiennes. L'effectif budgétaire de la mairie du 8^{ème} arrondissement comprenait (au 31 décembre 2010) 39 postes budgétaires, relevant de la Direction des usagers, des citoyens et des territoires (DUCT), dont 1 poste de catégorie A ; 5 postes de catégorie B ; 23 de catégorie C (adjoint administratif), plus 10 emplois (également de catégorie C) d'agents de logistique générale (ALG) dont deux ne travaillent pas en mairie mais à l'Espace Beaujon (voir paragraphe 2.2.1.2 sur le service intérieur).

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

- 3 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES);
- 7 agents de ménage gérés par la Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT);
- 1 agent de la Direction de l'Information et de la Communication (DICOM) occupant un poste de standardiste.

L'effectif des agents municipaux présents à la mairie du 10^{ème} atteignait en tout 38,4 agents titulaires au 31 décembre 2010.

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.

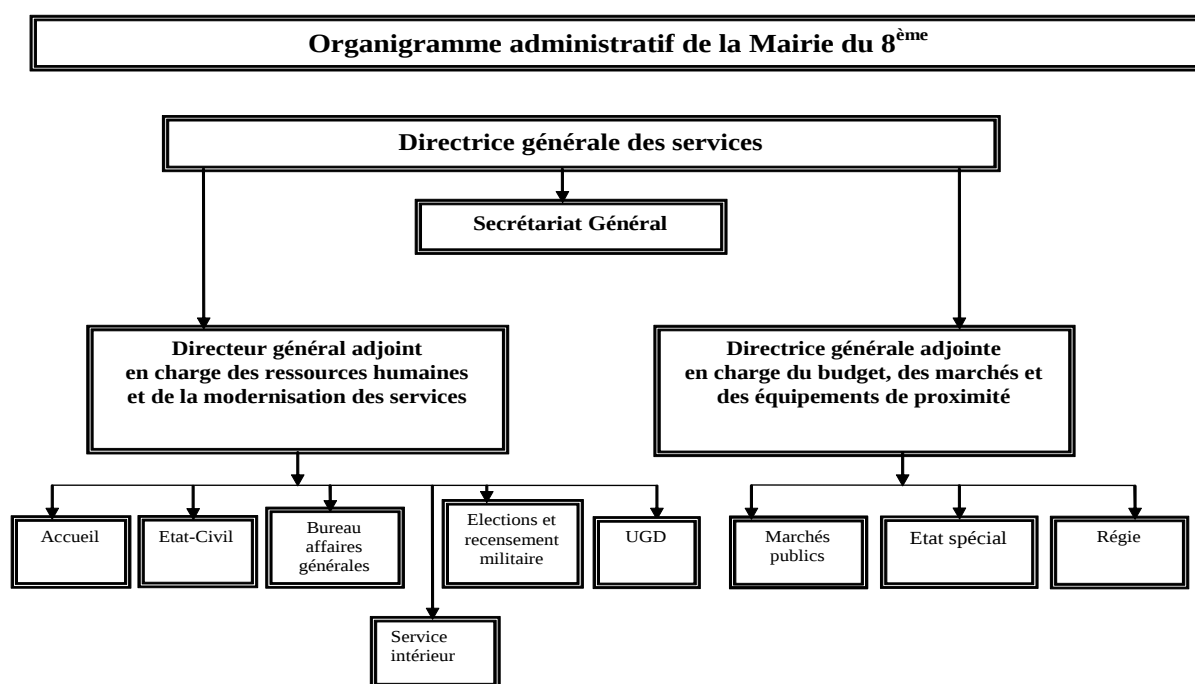
1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 8^{EME} ARRONDISSEMENT

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

1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme administratif de la mairie (réorganisé en 2010) est composé, outre du secrétariat général directement rattaché à la directrice générale des services (DGS- cadre A), de deux pôles placés chacun sous la responsabilité d'un directeur général adjoint (DGAS- cadres B), assurant une répartition claire des rôles mais caractérisée par une importance inégale du point de vue des effectifs. Le premier pôle (le plus nombreux : 26,8 titulaires ETP (équivalent temps plein) a en charge les ressources humaines, les services au public et la logistique générale et le second pôle assure la gestion des moyens financiers (6 titulaires ETP).

Les attributions des deux DGAS apparaissent dans l'organigramme ci-après.



(Source mairie du 8^{ème})

Tableau 3 : Effectifs réels de la mairie du 8^{ème} arrondissement au 31 décembre 2010

Services	Titulaires				Contrats aidés	Emplois tremplins	Personnel non titulaire	Total titulaires et non titulaires
	A	B	C	*Total titulaires				
DGS + Secrétariat général + UGD	1	3	1,60	5,60	0	0	0	5,60
Accueil	0	0	2	2	0	0	0	2
État civil	0	0	6	6	2	0	0	8
Élections / Recensement	0	0	3	3	0	0	0	3
Affaires générales / Urbanisme	0	0	4,80	4,80	1	0	0	5,80
Agents de logistique générale	0	0	10	10	0	0	0	10
État spécial	0	1	2	3	0	0	0	3
Régie	0	0	2	2	0	0	0	2
Marchés publics	0	1	0	1	0	0	0	1
Cabinet**			1	1	0	0	0	1
TOTAL	1	5	32,4	38,4	3	0	0	41,4

(Source mairie du 8^{ème})

*En équivalent temps plein

**personnels mis à disposition du cabinet

1.1.1.1. La direction générale des services

La directrice générale, attachée principale et cadre expérimentée, en poste depuis 2008, est le chef de l'administration municipale et l'interlocuteur direct du maire d'arrondissement. Elle est chargée de mettre en œuvre la politique municipale, d'encadrer et de coordonner le travail des services administratifs.

La réorganisation de la direction générale

La DGS est arrivée en mai 2008. La DGAS chargée des ressources humaines et des services à la population [.....] *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 a été remplacée en octobre 2010.* Ainsi, jusqu'en octobre 2010, seul un DGAS a été présent. Il s'est principalement consacré à l'aspect financier de la gestion de la mairie, d'autant que la responsable de l'état spécial n'a pas été remplacée pendant deux ans (2008/2010) et que, de facto, il occupait les deux postes. Toutefois il avait auprès de lui un autre agent de catégorie B qui a été reçu fin 2009 au concours d'Attaché de l'Etat et qui a quitté la mairie. Cet agent l'aidait donc pour la gestion financière même s'il n'avait pas les fonctions véritables de responsable de l'ESA et suivait les marchés publics. L'actuelle responsable de l'état spécial n'est arrivée qu'en janvier 2010.

En octobre 2010, la nomination d'une nouvelle DGAS a permis une permutation des attributions. Cette dernière a pris en charge les aspects financiers de la gestion de la mairie. En effet, le DGAS a souhaité changer de domaine pour élargir ses compétences, notamment en matière de ressources humaines.

Après une courte période de transition, le DGAS terminant l'année budgétaire en cours, l'organigramme est stabilisé depuis fin 2010. Ainsi, la directrice générale est secondée par

deux DGAS. Il existe une compétence générale du DGS et des DGAS et même si certains domaines relèvent plus particulièrement de l'un ou de l'autre, ils ont vocation à se remplacer en cas d'absence.

La mission a remarqué l'effort d'organisation, de réflexion et de modernisation lancé par l'équipe de direction qui fait preuve d'une grande implication dans ses fonctions.

1.1.1.2. Les deux pôles sous la responsabilité des DGAS

- Sous la responsabilité du **DGAS chargé des ressources humaines et de la modernisation des services** sont placées cinq entités. Quatre d'entre elles sont axées sur la réception du public : l'accueil, les affaires générales, l'état civil, les élections et le recensement militaire (ces deux derniers services remplissant des fonctions régaliennes), la dernière : le service intérieur assume la logistique générale.

Le DGAS est arrivé en 2003 à la mairie du 8^{ème} arrondissement et a été responsable du domaine financier jusqu'en 2010 où il a saisi l'opportunité de changer d'attributions pour élargir ses compétences.

Le poste du DGAS chargé des ressources humaines et de la modernisation est en cours de redéfinition. En effet, la direction générale des services ayant fonctionné pendant deux ans et demi avec un seul DGAS (services financiers), la DGS a travaillé, en direct, durant cette période avec les services de l'état-civil, d'accueil, des élections, des affaires générales et de l'UGD (Unité de gestion décentralisée dont le rôle est évoqué dans le paragraphe 1.3.1.4.2).

Dans ce contexte, à sa prise de poste, le DGAS s'est consacré aux ressources humaines et à la commission de sécurité qui s'est tenue en mars/avril 2011. Le DGAS travaille maintenant avec l'UGD et maîtrise RH21 sur lequel il a suivi une formation en 2010. L'audit, a été l'occasion pour lui de faire une étude fine du personnel qu'il a communiquée à la mission de l'inspection générale.

Il prend également la responsabilité des opérations de recensement avec le service élections depuis 2011.

- Sous la responsabilité de la **DGAS en charge du budget, des marchés et des équipements de proximité**, arrivée sur le poste en octobre 2010, sont placés le service de l'état spécial, la régie et le responsable des marchés publics. Chargée des aspects de gestion financière de la mairie, elle est aussi responsable des travaux dans les équipements de proximité.

Si le bureau du DGAS chargé des ressources humaines a pu être placé auprès des services relevant de son pôle dans l'aile des services à la population, la DGS regrette que le bureau de la DGAS chargée du pôle financier n'ait pas pu être placé auprès du sien et des bureaux de l'état spécial et du responsable des marchés pour former un ensemble cohérent. Cette impossibilité est dommageable au bon fonctionnement de la direction générale.

- L'absence de cadre technique

La mairie du 8^{ème} arrondissement n'a pas de cadre technique. La DGS indique que « *la présence d'un assistant technique auprès d'elle serait un progrès pour assurer la*

coordination technique des travaux dans la mairie et le suivi des équipements de proximité». Elle précise qu'une demande de poste en ce sens est déposée depuis deux ans auprès de la DUCT conformément à l'engagement pris par le Maire de Paris de doter toutes les mairies d'arrondissement d'un cadre technique ».

1.1.1.2.1. Les fonctions rattachées à la DGS

- **Le secrétariat général** est composé d'un secrétaire administratif (ancien journaliste), responsable du service, recruté en 2004 et d'une adjointe administrative travaillant à temps partiel [.....]. L'équipe est complétée par un contrat unique d'insertion qui effectue le secrétariat de la DGS. Les attributions du service sont diverses.

Y sont assurées des fonctions classiques de secrétariat pour la DGS (courriers, gestion des plannings, montage de réunions, accueil téléphonique).

Le secrétariat général prépare les conseils d'arrondissement et les CICA (comités d'initiative et de consultation d'arrondissement). Les convocations aux conseils de quartier sont assurées par le secrétariat du Cabinet du maire.

Les conseils d'arrondissement représentent 60% du travail du responsable du secrétariat général. En effet, le responsable assure l'aspect rédactionnel des comptes rendus car les séances du conseil ne sont ni enregistrées, ni diffusées (par choix du maire) et nécessitent des prises de notes. La salle du conseil étant classée, viennent s'ajouter des contraintes techniques. Ainsi, a-t-il été difficile d'installer ODS (outil dématérialisé de la séance) et une borne Wi-Fi pour les séances du conseil. Jusqu'en fin 2010, le secrétariat général ne travaillait que sur le logiciel ALPACA, ODS a été installé en novembre 2010 et ALPACA a disparu en début 2011. Actuellement, le secrétariat général effectue les opérations suivantes :

- Envoi par ODS des convocations et des projets de délibération aux conseillers ;
- Prise de note pendant les conseils ;
- Rédaction du compte rendu.
- Le compte rendu et les délibérations signées par le maire sont scannés et envoyés par ODS ;
- Préparation des délibérations pour le registre.

Avec ODS, le secrétariat général consomme 50% de papier en moins. Cependant, le responsable n'a pas encore vraiment constaté de gain de temps pour son service.

La gestion et le prêt des salles sont évoqués au paragraphe 2.2.1.1. En relation avec le directeur de cabinet, le secrétariat général gère l'attribution des salles en mairie. C'est le maire, lui-même, qui décide de l'opportunité des prêts de salles et la DGS cosigne la demande en sa qualité de chef d'établissement. Le maire ou la DGS rédige les courriers de réponse en fonction de l'importance de la demande.

Le secrétariat général gère aussi les demandes concernant les terrasses et les DIA (déclarations d'intention d'aliéner). Celles-ci arrivent au secrétariat général qui les envoie au maire et transmet son avis à la DU (direction de l'urbanisme).

- **Le secrétaire administratif chargé des marchés publics** est pour cette partie de ses fonctions rattaché au pôle financier (voir paragraphe 1.1.1.2). Il a d'autres compétences dont il traite directement avec la DGS. En effet, recruté en 2008 en perspective du départ [.....] (retardé depuis) du titulaire du poste de responsable du secrétariat général, il est apte à le remplacer sur l'organisation des conseils d'arrondissement. Il a assuré le recensement de l'année 2009. Il joue le rôle d'assistant de la DGS dans des fonctions d'animations locales en mairie comme les collectes de sang, de petites manifestations (comme les expositions sur les ateliers de la Ville). Depuis 2010, il occupe les fonctions de relais-prévention (après avoir suivi les stages qualifiants) et a réalisé le document unique des risques professionnels de la mairie du 8^{ème} arrondissement.

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 (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 : finances et gestion des équipements de proximité ;
- l'appui au pilotage territorial par la création de nouvelles fonctions est limité dans le 8^{ème} arrondissement. Le coordinateur de l'espace public est un ingénieur de la DVD qui participe aux réunions que le maire organise régulièrement avec les services techniques de l'arrondissement.

1.1.3. L'association des acteurs au fonctionnement de la mairie

1.1.3.1. Un mode de gouvernance basé sur une séparation stricte des compétences entre l'exécutif et les services administratifs.

Séparation des domaines politiques et administratifs

A la mairie du 8^{ème}, le cloisonnement prévaut entre le cabinet et la direction générale des services. Cette conception est défendue par le maire et son directeur de cabinet.

La DGS indique que le maire tient au partage du politique (qui revient au directeur de cabinet) et de l'administration (appartenant à la DGS). Les projets d'urbanisme et les conseils de quartier sont sous la responsabilité et organisés par le cabinet. La DGS n'a pas de contact avec le coordonnateur d'espace public qui est un ingénieur de la DVD, ni avec la DEVE. Il n'existe pas de réunions de coordination entre le cabinet et la direction générale sur l'espace public et les investissements localisés, ni sur l'organisation de l'évènementiel en mairie.

Le champ d'action et de contact de la DGS porte sur les domaines du scolaire (DASCO), du social et de la petite enfance (DFPE), du culturel (bibliothèque) et va jusqu'aux réunions d'architecture. L'organisation des conseils d'arrondissement et des CICA sont du ressort de la direction générale des services.

Le maire n'intervient pas dans l'organisation des services administratifs, sur ce plan la DGS joue pleinement son rôle. Elle est responsable de l'organigramme et des arbitrages sur la répartition du personnel.

1.1.3.2. Des réunions régulières associent tous les services administratifs de la mairie

- Une fois par semaine la DGS et les DGAS ont une réunion de concertation.
- Tous les deux mois ont lieu des réunions rassemblant la direction générale et les chefs de service où des thèmes communs sont évoqués comme le plan de formation ou des transformations en mairie (l'installation du relais informations famille).
- Des réunions individuelles entre le DGS, le DGAS concerné et chaque chef de service sont organisées régulièrement.
- Les réunions entre les DGAS et leurs services respectifs ne sont pas normées, elles ont lieu si une question d'actualité doit être discutée. Les rencontres entre DGAS et chef de service se font de façon informelle, souvent quotidiennement et permettent d'évoquer les sujets en cours.
- Une réunion peut être organisée entre un chef de service et son propre personnel, en fonction des évolutions internes ou réglementaires à préparer.
- Il n'y a pas de réunion de l'ensemble du personnel.

La communication interne : la DGS considère qu'il y a une vraie équipe de direction et de management et que la cohésion et l'ambiance générale au niveau du personnel sont bonnes.

1.1.3.3. La polyvalence des agents, un axe de management et de modernisation

La DGS pense que la polyvalence est intéressante et qu'elle donne une vision globale aux agents. Il s'agit de l'une de ses orientations en matière de management. La mission note que l'exemple en matière de polyvalence est donné par la direction générale avec le changement de portefeuille en 2010, du DGAS chargé des ressources humaines et de la modernisation.

La polyvalence intraservice est bien installée à la mairie du 8^{ème} arrondissement. Selon les indications fournies par la direction générale des services, la polyvalence concerne une large majorité des agents. Ceux-ci ont une aptitude à suppléer totalement ou partiellement leurs collègues au sein d'un même service. Les chefs de service rencontrés par les auditeurs ont tous insisté sur un management basé sur la polyvalence la plus complète possible de leurs agents et l'objectif d'y parvenir avec les nouveaux.

Pour les services à la population, la DGS indique que « la polyvalence est déjà pratiquée à l'intérieur qu'il s'agisse de l'état civil, des affaires générales, des élections ou de l'accueil. Pour pallier, le cas échéant, les difficultés de ce dernier ou entre les élections et ces mêmes services lors des échéances électorales au cours desquelles de nombreux agents sont mis à contribution. »

Elle note cependant que : « Cette polyvalence s'est développée entre certains services mais de façon ponctuelle et qu'elle doit être désormais renforcée et avoir une existence permanente avec des agents poly-compétents. C'est cette nouvelle étape qui doit être initiée afin de répondre aux exigences de l'usager mais aussi à une gestion fine du personnel dans un contexte d'économie budgétaire à effectif constant voire en diminution. Elle va ainsi être mise en place entre tous les services à la population. Sur la base du volontariat, plusieurs agents ont déjà accepté et des expériences sont menées à bien entre certains agents de ces services. Dès le début 2012, un calendrier fixant les nouvelles étapes, devra permettre à chacun des agents des services de se former progressivement dans les autres services que dans le sien ».

« Au 2^{ème} étage de la mairie (bâtiment A) qui regroupe les services des affaires générales et des élections, dont l'implantation administrative est sur le même palier, la polyvalence devra conduire à terme à une fusion administrative de ces deux services. En effet, l'un des responsables de catégorie C partira à la retraite fin 2013 et il sera envisagé de confier la responsabilité des deux services à un seul agent de catégorie B. »

La DGAS a lancé des réunions sur ce thème et recense des volontaires (notamment des agents jeunes).

Pour les services financiers, la DGS indique que « la polyvalence progresse entre la régie et l'ESA (service de l'état spécial). Les deux agents de la régie en plus de leurs tâches traditionnelles, participent déjà aux tâches de l'ESA pour lesquelles ils effectuent bons de commande et facturations à travers la gestion des crèches. »

« A terme, les agents de la régie devraient avoir une connaissance exhaustive du fonctionnement de l'ESA. Ajouté à l'expertise marchés d'un agent de catégorie B qui suit ce domaine et d'une équipe de trois agents (ESA), sous la responsabilité de la DGAS chargée des finances, la mairie sera ainsi dotée d'un pôle de compétence financière dont la technicité devrait lui permettre de suivre l'évolution des dépenses et constituer une cellule de technicité support pour fournir au Maire les éléments nécessaires à la décision. »

« La mise en place de la polyvalence s'accompagnant de profondes mutations dans le fonctionnement des services et nécessitant une participation active des agents concernés voit sa réussite liée étroitement au facteur humain : motivation et compréhension de cette évolution sont les conditions de succès de cette réforme. Ce travail nécessite donc explications, réunions et formation. Il a débuté récemment pour une mise en œuvre qui doit aboutir en 2013 ».

Certains postes font d'ores et déjà l'objet d'une polyvalence interservice :

- Le responsable des marchés occupe un poste très polyvalent (voir supra).

- La responsable du service élections est régisseur suppléant (car elle a exercé ces fonctions à la mairie du 8^{ème}.)

- L'agent relais technique est affecté au service état-civil (voir le paragraphe 2.2.2). L'adjoint de la chef de service des élections sera relais technique adjoint dès qu'il aura suivi les stages.

1.1.3.4. 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 services financiers, de l'état civil, des affaires générales, des élections, de l'accueil, l'UGD participent régulièrement à un travail en réseau avec leurs collègues d'autres arrondissements, à l'initiative de la DUCT.

1.2. La gestion des locaux : une part importante occupée par les services logés

1.2.1. La répartition des surfaces

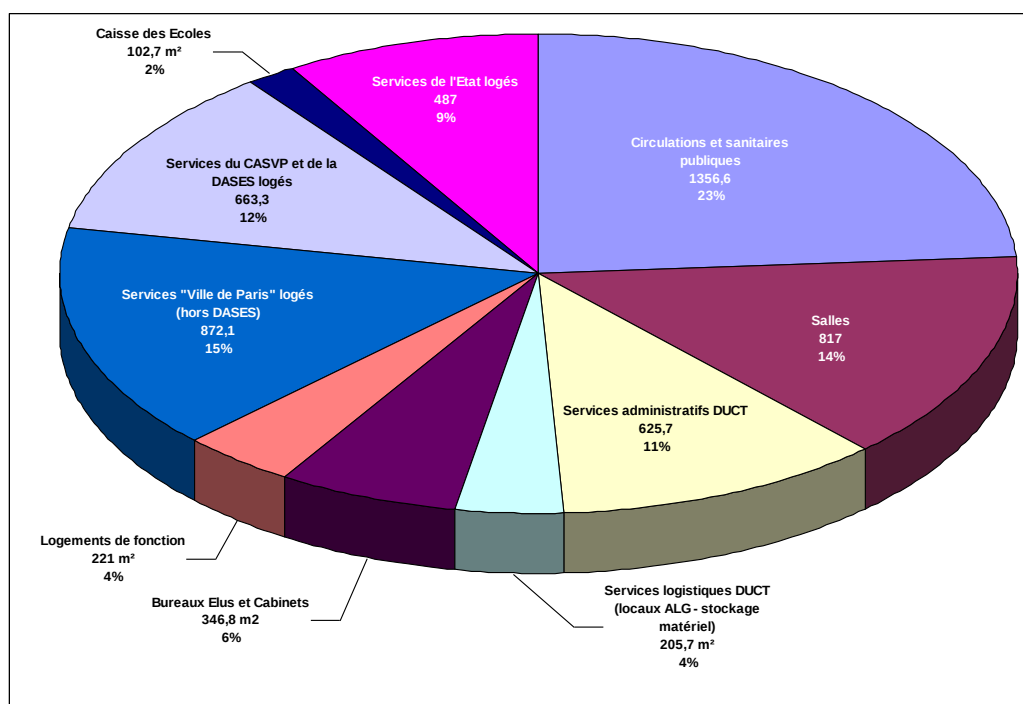
Tableau 4 : Surfaces par principaux services de la mairie du 8^{ème}

Désignation	M ²	%
Circulation et sanitaires publics	1 356,60	23%
Salles	817,00	14%
Services administratifs DUCT	625,70	11%
Services logistiques DUCT (locaux ALG - stockage matériel)	205,70	4%
Bureau Élus et Cabinet	346,80	6%
Logements de fonction	221,00	4%
Caisse des Écoles	102,70	2%
Services "Ville de Paris" logés (hors DASES)	872,10	15%
Services du CASVP et de la DASES logés	663,30	12%
Services de l'État logés	487,00	9%
Total	5 697,90	100,00%

(Source mairie du 8^{ème})

Il ressort du tableau des surfaces par service qu'une part très importante des surfaces (37,3%) est occupée par des services logés que ce soit des services de l'Etat (8,55% : antenne de police et tribunal d'instance) ou d'autres services de la Ville (28,75% : bibliothèque, CASVP, DASES, Caisse des écoles).

Par ailleurs, on note l'importance des annexes (circulations et locaux techniques-23,81%) due à la géographie d'un bâtiment vaste mais peu fonctionnel.

(Source mairie du 8^{ème})

1.2.2. Les projets d'aménagement de la mairie

Sur un plan d'organisation générale au sein de la mairie, la DGS précise que de « nombreux acteurs interviennent au niveau des travaux en mairie et qu'il serait indispensable dans l'avenir de mieux définir le rôle de chacun. Les relations entre la SLA et la direction générale des services doivent être formalisées, bien que conviviales elles ne revêtent pas toujours l'efficacité souhaitée. La SLA 8/9^{ème} est hébergée à la mairie du 8^{ème} mais malgré cette proximité les chaînes d'information ne fonctionnent pas toujours parfaitement. Le cabinet et les deux DGAS sont concernés par le suivi des travaux mais la présence d'un assistant technique auprès de la DGS serait un progrès pour assurer la coordination technique des travaux. Une demande de création de poste renouvelée auprès de la DUCT depuis deux ans n'a pas obtenu de réponse positive ».

Les grosses opérations de travaux récentes financées sur les crédits de l'Etat spécial au sein de la mairie ont concerné :

En 2008 :

- Travaux d'aménagement des locaux DGS/Cabinet 2^{ème} étage bâtiment Malesherbes (45 090 €).
- Rénovation de l'escalier A (29 647 €).
- Travaux sur la cour (12 806€).
- Création d'un accès direct pour accéder à la réserve du sous-sol 1 rue de Lisbonne (10 785 €).
- Réaménagement du bureau des affaires générales (9 829 €).

En 2009 :

- Travaux supplémentaires sur la galerie d'honneur rénovée en 2007 (8 911 €)
-

En 2010 :

- Travaux d'aménagement des bureaux Etat spécial/élus sur l'ancien appartement de fonction du DGS (34 753 €).
- Rénovation partielle de l'escalier C (8 582 €).
- Réparation sur tuyau d'évacuation (7 209 €).
- Rénovation de la bibliothèque enfantine (5 515 €).

En 2011, des travaux ont été effectués pour l'installation et l'ouverture du RIF (relais info famille) prévue le 1^{er} décembre.

Pour 2012, un projet d'aménagement du Hall est en cours de réflexion, les contacts sont pris avec l'atelier signalétique de la Ville. L'Inspection générale considère que ce projet est prioritaire (voir paragraphe 2.1.1.2).

1.3. Une gestion des personnels attentive et organisée

1.3.1. Des effectifs stables

Les données fournies par la DUCT (fiche de septembre 2010) montrent peu de variations de l'effectif budgétaire entre 2005 et 2009. En 2005, la mairie comptait 30 agents titulaires. La mairie a ensuite perdu deux agents de catégorie C, l'un au BP 2006 et l'autre au BP 2007. A ce moment, la mairie comptait 28 postes.

1.3.1.1. Des transferts de personnels d'autres directions

En octobre 2010, un autre changement notable est intervenu : le transfert budgétaire des agents de logistique générale venus de la DILT, soit 10 emplois d'agents de logistique générale (huissier, ALG, gardiens).

1.3.1.2. La répartition statutaire des emplois budgétaires au 31 décembre 2010

La répartition statutaire se présentait de la façon suivante :

- pour les personnels administratifs, 1 poste de catégorie A (un attaché principal d'administration), 5 postes de catégorie B (secrétaires administratifs) et 23 postes de catégorie C ;
- pour les personnels spéciaux et de service : 10 postes d'ALG dont 1 gardienne et deux ALG en poste au centre BEAUJON (transférées de la DILT) de catégorie C.

On parvient ainsi à un effectif budgétaire de 29 emplois administratifs et de 10 emplois de personnels spéciaux et de service, soit 39 postes budgétaires au total.

1.3.1.3. Les effectifs réels et temps partiels

La situation au 31 décembre 2010, telle qu'elle a été communiquée par la direction générale des services du 8^{ème} arrondissement, s'établissait ainsi : 39 agents titulaires présents.

En équivalent temps pleins, la mairie comptait 38,4 agents (ETP). En effet, 2 adjoints administratifs exerçaient à temps partiel en décembre 2010 :

- au secrétariat de la DGS, un agent [.....] ;
- au service affaires générales un agent à 80%.

Un poste d'adjoint administratif, comptabilisé dans l'effectif de la direction générale des services, est mis à disposition du cabinet du maire du 8^{ème} arrondissement. Il s'agit d'une fonction de secrétariat. Cet agent travaille au quotidien avec les collaborateurs du maire et ses adjoints.

1.3.1.4. Le recrutement et la gestion des agents

En l'absence d'un DGAS, la DGS jusqu'en fin 2010, gère les ressources humaines de la mairie. Le DGAS en charge des ressources humaines et de la modernisation des services ayant pris ses fonctions, la nouvelle répartition de compétences s'opère pendant l'année 2011.

1.3.1.4.1. *Recrutement*

Après le lancement de la fiche de poste, deux procédés sont en place. Pour les postes administratifs, les candidats sont d'abord reçus par le chef de service et le DGAS en charge des ressources humaines et de la modernisation des services qui retiennent trois personnes ; celles-ci s'entretiennent ensuite avec la DGS qui fait le choix final. Pour les postes d'ALG, les candidats ont un entretien avec la DGS, le DGAS et l'huissier, la décision est prise collégialement.

La mairie n'éprouve pas de problème de recrutement particulier, la proximité de la gare Saint Lazare y concourt. Ainsi, le DGAS en charge des ressources humaines a fait remarquer aux auditeurs que les derniers recrutements opérés en 2011 ont concerné deux agents habitant en banlieue et venant à Paris par cette gare.

1.3.1.4.2. *La gestion au quotidien de l'UGD*

Les fonctions d'UGD (Unité de gestion directe) sont assurées par une agent de catégorie C, adjoint administratif, récente dans ce poste puisqu'elle est arrivée en juillet 2009. D'abord affectée au secrétariat de la DGS, elle a suivi les formations du cursus UGD au dernier trimestre 2009 et a pris ses fonctions début 2010.

Elle travaille en direct depuis début 2011 avec le DGAS chargé des ressources humaines et a quitté le secrétariat de la DGS pour s'installer en septembre 2011 dans un bureau jouxtant celui du DGAS pour créer un réel pôle gérant les ressources humaines de la mairie. Un travail d'UGD à plein temps se justifie pour la direction générale depuis l'affectation des ALG à la DUCT.

Une réunion des UGD, à laquelle elle assiste, se tient à la DUCT tous les deux mois. 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.

L'UGD a 36 agents titulaires en gestion (les DGS et DGAS, 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 arrêtés, le temps de travail (logiciel chronogestor), l'évaluation des

agents en cours de stage, les titularisations, les convocations aux visites médicales, les médailles, la préparation et la centralisation de la notation. Elle assiste le DGAS chargé des services à la population pour l'élaboration du plan de formation et son suivi.

Notation et formation

Les deux correspondants formation de la mairie désignés dans le cadre du logiciel FMCR (formation, métiers, compétences, recrutement) sont le DGAS chargé des ressources humaines et l'UGD.

La procédure de notation est organisée différemment selon la fonction de l'agent. Pour les agents de base, l'entretien de premier niveau est effectué sur la partie notation par le seul chef de service, le DGAS participant sur la seconde partie de l'entretien consacrée à la formation. Pour le second niveau de notation, l'agent est reçu par le DGS. Les chefs de services sont reçus en notation de premier niveau par les DGAS et en second par la DGS. Cette dernière reçoit directement les DGAS.

1.3.1.5. L'apport d'autres personnels : les contrats aidés

A côté des personnels DUCT gérés par la mairie du 8^{ème} et son UGD, des personnels en contrat aidé travaillent au sein des services. Ils sont intégrés dans les services administratifs de la mairie et sont sous la responsabilité fonctionnelle du DGS. La mairie n'accueille ni d'apprenti ni d'emploi tremplin. Pour cette dernière catégorie de personnel la direction générale n'est pas très favorable à leur éventuel recrutement pour le Relais Informations Famille (RIF) dans la mesure où les personnes ne sont affectées que pour un an.

- 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 8^{ème} est de 10.

L'effectif indiqué par la direction générale des services au 31 décembre 2010 était de trois agents en contrats aidés en décembre 2010. La direction générale indique que c'est un chiffre stable pouvant s'élever à quatre (en début 2011 un autre agent a été recruté pour le secrétariat de la DGS). Même s'il s'agit d'agents dont la mobilité peut être grande, ces contrats aidés apportent une aide non négligeable au fonctionnement de certains services qui assurent des fonctions régaliennes comme l'état civil. Ils sont ainsi répartis à la mairie du 8^{ème} :

- un agent affecté aux affaires générales dont le tuteur est le chef de service ;
- deux agents affectés à l'état civil dont le tuteur est le chef de service ;

Comme pour toutes les mairies d'arrondissement, ces agents qui bénéficient d'un tutorat constituent une véritable ressource humaine avec une bonne intégration dans le milieu professionnel.

1.3.1.6. 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 ces agents est théorique, avec un lien fonctionnel formel. La direction générale n'est pas demandeuse du rattachement de ces personnels dont le lien avec la mairie n'est pas aussi direct que celui des ALG.

- La mairie n'a pas de personnels de surveillance ou AAS (agents d'accueil et de surveillance). Ces agents sont entièrement gérés par la direction de la prévention et de la protection (DPP) et ne dépendent pas de l'autorité hiérarchique des directeurs généraux des services. Exerçant en uniforme, ils sont positionnés par équipes de deux aux entrées des mairies où ils sont chargés d'une mission de protection et de surveillance. Le maire du 8^{ème} arrondissement ne souhaite pas leur présence à l'entrée du bâtiment de façon permanente (voir le paragraphe 2.1.1.2 sur l'accueil en mairie). La direction générale indique que le public accueilli commet peu d'incivilités.

- Les personnels de ménage

Ces personnels au nombre de sept, sont dédiés au nettoyage du bâtiment mairie. Ils signent à leur arrivée dans la loge de la gardienne. 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.

La DGS indique que les relations sont bonnes avec l'inspecteur et que le travail des agents donne en général satisfaction. Elle pense que la qualité du bâtiment dont ils ont l'entretien doit jouer sur leur motivation, ils disposent d'un local propre et sont invités aux vœux du personnel.

Actuellement les agents de ménage ont des contrats à temps partiel et travaillent de 6h00 à 11h00. A la fin de l'année 2011, ils devraient passer à temps complet et au ménage en journée.

- Une standardiste

La mairie du 8^{ème} conserve un standard « maison », les communications à destination de la mairie n'ayant pas été basculées vers le 39-75 (elle utilise cependant les données du 39-75, auxquelles elle a accès depuis 2009). Le maire a souhaité garder cet agent qui assure l'accueil téléphonique de la mairie mais qui ne dépend pas de l'autorité hiérarchique de la DGS, elle est gérée par la direction de l'information et de la communication (DICOM). La standardiste, ancienne dans ses fonctions, est capable de donner de premiers renseignements à l'usager sur le service qu'il recherche, au-delà de la simple mise en relation téléphonique.

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 8^{ème}. Les auditeurs signalent la très intéressante étude réalisée par le DGAS chargé des ressources humaines et de la modernisation des services qui apporte de nombreux éléments sur la composition du personnel de la mairie.

Celle-ci a ventilé ses effectifs, outre ceux appartenant à la direction, dans huit 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 8^{ème} étaient composés de 39 emplois de titulaires (effectifs budgétaires administratifs et personnels spéciaux et de service).

Ces emplois sont majoritairement des postes administratifs (74,3%), représentés par un poste de cadre A appartenant au corps des attachés d'administration de la Ville de Paris ; cinq postes de cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ; vingt-trois postes d'adjoints administratifs de catégorie C.

Les ALG, personnels spéciaux et de service (10 postes budgétaires de catégorie C) exercent les fonctions d'huissier, de concierge, de transfert du courrier intérieur et extérieur, d'aménagement des salles de réception ou de réunion recevant quotidiennement du public, des élus, des fonctionnaires de la mairie. Cependant, deux d'entre eux n'exercent pas en mairie mais au centre d'animation Espace Beaujon (208 rue du Faubourg Saint Honoré).

La catégorie C est donc largement majoritaire puisqu'elle représente 84,6% des effectifs de postes de titulaires. Les adjoints administratifs constituent l'ossature principale des services administratifs de la mairie (58,9% du total de l'effectif budgétaire).

1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

La quasi-totalité des personnels sont à temps plein. On dénombre ainsi seulement 2 agents titulaires à temps partiel : des adjoints administratifs dont l'affectation est détaillée au paragraphe 1.3.1.3. relatif aux effectifs réels.

1.3.2.3. L'ancienneté du personnel: le renouvellement en cours

A partir des données communiquées par la mairie du 8^{ème} (voir les tableaux ci-après) et sur la base des agents titulaires présents au moment de l'audit (soit 39 agents voir le paragraphe 1.3.1.3), différents éléments peuvent être relevés.

Le personnel de la mairie du 8^{ème} se caractérise par une proportion importante d'arrivées récentes : 14 agents ont une ancienneté de moins de 3 ans, soit 35,8%.

Les agents ayant une ancienneté de moins de 10 ans sont nettement prédominants (28), soit 71,7% du personnel.

Cependant, trois services se signalent par une ancienneté plus forte. Deux services aux attributions régaliennes dans lesquels traditionnellement la durée dans le poste permet la valorisation des connaissances : il s'agit de l'état civil où l'ancienneté moyenne est de 13 ans et 3 mois et le service des élections et recensement où elle atteint 7 ans et 9 mois. Le service intérieur, connaît lui une ancienneté moyenne de 9 ans et 4 mois, due notamment aux deux ALG exerçant à l'Espace Beaujon, en poste depuis plus de 20 ans.

Le DGAS en charge des ressources humaines indique que trois agents du service état civil travaillent à la mairie depuis plus de 20 ans, entrés comme contractuels ils ont été tardivement titularisés, ce qui explique qu'ils aient passé leur carrière à la mairie du

8^{ème}. Ils ont cependant bien suivi l'évolution du secteur et se remettent en question. Pour la direction générale, l'ancienneté dans le poste ne paraît pas signifier manque d'efficacité ou de motivation. Certains agents parmi les plus anciens sont de grande qualité.

Cependant, le renouvellement permet d'accompagner une adaptation plus rapide aux réformes auxquelles sont confrontées les mairies d'arrondissement ainsi que le remodelage des services et des procédures (ainsi l'ouverture du RIF et le projet de regrouper les services affaires générales et celui des élections au départ à la retraite du responsable de ce dernier).

Compte tenu de ces données et d'une moyenne globale d'ancienneté de 8 ans et 1 mois, la mairie du 8^{ème} fait preuve d'un bon équilibre de fonctionnement.

Tableau 5 : Ancienneté des agents titulaires de la mairie du 8^{ème} au 31 décembre 2010

Mairie 8 ^{ème}	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	4	10	14	6	5	8 ans et 1 mois	39

(Source : Mairie du 8^{ème})

Tableau 6 : Ancienneté des agents titulaires par service mairie du 8^{ème} 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+secrétariat+UGD	1	2	2	0	1	7 ans et 10 mois	6
Accueil	0	1	1	0	0	2 ans et 4 mois	2
Etat civil	0	1	2	0	3	13 ans et 3 mois	6
Elections et recensement	0	1	1	1	0	7 ans et 9 mois	3
Affaires générales/urbanisme	1	0	2	2	0	6 ans et 8 mois	5
Agents de logistique générale	1	3	2	3	1	9 ans et 4 mois	10
Etat spécial	1	0	2	0	0	5 ans et 9 mois	3
Régie	0	0	2	0	0	4 ans et 11 mois	2
Marchés publics	0	1	0	0	0	2 ans et 9 mois	1
Cabinet	0	1	0	0	0	1 an et 11 mois	1
Total	4	10	14	6	5	8 ans et 1 mois	39

(Source : Mairie du 8^{ème})

1.3.2.4. Un pyramidage des âges équilibré

Tableau 7 : Age des agents titulaires de la mairie du 8^{ème} arrondissement au 31 décembre 2010

âges	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60 ans	total
nb d'agents	1	17	9	10	2	39

(Source : Mairie du 8^{ème})

Tableau 8 : Age des agents titulaires par service, mairie du 8^{ème} au 31 décembre 2010

âge des agents service	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60	âge moyen
DGS+secrétariat+UGD	0	1	2	2	1	50 ans
Accueil	0	0	0	2	0	56 ans
Etat civil	0	4	2	0	0	40 ans et 4 mois
Elections et recensement	0	1	1	0	1	49 ans et 3 mois
Affaires générales/urbanisme	0	2	2	1	0	42 ans et 2 mois
Agents de logistique générale	1	3	1	5	0	46 ans
Etat spécial	0	3	0	0	0	35 ans et 7 mois
Régie	0	2	0	0	0	36 ans et un mois
Marchés publics	0	0	1	0	0	
Cabinet	0	1	0	0	0	
Total	1	17	9	10	2	44 ans et 5 mois

(Source : Mairie du 8^{ème})

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

La catégorie d'âge la plus nombreuse se situe entre 30 et 40 ans : 17 agents, soit 43,5% ;

Une majorité d'agents (26), soit 66,6%, à moins de 50 ans.

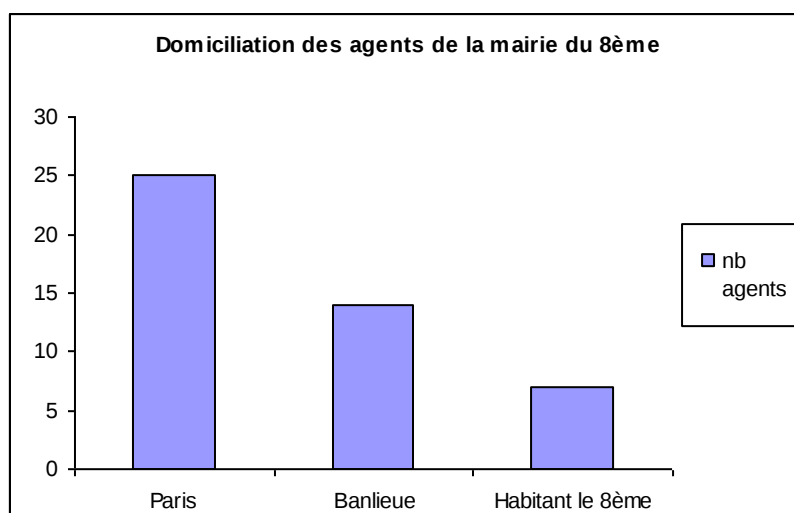
Le tableau ci-dessus montre que la mairie du 8^{ème}, a déjà commencé le renouvellement de son personnel qui doit toucher l'ensemble des services de la collectivité parisienne dans les dix prochaines années avec une montée importante de départs à la retraite. La proportion non négligeable d'agents ayant moins de quarante ans permet à la mairie d'avoir une bonne adaptation aux changements conduits dans les mairies d'arrondissement, à l'acquisition plus rapide par les agents des nouveaux logiciels informatiques, changements toutefois équilibrés par une proportion encore non négligeable d'éléments plus anciens permettant la conduite et la transmission d'expérience comme par exemple sur l'état civil, domaine très technique où la vision historique de la réglementation est précieuse et permet d'éclairer les situations, d'autant que de nombreuses réformes ont eu lieu dans les années 70/80, en la matière.

1.3.2.5. Répartition des lieux de résidence des agents

Tableau 9 : Domiciliation des agents titulaires de la mairie du 8^{ème} au 31 décembre 2010

domiciliation agents	Paris	dont 8ème	Banlieue
nb agents	25	7	14

(Source : Mairie du 8^{ème})



(Source : Mairie du 8^{ème})

Les tableaux ci-dessus montrent qu'une nette majorité des agents habite Paris soit 64,1%. Cette caractéristique favorise le bon fonctionnement de la mairie d'autant que deux agents : l'huissier et la gardienne bénéficient d'un logement de fonction dans l'établissement. Un logement de fonction existe au centre Beaujon destiné au gardien y travaillant.

La proximité de la gare Saint Lazare est une facilité pour la mairie en matière de recrutement d'agents venant de banlieue. En effet, il ressort de l'étude du DGSA chargé des ressources humaines que sur les 14 agents habitant la banlieue, 12 viennent par cette gare. La direction générale des services 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.

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 nette augmentation en 2009 reconduite en 2010.

Tableau 10 : Nombre de jours d'absence des agents titulaires de la mairie du 8^{ème}

Nombre de jours d'absence par service			
Services	2008	2009	2010
DGS+secrétariat+UGD	18	8	34
Accueil	67	260	273
Etat civil	17	13	43
Elections et recensement	9	0	49
Affaires générales/urbanisme	34	119	32
Agents de logistique générale	70	116	168
Etat spécial	0	4	1
Régie	3	37	2
Marchés publics			
Cabinet			
Total en nombre de jours	219	557	602

(Source : Mairie du 8^{ème})

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

La forte augmentation des absences des années 2009 et 2010 concerne quasiment exclusivement un accident de service [.....] 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 et des arrêts maladies. Le DGAS en charge des ressources humaines et de la modernisation des services fait remarquer l'augmentation du nombre de jours de maladies ordinaires qui passe de 154 jours en 2008 à 292 jours en 2010 et qui paraît notamment en lien avec l'âge des 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.

Les extractions réalisées sur l'infocentre RH21 montrent que la mairie du 8^{ème} arrondissement est la quinzième mairie en matière d'absentéisme avec, pour l'année 2010, un taux de gravité¹ de 7,57% (dont 6,32% au titre des absences compressibles et 1,25% au titre des absences incompressibles).

Tableau 11 : Nombre de jours d'absence des agents de la Mairie du 8^{ème}

durée /nb d'agents	< 30 j	entre 30 et 60 j	entre 60 et 90 j	entre 90 et 200 j	> 200j	total agents
2008	14	1			1	16
2009	14	2		1		17
2010	20	3				23

(Source : Mairie du 8^{ème})

La direction générale considère que l'absentéisme peut poser un problème au sein d'un service surtout lorsque les équipes sont restreintes et que des solutions de remplacement sur le long terme ne peuvent être dégagées (voir les difficultés dues à l'absence d'un agent de l'accueil au paragraphe 2.2.1).

¹ Le taux de gravité global des absences est défini de la manière suivante : taux= (somme des jours d'absence)/(somme des jours potentiellement travaillés x effectifs de référence en ETP) x 100

1.3.2.7. La qualification des agents : un effort de formation important

Les demandes de formation se font dans le cadre de l'entretien de notation. Le recueil des besoins est effectué par le DGAS et l'UGD. Les plans de formation sont établis en collaboration entre le DGAS chargé des services à la population et l'UGD qui en assure le suivi (voir paragraphe UGD).

Les plans de formation sont validés puis transmis par la DGS à la DUCT. La mairie du 8^{ème} indique que peu de demandes de stages sont refusées. La DGS constate « *que l'effort de formation effectué dans les mairies a permis à de nombreux agents d'aborder notamment la dématérialisation et la modernisation dans de bonnes conditions et d'accroître leur technicité. Depuis 2008, la création du DIF constitue une nouvelle chance d'envisager une réelle évolution de carrière. Le système de formation restait quelque peu artisanal au niveau de la mairie d'arrondissement. L'utilisation du logiciel FMCR permettra de progresser et d'élaborer un plan donnant une vision claire pour les agents et leurs supérieurs du suivi et des résultats des actions mises en œuvre. La mise en place du DIF s'accompagne pour les agents d'une insuffisante connaissance des moyens qui leur sont offerts. Un effort de pédagogie sera effectué sous la houlette du DGAS chargé de la modernisation pour mieux faire comprendre comment utiliser cette chance* ».

Les données communiquées sur trois ans de 2008 à 2010 montrent un effort de formation soutenu et constant.

Tableau 12 : Nombre d'heures de formation des agents titulaires de la mairie du 8ème

Nombre d'heures de formation par service					
Services	2008	2009	2010	cumul	nb agents en 2010
DGS+secrétariat+UGD	76,50	142,50	138,50	357,50	6
Accueil	0,00	0,00	0,00	0,00	2
Etat civil	70,00	129,00	169,00	368,00	6
Elections et recensement	7,00	3,00	35,00	45,00	3
Affaires générales/urbanisme	102,00	52,00	73,00	227,00	5
Agents de logistique générale	70,00	56,00	7,50	133,50	10
Etat spécial	65,00	153,00	103,50	321,50	3
Régie	83,00	40,00	148,00	271,00	2
Marchés publics	180,50	107,00	4,50	292,00	1
Cabinet	NS	0,00	7,50	7,50	1
Total	654,00	682,50	686,50	2023,00	39

(Source : Mairie du 8^{ème})

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.

Les axes de formation de la mairie sur la période auditée ont été les suivants:

- Les formations visant à l'adaptation en matière budgétaire et comptables (ALIZE, GO, formations métier dans le domaine budgétaires, régie) ont été suivies à partir de 2008 et notamment avec la mise en place d'ALIZE par les DGAS, le service de l'état spécial, l'agent chargé des marchés publics (dans l'objectif d'apporter une aide

ponctuelle) ainsi que par les agents de la régie (pour pouvoir prendre en charge la partie ESA-crèches). A la régie, les deux adjoints ont pris leurs postes en 2008/2009 et ont suivi les formations métiers spécifiques.

- Sur les formations achats-marchés, les deux responsables successifs de la cellule marché ont suivi en 2008/2009, la formation EPM (Elaboration et passation des marchés) ainsi que les DGAS.
- En matière de gestion ressources humaines, l'agent chargé de l'UGD, nouvellement arrivée, a suivi des modules de formation qualifiante principalement en 2009 ;
- Les formations hygiène et sécurité sont en augmentation sur la période. Les formations sauveteurs secouristes ont été suivies par les services administratifs (par les agents de l'état civil, du bureau des affaires générales), les formations gestes et postures ainsi qu'incendie ont été suivies par les ALG. Les formations sur la réglementation ont été suivies en 2009/2010 par la DGS, le DGAS sectoriel et le relais prévention (responsable de la cellule marchés).
- Des cours de perfectionnement ont été suivis en anglais au service de l'état civil en 2009, en 2010 des cours de droit administratif au bureau des affaires générales et à la régie, des cours de note de synthèse en 2010 à la régie.
- Les cours de préparation au concours de secrétaire administratif par un agent de l'ESA en 2009.

Le responsable du service intérieur fait remarquer un manque de formations techniques spécifiques au métier d'ALG et souhaite que des modules soient 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

La plupart des agents travaillant à la mairie du 8^{ème} arrondissement ont un cycle de travail en horaires fixes. Seuls les agents appartenant à la direction générale, au secrétariat, à l'état spécial, aux marchés publics et à la régie bénéficient des horaires variables. Les agents (qu'ils soient en horaires fixes ou variables) badgent (sauf le samedi) aux pointeuses chronogestor (logiciel de gestion du temps de travail). Seuls les ALG ne badgent pas.

1.3.3.1. Les agents administratifs en contact avec le public

Le personnel appartenant aux services : accueil, affaires générales, état civil et élections suit des horaires fixes de 8h30 à 17h et assure à tour de rôle les nocturnes du jeudi soir.

- **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 : elle est récupérée le vendredi après-midi suivant. **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 17h00. Ils ne sont pas soumis au badgeage Chronogestor. Contrairement aux agents administratifs en fonction aux guichets (front office) ou en fournitures de services au

public en arrière des guichets (back office), leur présence s'avère indispensable après 17h00. On les paie donc, passée cette heure, en heures supplémentaires.

1.3.3.3. Le volume des heures supplémentaires versées par la Ville

Tableau 13 : Nombre d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 8^{ème}

Nb d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 8^{ème} budget Ville			
Services	2008	2009	2010
DGS+secrétariat+UGD	108,75	107,25	108,50
Accueil	32,25	11,00	0
Etat-civil	131,50	284,25	304,25
Elections/recensement	884,00	370,50	322,25
Affaires générales/Urbanisme	35,50	38,00	24,75
Agents de logistique générale	931,75	1103,50	953,5
Etat spécial	22,50	58,50	24,25
Régie	21,00	33,00	25
Marchés publics			
Cabinet			
Total	2178,25	2075,50	1774

(Source : Mairie du 8^{ème})

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

La direction générale indique que les heures supplémentaires payées correspondent à des heures effectivement réalisées. 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.

On constate une baisse de 19% du nombre d'heures supplémentaires versées sur la période, l'année 2008 correspondant à une forte activité du service élections. Les heures versées aux autres services restent stables. Ainsi trois gros postes peuvent être distingués :

- les ALG

Le tableau d'attribution des heures supplémentaires montre le poids important du service intérieur (ALG) : (42,7% des heures attribuées en 2008, 53,1% en 2009, 53,7% en 2010). Ces heures sont générées principalement par des tâches liées aux manifestations et réceptions organisées dans les salles de la mairie en soirée et le samedi matin pour les mariages. Les ALG préparent les salles, assurent les fonctions d'huissier (pour le conseil d'arrondissement), servent lors des cérémonies. L'huissier ne participe pas au conseil d'arrondissement.

- les élections

Les agents du service élections ont logiquement reçu une part importante des heures supplémentaires (40%) en 2008, année des élections prud'homales.

- Les agents de l'état civil perçoivent en augmentation sur la période audité des heures supplémentaires (6% des heures attribuées en 2008, 13,7% en 2009, 17,15% en 2010). Ils assurent en effet les permanences d'état civil du samedi, ainsi que les mariages.

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

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels² 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 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 8^{ème} arrondissement, qui a une population de 39 677 habitants (recensement 2010), la DGS en poste, attachée principale d'administration, bénéficie 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. Les DGAS, appartenant au corps des secrétaires administratifs (catégorie B) n'entrent pas dans la liste des emplois fonctionnels.

La DGS fait remarquer que compte tenu du travail effectué par les DGAS dans les mairies d'arrondissement et des contraintes liées à leurs postes, il serait souhaitable que des dispositions d'amélioration de carrière soient prévues pour tous (même de catégorie B).

² La loi du 9 février 2007 a créé l'emploi fonctionnel de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement pour Paris, Lyon et Marseille. Les décrets d'application pour Lyon et Marseille ont été pris le 17 novembre 2009.

2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission accueil

2.1.1.1. Les chiffres de l'accueil en mairie

Tableau 14 : Statistiques de l'accueil en mairie

Accueil des usagers	Nombre
Nombre de personnes reçues en mairie	50 000*
Nombre de personnes accueillies en mairie	ND
Nombres d'accueils téléphoniques Mairie	12 000*
Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)	- 691*
Accueil lors des nocturnes	ND
Accueil par les Services hébergés (DAC, DASES, CAS, Tribunal, Antenne de police, Bibliothèque, Caisse écoles, antenne logement)	Environ 17 000*
Accueil ALG / Cabinet	ND
Accueil en régie	ND

(Source : Mairie du 8^{ème} - année 2010)

* ces chiffres ont été relevés sur la période avril/juillet 2010 (voir au paragraphe 2.1.1.4) et étendus à l'année, seuls les usagers passant par l'accueil de la mairie sont comptabilisés.

ND : non disponible

2.1.1.2. Le premier accueil n'est pas assuré par des agents de la DPP

Dans les autres mairies d'arrondissement, le premier d'accueil est assuré par deux agents d'accueil et de surveillance (AAS) de la DPP positionnés à l'entrée du bâtiment. Souvent, outre leur mission de surveillance, ils dirigent le public soit vers les services hébergés, soit vers le bureau d'accueil pour des renseignements ou une orientation vers les services de la mairie proprement dits.

Le maire du 8^{ème} arrondissement a indiqué aux auditeurs que compte tenu de l'emplacement de la mairie située dans une rue calme et mitoyenne d'un commissariat, cette présence lui paraissait inutile. L'expérience tentée il y a quelques années a montré que les AAS n'avaient pas l'occasion d'intervenir et qu'ils s'ennuyaient ; en outre positionnés sous le porche de la mairie ils n'avaient pas de solutions d'abri contre le froid ce qui rendait leur travail pénible.

Les visiteurs passent donc par le service d'accueil qui contrôle aussi l'entrée des voitures par le lever de la barrière. Le samedi matin, la gardienne assure l'accueil du public.

2.1.1.3. Description des lieux d'accueil

La mise en place d'une nouvelle signalétique

La mairie du 8^{ème} est installée depuis 1926 dans un ancien hôtel particulier construit en 1865: l'hôtel Cail (du nom de son premier propriétaire). Des bâtiments annexes à l'usage des services ont ensuite été construits dans une grande partie des jardins d'origine.

Compte tenu de l'historique de sa construction, la mairie du 8^{ème} est un bâtiment complexe. Les contraintes de classement de certaines de ses parties ainsi que l'éparpillement des services, dû à un manque de fonctionnalité du bâti, centré à sa construction sur la fonction habitation, nécessitent de repenser la signalétique. Celle-ci n'a pas encore intégré les récentes restructurations de bureaux (ESA, RIF). En outre, un audit d'accessibilité du bâtiment est en cours à la DPA, auquel est associée la DGS qui doit aussi permettre de réfléchir à la mise en place d'une signalétique adaptée pour les handicapés.

La mission considère **qu'un renouvellement de la signalétique est prioritaire** pour améliorer l'orientation et l'information du public au sein de la mairie et appuie la démarche en ce sens de la direction générale.

Le manque de fonctionnalité du bureau de l'accueil

L'entrée dans la mairie se fait par le porche voûté de l'ancien hôtel particulier qui aboutit à la cour intérieure desservant différents bâtiments et escaliers. Sous la voûte, se font face à droite, la bibliothèque municipale et à gauche, le bureau d'accueil ainsi qu'une entrée directe dans le vestibule donnant accès à l'escalier et à l'ascenseur conduisant aux services à la population.

Le service d'accueil, aisément identifiable, reçoit en premier lieu la plupart des visiteurs (aussi bien ceux des services municipaux que ceux des services logés). C'est une pièce relativement exiguë de 20 m², réaménagée mais gardant l'aspect d'un couloir.

Le « *document unique d'évaluation des risques professionnels* », daté de septembre 2011 de la mairie, fait état d'un « *espace vitré mal isolé, donnant sur l'extérieur (la voûte d'entrée), où les nombreuses allées et venues entraînent des courants d'air pouvant occasionner l'hiver des refroidissements pour les agents* ». Du fait de l'absence de recul, « *la configuration de la banque d'accueil, étroite, rend problématique l'installation des postes informatiques qui peuvent difficilement être adaptés aux besoins des agents : une fois posés il reste très peu de place pour d'autres documents* ».

Compte tenu du manque d'espace, les deux agents sont immobilisés derrière cette banque dans des conditions peu fonctionnelles. La pièce n'offre pas de possibilité de rangement, seuls deux présentoirs y sont posés, d'autres brochures doivent être mises à disposition du public dans le vestibule d'accès aux autres services.

En outre, l'accueil dispose à proximité sur la cour d'un local de 4 m² servant de lieu de stockage pour la documentation. Les agents doivent porter les brochures sur un sol pavé pour les transporter dans le bureau, le risque de chute ne pouvant être exclu.

A court terme (en 2012), la direction générale ne prévoit qu'une modeste réorganisation, comme le changement de disposition des meubles avec l'avis de la responsable qui pourrait améliorer un peu la situation. A plus long terme, la direction générale souhaiterait, dans le cas du déménagement d'un service logé comme la bibliothèque ou le tribunal d'instance, un réaménagement complet du service.

2.1.1.4. Organisation de l'accueil

L'accueil est ouvert aux usagers de 8h30 à 17 heures (du lundi au vendredi et le jeudi jusqu'à 19h30) avec toujours un agent présent.

L'instabilité du personnel

A l'été 2011, lors du passage des auditeurs, le service comportait deux adjoints administratifs titulaires présents : la responsable, arrivée en 2009 et son adjointe, recrutée en juillet 2011.

Cependant, la période auditée (2008-2010) a vu une instabilité du personnel due selon la direction générale à deux facteurs : le premier est en 2008 l'accident de service [.....] *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* ; dans ce contexte et pendant trois ans, se sont succédés des agents contractuels et le fonctionnement du service en a souffert. En second lieu, la direction générale signale le manque de confort de l'installation du bureau peu favorable à la stabilité du personnel. Cependant, puisque deux agents titulaires sont désormais en poste, la DGS espère une amélioration de la situation.

La polyvalence

La chef de service a une grande expérience de l'accueil puisqu'elle a été au cours de sa carrière responsable de l'accueil de la mairie du 14^{ème} arrondissement. Sa collègue est encore en période d'apprentissage mais l'objectif est de parvenir à la polyvalence entre les deux agents.

En tout état de cause, lorsqu'un des deux agents est absent, notamment à l'heure du déjeuner, l'accueil doit fonctionner avec l'apport d'agents d'autres services (état civil ou affaires générales) qui viennent effectuer des remplacements.

La responsable effectue certaines tâches plus spécifiques mais en son absence celles-ci sont réalisées par sa collègue : gestion du stock de brochures, demande de leurs remplacements aux différentes directions (DAC, DEVE, DPE...), élaboration des plannings des rendez-vous pris à l'accueil sur tableaux Word et Excel. Elle met régulièrement à jour le memento de l'accueil : un document de travail avec les adresses et renseignements utiles aux usagers qui doit être régulièrement actualisé. Elle participe à la relecture du guide annuel « Paris huitième ».

Les deux agents sont capables de s'exprimer en anglais et la nouvelle arrivée, en espagnol.

Activité

A l'initiative de la direction générale, un comptage (par bâtonnets) a été effectué par les hôtesses d'accueil sur des périodes de référence d'une semaine : les chiffres communiqués

ont été relevés d'avril à juillet 2010 (soit 38 jours de comptage). Il ressort de l'étude que l'accueil a reçu sur la période en moyenne 203 personnes et appels téléphoniques par jour (158 visites et 45 appels téléphoniques).

Cependant, l'étude relève une disparité selon les semaines concernées. Chaque année, le mois de juin présente une hausse de fréquentation. Ainsi, en juin 2010, l'accueil a reçu environ 1000 personnes et appels téléphoniques par semaine ; ce chiffre tombe à 500 en juillet ou en mai 2010 (au moment des week-ends prolongés).

Un second pic de fréquentation (non compris dans l'étude) apparaît traditionnellement en septembre, au moment des inscriptions de rentrée et du forum des associations qui a lieu tous les ans, un mercredi après-midi (à cette occasion, 400 brochures sont distribuées en deux jours).

Descriptif du travail

L'activité du service se partage entre les informations orales et pratiques aux usagers et les prises de rendez-vous aux permanences tenues en mairie.

La plus grande part de l'activité est consacrée à la réception du public (de visu et téléphonique) et à son orientation. Les demandes formulées par les usagers sont très diverses. Les agents les informent sur les différents services susceptibles d'être apportés localement dans des domaines très variés (scolaire, santé, loisirs, emploi, jeunesse, sports, culture et touristique.).

L'accueil reçoit beaucoup de personnes âgées, de jeunes couples avec jeunes enfants, de personnes ayant des problèmes de travail, de personnes SDF (sans domicile fixe). Outre les renseignements sur le 8^{ème} arrondissement et l'orientation vers les services de la mairie, le service sert d'accueil pour les services logés : le CAS-VP, l'antenne de police, le tribunal, la caisse des écoles.

Pour renseigner les usagers, le service dispose d'un classeur/memento (que la responsable met régulièrement à jour) comportant les adresses des directions, les services, équipements, associations du 8^{ème}. Les agents utilisent aussi beaucoup le site intranet de la mairie Paris.fr et le 39.75.

Le service a mis au point quelques dizaines de petites fiches comportant l'adresse et les coordonnées des services de l'arrondissement (centre d'action sociale, palais de justice, service social polyvalent, Pôle Emploi, services techniques de la propreté...) qui sont distribuées aux usagers en fonction de leurs demandes. Le dispositif améliore la qualité de l'information donnée et évite au personnel de l'accueil d'écrire à la main les adresses.

Les hôtes sont responsables des « petites annonces » apportées par les usagers du 8^{ème} (une cinquantaine par mois) qu'elles reformulent pour les apposer à l'entrée de leur service et pour les transmettre (le 20 de chaque mois) au service communication du cabinet afin qu'elles soient publiées dans le mensuel « Paris 8^{ème} » .

Le secrétariat général communique à l'accueil le planning des réunions et des réservations de salle afin de diriger les participants extérieurs. L'accueil prépare et pose la signalétique des manifestations à l'entrée de la mairie.

Les présentoirs de brochures placés à l'intérieur et à l'extérieur de l'accueil sont régulièrement renouvelés par les hôtes. Elles y disposent les documents d'information dont le guide annuel « Paris huitième », « le guide annuel des sports du 8^{ème}, le « plan du 8^{ème} », le mensuel « Paris 8^{ème} », « le dépliant trimestriel sur les expositions, conférences, concerts et événements en mairie », les brochures municipales sportives, culturelles, relatives aux espaces verts, des informations juridiques, sociales, de santé, les annonces sur les manifestations en cours...

Les prises de rendez-vous pour les permanences sont prises de visu à l'accueil ou par téléphone, elles se tiennent en salle des permanences située sur la cour intérieure au rez-de-chaussée. Les hôtes renseignent les usagers sur le type d'informations qu'ils peuvent obtenir lors des permanences. Elles tiennent la liste des rendez-vous qui est remplie au fur et à mesure à la main, puis le planning est tapé et remis à l'avocat ou au représentant de l'association lorsqu'il arrive. Les rendez-vous sont au nombre de 690 en 2010 :

- L'ADIL 75 pour les Informations logement consulte tous les vendredis de 9h00 à 17h00 ;
- Les consultations juridiques ont lieu les lundis de 16h00 à 18h40.

Les autres responsables de permanences tenues en mairie assurent eux-mêmes leurs rendez-vous, l'accueil communiquant seulement au public leurs numéros de téléphone : le conciliateur de justice, l'association PIVOD (prospective, innovation, valorisation, opportunité, disponibilité) pour l'aide à l'emploi et pour la création d'entreprise, l'association générale des familles (AGF), la médiation familiale, la consultation fiscale sur les impôts locaux.

Un cahier de réclamations est à la disposition du public, la responsable en fait des photocopies au cabinet et au DGS. Il est répondu aux usagers lorsqu'ils laissent leur adresse.

La démarche de labellisation « QualiPARIS³ » n'a pas encore débuté à la mairie du 8^{ème}. Les rapporteurs ne peuvent qu'inciter la mairie à se rapprocher de la DUCT pour qu'un calendrier soit établi pour lancer le projet.

2.1.1.5. L'accueil téléphonique

Une agent de la DICOM tient le standard de la mairie et renvoie les appels vers les différents services. En cas d'absence, les appels sont dirigés vers l'accueil de la mairie.

2.1.1.6. Les nocturnes

La DGS indique que la fréquentation est faible le jeudi soir de 17h00 à 19h30. Elle estime que *« la mairie étant ouverte pour les mariages jusqu'à 13 heures le samedi, il serait intéressant de s'interroger sur l'ouverture à minima des autres services à la population sur cette même plage horaire. »* Elle précise que *« cette mesure n'emporterait pas l'adhésion des agents, mais que, cependant, une démarche pilote basée sur le volontariat »*

³ Le label « QualiPARIS » affiché à l'entrée d'un service de la Ville de Paris, garantit que des efforts sont fournis par ce dernier pour améliorer la qualité des prestations rendues à l'utilisateur. Ce label, décerné par un organisme de certification indépendant, repose sur des engagements concrets et vérifiables en matière d'accueil, d'écoute, d'accès et d'information.

et s'adressant à des agents polyvalents avec une rémunération en heures supplémentaires pourrait être tentée dans les années à venir ».

2.1.2. La mission état civil

Au moment de l'audit, le service de l'état civil de la mairie du 8^{ème} arrondissement comprend six agents (dont cinq titulaires ayant le grade d'adjoint administratif et une personne en contrat aidé).

Le Chef de service est une adjointe administrative principale expérimentée qui occupe ses fonctions depuis 2005 (elle a toujours travaillé au sein de la mairie et occupait précédemment le poste d'adjoint au chef de service de l'état civil). La deuxième personne en contrat aidé (contrat unique d'insertion ou CUI) a quitté son poste en mai 2011. La Directrice générale des services est d'accord pour la remplacer.

Les effectifs du service de l'état civil ont culminé à 11 agents en 1999. Leur diminution résulte de mouvements internes à la mairie.

Le service de l'état civil est hiérarchiquement rattaché à la Direction générale des services depuis 2008 (auparavant, il dépendait d'un des deux DGAS).

Pour le recrutement de ses agents, la chef de service reçoit d'abord les candidats avec un des DGAS puis avec la DGS.

D'une manière générale, **les candidatures sont peu nombreuses pour le service de l'état civil**. La Chef de service attribue cette faiblesse du nombre de candidatures aux réticences pour le travail effectué le samedi matin ainsi qu'à la peur éprouvée pour le travail au contact du public.

La permanence du samedi matin de 9h30 à 12h30 n'assure pas un service d'état civil complet. C'est ainsi que l'agent au guichet ne fait pas les dossiers de mariage.

Un seul agent est également affecté à la nocturne du jeudi soir jusqu'à 19h30. Aux dires du responsable de l'état civil, la fréquentation de la nocturne est très faible (de l'ordre de 2 à 3 personnes par semaine). Le service ne tient pas de statistiques précises mais selon son responsable les nocturnes s'avèrent utiles pour certains dossiers de mariage car les deux futurs conjoints doivent se présenter ensemble.

Les agents en contrat aidé ont accès à l'application informatique City 2 mais ne sont pas habilités à dresser des actes de décès : ils ne participent donc jamais aux permanences du samedi matin.

Les agents sont polyvalents et tournent sur les différents bureaux du service (bureau des mentions, bureau des décès, bureau des mariages, archives, demandes internet) selon un système de rotation de postes bimestriel. La polyvalence joue également en faveur du bureau des élections (organisation des élections politiques mais également prud'homales). Des agents du service de l'état civil peuvent ainsi, en cas d'urgence, se voir affecter au bureau des élections (par exemple, pour la mise sous pli des cartes d'électeurs) sans avoir, toutefois, accès à l'application informatique SIGLES.

Les personnes nouvellement arrivées au service de l'état civil ne rencontrent aucune difficulté pour bénéficier très rapidement d'une formation au logiciel CITY 2 ainsi qu'aux logiciels bureautiques de base (Word, Excel, Powerpoint).

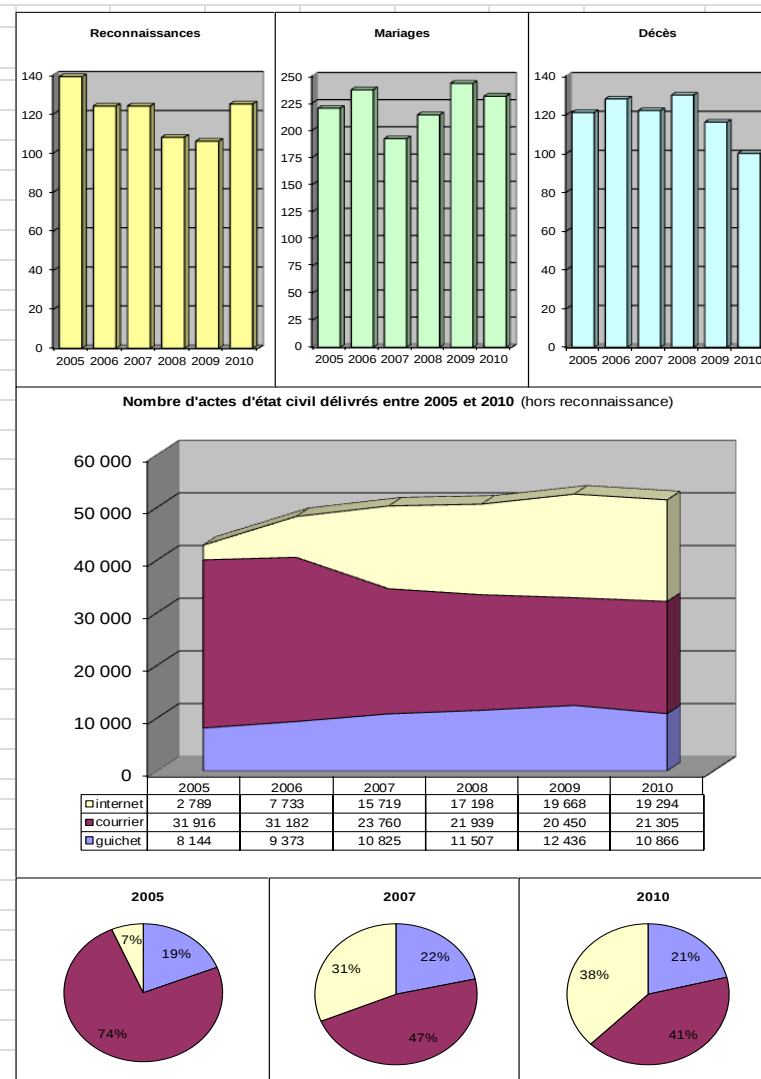
La Chef de service participe systématiquement aux réunions des groupes métiers organisées par le bureau des affaires juridiques de la DUCT.

Le bilan de l'activité du service de l'état civil sur la période 2005-2010 est retracé dans le tableau ci-après.

Tableau 15 : Bilan de l'activité du service de l'état civil 2005-2010

PRESTATIONS	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Naissances	0	3	2	2	1	2
Reconnaisances	139	124	124	108	106	125
Enfants nés hors Paris (dont les parents habitent le 8e)	107	153	164	162	153	120
Actes de naissances délivrés	29 901	34 514	35 500	35 539	35 743	34 400
dont guichet	4 460	5 596	7 292	7 474	7 806	6 835
dont courrier	23 592	23 804	18 529	17 024	16 020	16 165
dont internet	1 849	5 114	9 679	11 041	11 917	11 400
Mariages célébrés	220	237	192	214	243	231
dont nationaux ou étrangers	150	174	138	159	179	180
dont mixtes	70	63	54	55	64	51
Actes de mariages délivrés	8 222	7 023	7 299	7 158	7 317	8 175
dont guichet	1 290	1 150	1 093	1 101	1 003	1 149
dont courrier	6 457	5 032	4 409	4 023	3 532	4 099
dont internet	475	841	1 797	2 034	2 782	2 927
Décès dans l'arrondissement	121	128	122	130	116	100
Décès à et hors Paris (domicilié dans le 8ème)	264	278	240	262	243	231
Décès à Paris (domicilié dans le 8ème)	179	201	185	191	180	170
Décès hors Paris (domicilié dans le 8ème)	85	77	55	71	63	61
Actes de décès délivrés	4 726	6 751	7 505	7 947	9 494	8 890
dont guichet	2 394	2 627	2 440	2 932	3 627	2 882
dont courrier	1 867	2 346	822	892	898	1 041
dont internet	465	1 778	4 243	4 123	4 969	4 967
Délivrance de Livrets de famille (originaux et duplicata)	311	338	286	307	380	363
Mentions (naissance - mariage - décès) sur registres 8e	2 011	2 205	2 190	2 424	4 097	2 198
Mentions (pacs) sur registres du 8e			109	433	208	234
Total des actes délivrés	42 849	48 288	50 304	50 644	52 554	51 465
dont guichet	8 144	9 373	10 825	11 507	12 436	10 866
dont courrier	31 916	31 182	23 760	21 939	20 450	21 305
dont internet	2 789	7 733	15 719	17 198	19 668	19 294

(source : Mairie du 8ème)



On observera que le nombre d'actes délivrés, après avoir connu une augmentation sensible de 2005 à 2007 (passage de 42 849 actes délivrés à 50 304) a tendance à stagner depuis. Il a même décru en 2010.

Les administrés s'adressant au service de l'état civil privilégient le courrier (41%) et internet (37,5%) par rapport un guichet (21,5%). Cette répartition diffère sensiblement de celle constatée pour l'ensemble des arrondissements parisiens (guichet : 44% ; courrier : 31% ; internet : 25%).

La Chef de service a donné une **grille estimative des temps moyens pour la création ou la délivrance d'un acte** :

- délivrance d'une copie : 1 à 2 minutes selon le type d'acte demandé ;
- traitement d'un dossier de mariage : de 30 à 45 minutes ;
- création d'un acte de naissance : 15 minutes (seulement deux actes en 2010) ;
- traitement d'un dossier de décès : de 20 à 40 minutes (relecture systématique par le Chef de service en cas de crémation) ;
- création d'un acte de reconnaissance : 15 minutes ;
- apposition d'une mention simple : variable (de l'ordre de 5 minutes).

La principale difficulté, selon la chef de service, concerne les mariages et plus précisément l'appréciation que doit porter l'officier de l'état civil sur la réalité du consentement des époux.

Au vu du dossier, c'est la chef du service de l'état civil qui décide de procéder à l'audition des futurs époux. La DGS est systématiquement informée d'une audition et il lui arrive de participer à l'entretien.

Certaines auditions sont réalisées à l'initiative d'un consulat ou du ministère des affaires étrangères qui fournissent une trame pour l'entretien. Les futurs époux doivent signer le compte-rendu de l'audition qui est adressé à l'administration demandeuse.

Sur la période de l'audit, soit 2008-2010, le nombre d'auditions a évolué de la manière suivante :

- en 2008, une audition a été réalisée à la demande d'un consulat ;
- en 2009, le service a procédé à trois auditions à la demande d'un consulat ;
- en 2010, trois auditions ont été réalisées dont deux à la demande d'un consulat.

Sur la même période, le nombre de saisines du parquet (généralement pour un problème de visa) a évolué de la manière suivante :

- 2008 : 12
- 2009 : 14
- 2010 : 19.

Sécurité informatique

Le logiciel « City 2 » est utilisé par le service de l'état civil. Chaque utilisateur ne peut y accéder que s'il dispose en propre d'un nom de compte et d'un mot de passe. De plus, le verrouillage du poste informatique est automatique après quelques minutes de non utilisation par l'agent concerné.

[.....]
.....] 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 mairie du 8^{ème} arrondissement participe à l'instar des autres mairies au projet intitulé « COMEDEC » de dématérialisation des échanges de données d'état civil entre administrations que pilote l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

A ce titre, le service envoie quatre agents participer à tour de rôle aux tâches de saisie impliquées par le projet COMEDEC (soit un équivalent temps plein par mois).

Sécurité matérielle

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

L'édition du tampon électronique n'a pas encore été envisagée à ce jour.

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

2.1.3. La mission affaires générales

Organisation :

Au moment de l'audit, le bureau des affaires générales est composé de six personnes dont cinq agents titulaires (tous adjoints administratifs catégorie C) et un agent recruté sur un contrat aidé (contrat unique d'insertion ou CUI) jusqu'en juin 2012.

Les effectifs hors CUI représentent 4,5 ETP car un agent travaille à temps partiel à 80% (absence le mercredi) et un autre en polyvalence à 25% au service de l'accueil. Ce dernier agent devrait revenir à temps complet au BAG en janvier 2012 si les problèmes de rotation du personnel sont réglés à l'accueil.

L'actuel chef du bureau a été affecté à la mairie du 8^{ème} (affaires générales) en 2003. Il est devenu chef de service en 2006.

Chaque agent du BAG est polyvalent sur l'ensemble des tâches relevant du service, toutefois, un adjoint est référent sur les écoles.

Des missions très variées :

Le bureau des affaires générales remplit des missions très variées, dont le nombre s'est accru au fil du temps. Le tableau ci-après récapitule par catégorie l'évolution du nombre de prestations ou d'actes réalisés entre 2005 et 2010 par le bureau des affaires générales.

Tableau 16 : Evolution de l'activité du bureau des affaires générales entre 2005 et 2010.

PRESTATIONS	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Inscriptions scolaires	919	751	752	721	660	702
Maternelles	724	550	514	517	456	438
Primaires	195	201	238	204	204	264
Dérogations demandées	90	87	114	92	94	56
Dérogations acceptées	13	42	44	39	41	46
Certificats	238	252	299	275	291	331
Domicile et changement de domicile	98	90	145	104	87	87
Vie*	81	114	96	102	125	130
Célibat*	5	9	12	13	6	4
Concubinage						55
Non remariage*						
Bonne vie et mœurs	22	4			3	4
Hérédité	32	32	31	48	60	49
Divers		3	15	8	10	2
Légalisations de signature	1138	1362	1613	2039	2261	1847
Concubinage	226	168	116	101	127	
Autorités étrangères	405	462	720	1 086	1 265	772
Notaires	476	575	712	768	786	885
Divers	31	157	65	84	83	190
Copies certifiées conformes à l'original	2 337	3 174	4 346	6 268	4 824	4 975
Diplômes - Attestations de réussites	777	1 028	2 136	3 043	2 110	2 595
Adoptions	586	712	1 042	1 383	936	557
Divers	974	1 434	1 168	1 842	1 778	1 823
Notification en la forme administrative (reçus)	345	341	265	158	127	157
Remembrements	237	245	208	111	65	104
Autres	108	96	57	47	62	53
Notification en la forme administrative (remis)	214	228	150	108	91	147
Remembrements	170	189	124	78	44	104
Autres	44	39	26	30	47	43
Affichages administratifs	1 915	1 834	1 715	1 507	1 301	1 623
Contructions et urbanisme	752	774	838	787	592	957
Justice	278	316	226	186	204	204
Décisions réglementaires	252	236	144	75	94	24
Affichages divers	633	508	507	459	411	438
Cote et paraphes	34	40	63	44	41	47
Regroupement familial					5	5
Attestations d'accueil	254	366	417	357	312	294
1er trimestre	46	85	86	77	83	67
2e trimestre	78	137	146	136	95	96
3e trimestre	51	71	96	66	64	64
4e trimestre	79	73	89	78	70	67

Source : Eléments statistiques Etat Civil - DUCT / BAJ-SF

* établis par le service état-civil

On observe **une assez grande stabilité de l'activité** à l'exception de certaines prestations.

- **Certains certificats** (vie, célibat, non remariage) sont établis par le service de l'état civil et non par celui des affaires générales. Concernant les **certificats d'hérédité**, relativement difficiles à établir et toujours mis à la signature de la Directrice générale des services, la simplification (suite aux directives de la DUCT de 2009) a bénéficié aux demandeurs étrangers nés hors du territoire national qui n'ont plus à fournir obligatoirement leur livret de famille.
- L'évolution des **copies certifiées conformes** a connu un « pic » en 2008 (6268 cette année-là contre 4975 en 2010) pour des raisons conjoncturelles :
 - pour les diplômes, il est arrivé que les candidats à l'émigration notamment vers le Canada demandent des copies conformes à plusieurs centaines d'exemplaires,
 - pour l'adoption, la Russie ayant durci sa législation, le nombre de demandeurs, auparavant important, a nettement diminué.
- Le nombre **d'enquêtes publiques** est stable :
 - 2008 : 2
 - 2009 : 2 (notamment pour la révision du PLU).
 - 2010 : 3 (notamment pour le site Samaritaine).
- **les légalisations de signature :**

La simplification intervenue pour les usagers en matière de légalisation de signature a pour objet la domiciliation. Les personnes domiciliées hors Paris et travaillant dans le 8^{ème} ne pouvaient pas faire légaliser leur signature dans la mairie de ce dernier arrondissement, ce qui s'avérait source de conflits car les notaires prétendaient le contraire. Par ailleurs, les horaires des mairies de banlieue ne facilitaient pas l'accomplissement des démarches par les personnes concernées. **La suppression de la condition de domiciliation a donc constitué un progrès notable.**

- En 2007, le bureau des affaires générales a transféré le dossier du recensement militaire au bureau des élections et récupéré en échange **les dossiers d'urbanisme** à soumettre à l'avis du maire (notamment les permis de construire, de démolir, de ravalement).
- En 2009, **l'enregistrement et la transmission des plis d'huissiers** ont été supprimés dans les mairies d'arrondissement. Cette tâche était fastidieuse car exclusivement manuelle (enregistrement et destruction) et difficile car effectuée devant un public parfois agressif.

Pour toutes ces prestations, **l'évolution** constatée ces dernières années a été celle d'une **simplification des démarches administratives** notamment grâce à une diminution des documents demandés ou à une modernisation du mode de transmission.

Toutefois, en matière **d'inscriptions scolaires**, deux justificatifs (CAF et sécurité sociale) sont exigés en cas de doute, notamment pour les personnes hébergées.

Il est également procédé à une vérification de l'identité des parents : il est ainsi indispensable qu'un représentant légal de l'enfant se déplace physiquement en mairie. Selon le Chef du bureau des affaires générales, une éventuelle inscription par internet pourrait s'avérer problématique. Elle rendrait en effet plus difficile à la fois la détection des justificatifs falsifiés et la prise en compte des inscriptions sensibles du fait des situations particulières (séparation, adoption, divorce, délégation d'autorité parentale...).

Enfin, et comme dans les autres mairies d'arrondissement le bureau des affaires générales traite des missions aussi diverses que l'établissement des cartes d'anciens combattants et d'invalidité, la constitution des dossiers relatifs à l'attribution de la médaille du travail et de l'allocation de solidarité destinée aux personnes âgées...

Le bureau des affaires générales va prochainement connaître un **élargissement de ses missions** avec la création d'un **Relais Informations Familles (RIF)** traitée dans le chapitre trois du présent rapport intitulé « les missions nouvelles et les défis à relever ».

2.1.4. La mission élections

Le service élections de la mairie du 8^{ème} arrondissement compte trois agents. La responsable du service est un agent très expérimenté qui a été nommé sur ce poste en 2003 et qui, auparavant, avait travaillé pendant 20 ans à la mairie du 18^{ème}.

Le service des élections n'a pas d'agent en contrat aidé. En revanche, lors des périodes de pointe (cf. par exemple, l'afflux prévisible d'administrés souhaitant se faire inscrire sur les listes électorales en décembre 2011), il bénéficie de l'aide ponctuelle d'autres services.

Le nombre d'élections dont le service s'occupe a tendance à diminuer puisqu'il n'est plus responsable de l'organisation de certaines élections professionnelles (chambre des métiers et chambre de commerce et d'industrie de Paris).

En revanche, **l'organisation des élections prud'homales constitue un défi de taille pour le service des élections**. Ces élections sont en effet très lourdes à préparer dans le 8^{ème} arrondissement qui constitue le deuxième centre de vote au plan national après Toulouse avec près de 184.000 électeurs inscrits.

Si les élections législatives ne nécessitent que 18 bureaux de vote, pour les élections prud'homales, il convient de monter 105 bureaux de vote et de trouver près de 500 assesseurs, et ce, pour un faible résultat en terme de participation du corps électoral (aux alentours de 15% en 2008). Les élections prud'homales requièrent également un important travail de logistique et de portage pour les ALG.

La mairie du 8^{ème} est enfin confrontée à des problèmes de disponibilité de locaux gratuits en dépit de l'investissement de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris dans l'organisation de l'élection.

Au total, la Direction générale des services de la mairie souhaite une **aide accrue des directions de la Ville concernées (DUCT et DILT essentiellement)** pour l'organisation des prochaines élections prud'homales en 2013 (ou fin 2014).

La polyvalence et le travail d'équipe sont la règle pour le service des élections. Les critères de recrutement privilégient l'intérêt porté à ce type de tâches, ce qui implique une grande disponibilité (notamment en termes d'horaires et de temps passé lors des périodes hivernales).

L'activité du service connaît des « pics saisonniers » notamment entre octobre et fin février en raison de la **campagne annuelle de révision des listes électorales**. La moindre modification doit être soumise à une commission de révision des listes électorales (six dans le 8^{ème} arrondissement) qui se réunit entre octobre et février.

Les commissions sont tripartites : y figurent des représentants de la Préfecture, de la Mairie de Paris et du Tribunal de grande instance. Elles se réunissent en soirée.

Activité du service

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

Tableau 17 : Evolution des inscriptions électorales de 2007 à 2010

Prestations Electorales	2007	2008	2009	2010
Radiations	2310	793	905	751
Inscriptions	1323	917	1034	1008
Modifications	133	170	83	54

(Source : Mairie du 8^{ème})

Le service des élections, afin de lisser son activité, a récupéré le **recensement militaire** qui auparavant était du ressort du service des affaires générales.

Il est donc chargé du recensement militaire (dit « recensement citoyen ») obligatoire des jeunes de 16 ans habitant l'arrondissement.

Cette opération qui concerne aussi bien les filles que les garçons constitue au préalable à la journée d'appel de préparation à la défense (JAPD) à laquelle les intéressés sont tenus de participer.

Tous les agents utilisent le logiciel AVENIR. L'opération prend de cinq à dix minutes selon que le jeune est ou non déjà inscrit (en fonction de sa commune de naissance) dans la base informatique.

Le jeune repart avec une attestation de recensement qui lui est immédiatement délivrée (document pré signé par le Maire).

L'activité du service en matière de recensement militaire est retracée dans le tableau ci-après :

Tableau 18 : Evolution du recensement militaire de 2008 à 2010

Prestations militaires	2008	2009	2010
Recensements au guichet	462	412	408
Non recensés	74	52	28

(Source : Mairie du 8^{ème})Le suivi des opérations de recensement

En fonction des échéances électorales, le service des élections prend en charge le recensement annuel de la population organisé, au plan national, par l'INSEE.

C'est ainsi qu'il a été « pilote » pour les années 2005, 2006 et 2011. Les autres années, le secrétariat général ou l'un des DGAS a assumé la responsabilité de cette opération tout en bénéficiant du concours du service des élections (notamment pour la partie recrutement des agents recenseurs).

Dans le 8^{ème} arrondissement, l'équipe est composée de 9 agents recenseurs. On dénombre un tiers de « fidèles » qui participent régulièrement à l'opération. Ils sont rémunérés entre 800 et 1000 € pour cinq semaines de disponibilité.

La mairie fait état des difficultés croissantes qu'elle rencontre pour recruter des agents recenseurs.

Dans les faits, elle évite de recruter des étudiants qui s'avèrent insuffisamment disponibles lors de la période des examens partiels. Elle privilégie les agents de la Ville de Paris (de catégorie C) mais s'est également tournée cette année vers le public des demandeurs d'emploi en s'adressant à Pôle Emploi.

Chaque agent se voit confier la responsabilité de recenser entre 190 et 220 logements.

Tous les agents doivent suivre une formation dispensée par l'INSEE.

Durant la campagne, le superviseur de l'INSEE se rend en mairie une fois par semaine afin de vérifier que le cahier de tournée est bien tenu. Les deux contrôleurs de la mairie se déplacent également sur le terrain afin d'aider leurs agents.

Selon les responsables de l'opération de recensement, le 8^{ème} s'avère un arrondissement « fermé » et difficile. Les agents recenseurs doivent ainsi revenir à de nombreuses reprises dans le même immeuble.

Dans le 8^{ème}, l'évolution du taux des fiches logement non étudiées (FLNE) de 2004 à 2011 est retracée dans le tableau ci-après :

Tableau 19 : Evolution du taux de FNLE sur l'ensemble des résidences principales en fin de collecte :

	Fin de collecte 2004	Fin de collecte 2005	Fin de collecte 2006	Fin de collecte 2007	Fin de collecte 2008	Fin de collecte 2009	Fin de collecte 2010	Fin de collecte 2011
8ème	5,6%	5,6%	6,9%	6,4%	7,8%	13,4%	12,5%	8,9%
Paris	9,8%	9,5%	9,3%	10,1%	8,9%	9,1%	8,6%	8,8%

(Source : APUR)

2.1.5. L'antenne logement

Au moment de l'audit, l'antenne logement de la mairie du 8^{ème} fonctionne avec un agent expérimenté de la Direction du logement et de l'habitat (DLH).

Cet adjoint administratif, entré à la Ville de Paris en 1981, a été affecté sur l'antenne logement du 8^{ème} en 2008. Il a toujours été seul sur ce poste et assure deux permanences par semaine (mercredi et vendredi). Initialement installé au 3^{ème} étage de la mairie, il a déménagé (à la mi-octobre 2011) dans un local plus spacieux du 2^{ème} étage qui permet de garantir la confidentialité et la qualité des entretiens.

Le public est reçu sans rendez-vous préalable aux heures d'ouverture de la mairie.

L'évolution de l'activité de l'antenne logement durant les trois années de l'audit (soit de 2008 à 2010) est retracée dans le tableau suivant :

Tableau 20 : Evolution de l'activité de l'antenne logement du 8^{ème}.

	2008	2009	2010
Nombre de personnes reçues dans l'année	1331	1043	1098
Nombre de demandeurs domiciliés dans l'arrondissement inscrits au fichier départemental (au 31 décembre de chaque année)	756	734	746
Nombre de nouveaux demandeurs inscrits dans l'année	278	251	238

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

L'activité est très stable sur les trois années retenues et l'antenne logement du 8^{ème} apparaît correctement dimensionnée. La charge de travail s'avère relativement homogène tout au long de la journée avec, toutefois, des « pics » d'activité en fin de matinée et en fin de journée.

Au cours de l'année, le mois de mars enregistre un surcroît d'activité (en raison du dépôt de dossiers résultant de la reprise des expulsions). Il en va de même en septembre (au retour des vacances).

Il s'agit pour l'antenne logement d'accueillir et d'informer le public tout en assurant le traitement administratif des demandes de logement social à l'occasion de nouvelles inscriptions, des renouvellements et des mises à jour.

Lors de la réception du public, la demande est saisie en temps réel sur le logiciel AIDA. Quand le demandeur repart, un document lui est remis avec un numéro provisoire de demande de logement.

Les personnes qui s'adressent à l'antenne logement sont principalement des gardiens d'immeuble qui souhaitent rester dans l'arrondissement après leur départ en retraite, des personnes mal logées, des fonctionnaires travaillant dans l'arrondissement, etc...

Le responsable de l'antenne logement a été formé à l'accueil d'un public difficile et a suivi la formation dispensée par « LEGI plus » sur l'évolution du logement social et le droit des étrangers. Il participe régulièrement aux réunions de service organisées, tous les deux mois, par le bureau des relations avec le public (BRP) de la DLH. Il est en relation avec le Cabinet qui a accès à la synthèse d'AIDA mais il n'assiste jamais aux commissions d'attribution de logement.

L'antenne logement est parfois amenée à aiguiller certains demandeurs vers la Préfecture ou la CAF (Caisse d'allocations familiales) pour le traitement des dossiers « droit au logement opposable » (DALO).

Par ailleurs, elle a noué un important partenariat avec les travailleurs sociaux du service social de polyvalence pour tenir compte de la situation familiale des intéressés.

Il n'est pas actuellement prévu d'ouvrir un Relais Information Habitat Logement (RIHL).

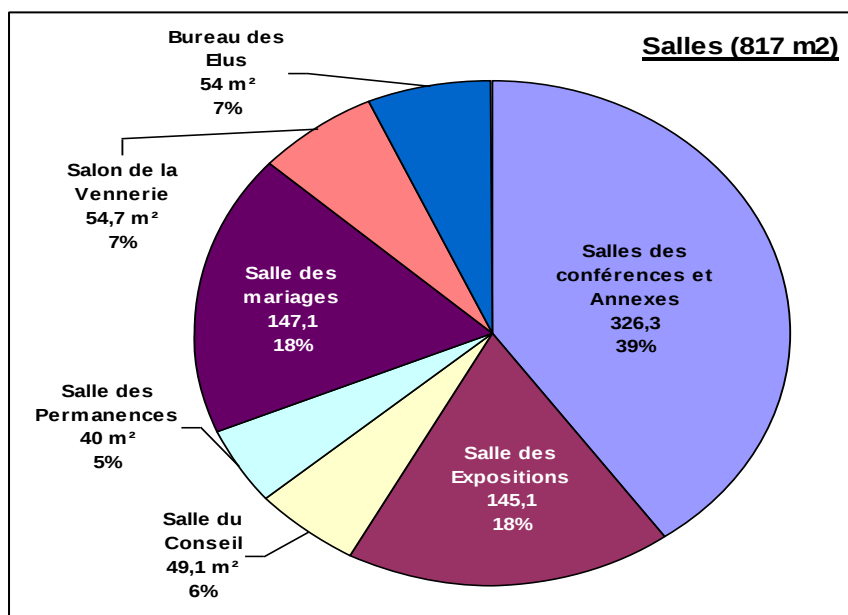
Comme dans les autres mairies d'arrondissement, une permanence est organisée par l'agence départementale d'information sur le logement de Paris (ADIL 75) dans la mairie du 8^{ème}.

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

2.2.1. Des missions logistiques en voie de professionnalisation

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

Graphique 1 : Présentation des salles de la mairie du 8^{ème} arrondissement



(Source mairie du 8^{ème})

Gestion du planning des salles en mairie d'arrondissement :

La mairie dispose de sept salles destinées aux réunions du conseil d'arrondissement, mariages, conférences, expositions, réunions internes. Ces salles sont gérées par le responsable du secrétariat général.

- la « salle des expositions » où trois à dix grandes expositions sont organisées par an ;
- la « salle des conférences » peut contenir 140 personnes ;
- la « salle des mariages » peut accueillir 140 personnes, des concerts y sont aussi organisés ;
- le « bureau des élus » où se tiennent des réunions ;
- la « salle du conseil » peut contenir 22 personnes, seules des réunions y sont tenues, elle fait l'objet de peu de prêts.

Le Maire donne son avis sur toutes les réunions. Les demandes lui sont adressées soit directement par courrier soit par mail. Si le secrétariat général en est le destinataire, la demande est envoyée au cabinet. La décision du Maire est transmise au secrétariat général qui prend en charge la réponse à l'association, la gestion de la date et de l'heure (en liaison avec l'huissier pour la préparation de la salle).

Pour l'élaboration du planning, le responsable du secrétariat général a des réunions hebdomadaires ou bimensuelles avec le directeur de cabinet, l'huissier y assiste s'il est disponible. Il élabore le planning sur Excel et le transmet: au directeur de cabinet, à la DGS, à l'huissier et à l'accueil deux fois par mois (au moins).

Le secrétariat général établit des conventions pour les expositions. La mairie du 8^{ème} utilisait ses propres conventions, elles ont été modifiées depuis que la DUCT a élaboré un modèle. En 2010, quatre conventions ont été établies, neuf en 2009 et dix en 2008.

Les « pots » d'association ne sont pas organisés à la mairie du 8^{ème} : ce type de demande est dirigé vers la MDA (maison des associations). La mairie accueille plutôt des conférences organisées par les associations, le lycée Racine organise des conférences ou des répétitions de spectacles. La mission de l'Inspection générale recommande que la mairie utilise les conventions types de la DUCT pour toutes ses mises à disposition de locaux.

La mairie du 8^{ème} indique une stabilité de l'événementiel, le rapport d'activité des services fait état en 2010 de 261 évènements ou réunions en mairie comprenant notamment : les vœux du maire, le forum des études littéraires, les « foulées du 8^{ème} », le séminaire « financement des entreprises », les Journées du patrimoine, 34 concerts gratuits (Pauses musicales du jeudi), 9 expositions, 21 conférences, 28 visites de salles classées de la mairie.

Le bilan des réservations de salles ci-après comprend aussi bien les réunions à caractère municipal que les manifestations et réunions associatives.

Tableau 21 : Réservations de salles

Années/Salles	conseil	mariages	bureau des élus	conférences	expositions	vénierie	total annuel
2010	57	9	38	42	103*	9	258
2009	69	15	37	57	154*	6	338
2008	65	10	19	74	130*	9	307

*correspond au nombre de jours d'expositions, pour 4 expositions en 2010, 9 en 2009, 10 en 2008

(Source mairie du 8^{ème})

2.2.1.2. La fonction service intérieur

Organisation du service

L'huissier, chef du service intérieur, a une grande expérience puisqu'il a été nommé à son poste actuel en 2002. Il dispose d'un logement de fonction dans la mairie.

Le service compte huit ALG (y compris l'huissier et une gardienne) travaillant à la mairie. L'huissier encadre donc une équipe de sept personnes, il est responsable de l'organisation du travail de ses agents dont il planifie les tâches sur un tableau EXCEL (hebdomadaire). Par ailleurs, deux ALG (un gardien de jour et un gardien de nuit) sont affectés à l'Espace Beaujon, ils n'interviennent jamais en mairie mais l'huissier doit remplacer le gardien de jour lors de ses absences ce qui pèse sur son organisation. Sans cette contrainte, il considérerait que son effectif est bien calibré.

Les agents ont un rythme de travail en horaires fixes de 8h30 à 17h00, ils ne badgent pas mais se présentent à l'huissier dès leur arrivée le matin. Au-delà de 17 heures, les agents

travaillent en heures supplémentaires mais seulement par nécessité de service (prévue au planning).

Les heures supplémentaires sont comptabilisées par l'huissier (sur tableau Excel). Il les communique en fin de mois à la DGS qui les vise et les transmet à l'UGD. Il est pour sa part, favorable au badgeage qui lui permettrait de ne plus avoir d'heures supplémentaires à tenir. Il n'a pas de souci particulier pour l'étalement des heures supplémentaires puisque sur les six agents, cinq assurent les manifestations du soir.

Une ALG est affectée aux fonctions de gardienne de la mairie.

La gardienne de nuit, titulaire du poste, est logée. Sa présence est nécessaire du fait de l'amplitude horaire des différents services hébergés (notamment de la bibliothèque) et des manifestations du soir, elle doit pouvoir intervenir en cas d'incident la nuit. Elle assure une permanence dans la loge le matin [.....] et [.....] le soir. Le matin, elle ouvre la porte aux agents de ménage, aux livreurs. Le soir, elle [.....] assure l'accueil téléphonique de la mairie de 17h00 à 21h00. Le samedi matin, elle est responsable de l'accueil en mairie.

Les activités variées assurées par les ALG

La méthode de travail de l'huissier est basée sur une organisation rigoureuse et précise. En ce qui concerne ses agents, il souhaite développer leur autonomie et leurs responsabilités dans leurs missions. Dans cette optique, il considère que tous ses agents sont aptes à effectuer toutes les tâches (sauf cas de l'interdiction de port de charges) : les agents sont donc polyvalents.

Tâches de base

Deux agents sont affectés chaque jour aux tâches de base réparties sur le planning tenu par l'huissier entre :

- la « permanence 1 » (courriers internes, pose de la signalétique préparée par l'accueil, permanences standard 12h à 13h) et,
- la « permanence 2 » (plis à porter, permanence de 12h45 à 14h au bureau de l'huissier, à 14h départ des courriers vers l'hôtel de Ville).

A ces tâches a été ajoutée (depuis le passage tardif du ramassage des ordures ménagères), la rentrée des conteneurs le matin (jusqu'alors de l'attribution de la gardienne).

Le reste de l'équipe peut être déchargée pour toutes les autres attributions.

Distribution du courrier

Vers 9h00, chaque matin, un ALG fait le tri du courrier à l'arrivée du courrier de la poste entre les services administratifs de la mairie et les services logés, pour ces derniers une pochette est mise dans les cases situées près de l'accueil. Il distribue ensuite le courrier administratif dans les services dans la mairie et récupère le courrier au départ pour l'envoi aux différents destinataires (Hôtel de ville, équipements de proximité).

Portages de plis

Les ALG assurent le portage des plis en dehors de la mairie : vers la maison des associations, les crèches et haltes garderies, les écoles et assurent la navette vers l'Hôtel de Ville.

Les ALG ne sont pas chargés de l'affichage à l'extérieur de la mairie.

Mise sous plis et photocopies

Depuis deux ans une machine de reprographie a été installée au cabinet. Trois des agents ont été formés à la gestion de la machine qui leur fait gagner du temps par rapport au travail à la main.

La fourniture de prestations matérielles diverses

Les ALG accomplissent diverses tâches matérielles : manutention, petits déménagements, montage de dispositifs de sonorisation à l'intérieur de la mairie. Ils assurent la livraison de chaises, tables et matériels destinés à des réunions dans l'arrondissement (ponctuellement dans le cas de fêtes dans les écoles ou crèches) et sont chargés de l'organisation matérielle des conseils de quartier (deux ALG organisent la salle et mettent en place le matériel audiovisuel).

Lors des élections, le service intérieur est chargé de la livraison et de la récupération des urnes.

Accueil des personnes

Les ALG accueillent et, si nécessaire, guident les visiteurs venant à la mairie pour un rendez-vous ou une permanence d'élus. Ils font de même vis-à-vis de toutes les personnes participant aux manifestations, réceptions, séances du Conseil d'arrondissement. Ils sont également mobilisés à l'occasion des mariages pour l'accueil des futurs mariés et de leurs invités, surtout le samedi matin (où deux ALG doivent être présents si au moins quatre mariages sont prévus).

Les fonctions liées à l'évènementiel

Pour organiser le travail de son équipe, le responsable du service intérieur fait passer un tableau un mois à l'avance aux agents prévoyant toutes les manifestations à assurer. Les agents peuvent s'y inscrire ce qui lui permet d'établir son planning hebdomadaire.

L'évènementiel a représenté 261 manifestations et réunions en 2010 (voir paragraphe 2.2.1.1). Les ALG assurent la surveillance de tous ces événements, dont une partie a lieu au-delà de 17h00 en semaine et veillent à la correcte utilisation des matériels propriété de la mairie. A la mairie du 8^{ème}, il n'y a pas de mariages, ni de manifestations le samedi après-midi et les manifestations en mairie ne se terminent pas en général après 23H. Cependant, les associations sont de plus en plus demandeuses des fonctions de régisseur et d'aménagement des salles.

L'huissier tient la gestion des stocks : boissons (sans alcool et alcoolisées) qui font l'objet d'un marché et consommation de biscuits salés et sucrés. Le Maire signe les devis et la DGS signe les bons de commande (engagement juridique).

Il suit les manifestations sur un tableau EXCEL (entrées et sorties). Chaque manifestation est chiffrée et les consommations de bouteilles et de biscuits sont notées. Les documents sont tenus à la disposition de la DGAS chargée des services financiers.

Positionnement

L'huissier travaille en relation avec le directeur de cabinet du maire concernant l'organisation des manifestations et le portage de matériels. Placé sous l'autorité hiérarchique de la DGS. Depuis le transfert des ALG à la DUCT, la DGS compte sur lui pour les questions de sécurité et notamment le respect des capacités des salles.

Recrutement et formation : la nécessité d'une professionnalisation

Au titre du management de son équipe, l'huissier n'indique pas de difficultés particulières. Lorsque les ALG faisaient partie de la DILT, il a suivi des formations management mais il ne les a pas trouvées très adaptées à ses fonctions. Dans le cadre des formations 2011, il s'est inscrit à la formation management proposée aux huissiers par la DUCT.

Les ALG, après leur prise de fonction, suivent différents stages : « gestes et postures », « accueil du public difficile » ainsi qu'une formation sécurité incendie. Le responsable considère que ces formations sont utiles mais que les nouvelles dimensions du travail des ALG ne sont pas couvertes.

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 ».

D'un point de vue général, l'huissier considère qu'en faisant tourner tous les agents sur toutes les missions, le travail est rendu plus intéressant, d'autant qu'il remarque que les ALG ont le sentiment que leurs missions ne sont pas reconnues. En effet, leur polyvalence n'était pas suffisamment valorisée dans leur ancienne direction (DILT) et leurs qualifications professionnelles insuffisamment soutenues par des formations adéquates. L'huissier pense que le transfert à la DUCT peut faire évoluer leur professionnalisation.

2.2.2. Le relais technique informatique

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

Le relais technique informatique est un agent du service de l'état civil arrivé à la mairie du 8^{ème} en 2004. Elle y a exercé différentes fonctions au sein des services des affaires générales, de l'accueil et de l'état civil.

Cet agent a d'abord été relais technique adjoint avant d'être officiellement nommé relais technique en 2009 par la DUCT.

A l'heure actuelle, le relais technique informatique est assisté par un relais technique adjoint en poste au service des élections.

C'est par goût personnel que cet adjoint administratif a souhaité exercer les fonctions de relais technique informatique mais sans avoir initialement de formation informatique de base sauf en matière d'utilisation des logiciels de bureautique (Word, Excel, Outlook). Elle a suivi les formations internes de relais technique de la Ville de Paris. Du fait de sa polyvalence, elle connaît bien les problèmes auxquels sont confrontés les services de la mairie.

Le relais technique informatique est responsable de tous les postes informatiques des services administratifs (une trentaine) ainsi que de ceux de la Maison des associations (trois postes administratifs et six postes publics). Cette dernière, sise 23 rue Vernet Paris 8^{ème}, est relativement éloignée de la mairie et lorsqu'elle s'y rend pour effectuer un dépannage, elle doit prendre une après-midi.

Les mois de mars et d'avril constituent un « pic » d'activité lorsqu'elle doit installer les nouveaux matériels. Le reste de l'année est consacré à de « petits » dépannages.

Le relais technique informatique de la mairie n'est pas responsable des équipements du Cabinet qui sont suivis par le bureau des équipements informatiques et bureautiques de la Direction des systèmes et technologies de l'information (DSTI).

Le relais technique de la mairie du 8^{ème} participe, comme ses homologues, aux réunions organisées par le bureau de la téléphonie et de l'informatique de la DUCT. Ces réunions dont la périodicité est variable permettent aux relais techniques de faire le point sur l'état d'avancement de certains projets (cf. la mise en place de Zenworks).

Conformément à la mission initiale de ce type de personnel, le relais technique de la mairie du 8^{ème} exerce ses fonctions à mi-temps en raison de la petite taille de la mairie (une quarantaine de postes au total). La DGS fait, toutefois, remarquer que cet agent est par ailleurs un « pivot » du service de l'état civil et « *peut rencontrer des difficultés pour partager son temps de travail* ». Elle s'interroge, donc, sur l'opportunité de créer un poste à temps complet et, au-delà, de mettre en place un statut plus valorisant (rémunération, perspectives de carrière, etc...) pour les relais technique informatique. Sur la question de l'activité du relais technique, le Directeur de la DUCT fait, dans sa réponse au rapport provisoire, les remarques suivantes : « *Le rapport provisoire se fait l'écho, à deux reprises, pages 53 et 73, des interrogations de la Directrice Générale des Services, sur la charge d'activité et l'absence de valorisation du rôle de relais technique.*

Il convient d'abord de nuancer l'assertion selon laquelle il n'y a pas de compensation financière pour cette activité partielle. En effet, la délibération DRH-22 du 16 juillet 2007 prévoit l'attribution d'une NBI de 10 points aux agents de catégorie C assumant ce rôle ; mais en parallèle, la délibération DRH-17 du 12 juillet 1999 prévoyait déjà l'attribution d'une NBI de 10 points aux agents de catégorie C assurant à titre principal des fonctions d'accueil du public depuis au moins 2 ans, et la règle interdit le cumul de 2 NBI et veut que l'agent susceptible de remplir les conditions d'attribution de plusieurs NBI ne perçoive que la plus importante de celle-ci. Le relais technique de la mairie du 8^{ème} arrondissement, adjoint administratif en poste au service des élections, se trouve donc cumuler les conditions des 2 types de NBI précitées et ne pouvoir bénéficier que d'une seule...

Il est de fait que la multiplication des logiciels informatiques adoptés par les différentes directions opérationnelles, en particulier pour l'instruction des demandes des usagers,

dont les mairies d'arrondissement se trouvent être le premier interlocuteur naturel, comme en témoignent l'annexe du rapport, alourdit considérablement la fonction de relais technique en mairie. Toutefois, s'agissant d'une mission transverse existant dans l'ensemble des directions de la collectivité parisienne, il est plutôt du ressort de la Direction des Ressources Humaines de juger de la pertinence d'ouvrir une réflexion sur ce sujet ».

2.2.3. Les missions financières

Ce pôle relève de la DGAS chargée du budget, des marchés et des équipements de proximité, responsable du domaine financier et des relations avec les services déconcentrés. Très impliquée dans le processus, elle encadre une équipe de six agents travaillant sur l'état spécial, les marchés et la régie.

2.2.3.1. La fonction budgétaire

La fonction budgétaire est confiée à la DGAS chargée des services financiers qui a la responsabilité de l'ESA.

Pendant les trois années auditées, l'on constate sur le tableau ci-après, une augmentation du nombre des opérations budgétaires (augmentation du nombre des factures et des mandats depuis le transfert des équipements de proximité et la mise à disposition de crédits d'investissement dans le cadre de la décentralisation).

Tableau 22 : Evolution des principales tâches du pôle financier (gestion directe)

Evolution des principales tâches			
Tâches	2008	2009	2010
Nombre de liquidations (gestion directe)	1 741	1 855	2 551
Nombre de bons de commandes traités	2 035	2 519	2 557
Nombre de virements & délégations	199	193	217
Nombre de marchés passés*	3	1	6

(Source : Mairie du 8^{ème})

*les marchés sont passés par le secrétaire administratif chargé des marchés publics

2.2.3.1.1. *L'organisation du service de l'état spécial est basée sur un personnel polyvalent*

Le service est composé de la responsable, secrétaire administratif, et de deux adjoints administratifs. L'équipe est d'arrivée récente : la chef de service a été affectée en janvier 2010, ses collaboratrices en 2008.

Un personnel polyvalent

La responsable a souhaité que la polyvalence soit complète entre les agents pour favoriser leur intérêt au travail et leur responsabilisation. L'organisation du service reflète cette optique, ainsi, les agents sont-ils capables de traiter entièrement leurs dossiers, de la saisie dans ALIZE, au mandatement, à la relance des fournisseurs, à la saisie des services faits et jusqu'à la liquidation des factures (l'impact de leur dématérialisation est évoquée en 2.2.3.1.5).

Elle juge le calibrage en personnel du service un peu limité, notamment en cas de congé d'un agent d'autant que le volume de travail est important.

Les agents de la régie participent au traitement des dossiers de crèches

A l'initiative de la direction générale, la gestion des dossiers financiers des crèches a été dévolue (avec leur accord) aux deux agents de la régie dans le cadre d'une réorganisation en septembre 2010. Cette nouvelle répartition a été voulue pour augmenter les compétences des agents de la régie qui ont été formés au logiciel ALIZE. Déjà, en relation avec les directrices de crèches dont ils sont l'interlocuteur principal, ils travaillent en complète coordination avec le service de l'état spécial qu'ils soulagent de cette attribution.

Ainsi, la responsable de la régie assure le quotidien : commandes, liquidations. La responsable de l'état spécial garde la vision de ce qui est commandé, assure le suivi et l'envoi leurs tableaux mensuels aux directrices et fait notamment au mois de juin un point général de la dépense.

2.2.3.1.2. *Maîtrise de l'outil informatique et formation*

Le profil comptable n'est pas essentiel pour les agents qui doivent toutefois avoir une bonne maîtrise des outils informatiques.

La responsable du service de l'état spécial considère que les étapes déjà intervenues pour parvenir à la modernisation des outils comptables ont été bien intégrées par le service notamment le passage des logiciels comptables « SAGA » à « ALIZE ».

Elle-même a du goût pour l'informatique. Elle a fait partie de la première vague de formation ALIZE (lorsqu'elle était en poste à la DVD) et est formatrice ALIZE. Elle utilise aussi GO pour le suivi des opérations de travaux. La DGS précise que « *le système conjoint de formation externe de formateurs qui, ensuite, ont formé leurs collègues en interne en mairie pour Alizé a été très performant* ».

Le service utilise essentiellement ALIZE et son « Infocentre » dont les données et les requêtes permettent d'améliorer le contenu des tableaux de suivi du budget et des dépenses qui sont présentés sur EXCEL.

Formations

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, dès la première vague de formation). La responsable du service regrette cependant qu'il n'existe pas de formations complémentaires plus spécifiques aux mairies d'arrondissement. Les auditeurs de l'Inspection générale ne peuvent que recommander à la DUCT l'organisation de tels stages.

Pour approfondir leurs compétences, les agents de l'ESA ont été formés en 2010 aux opérations de liquidation complexe.

Au moment du passage des auditeurs, les agents du service venaient de participer en juin 2011 à une formation portant sur la dématérialisation des factures.

Un travail qui s'appuie sur un réseau mis en place par la DUCT

La chef du service état spécial participe aux réunions du groupe métiers « finances » à la DUCT qui lui sont très utiles sur les retours d'expériences. Elle considère qu'en plus de ce groupe, des réunions des représentants financiers des mairies avec des représentants des directions opérationnelles ainsi que de la direction des achats et des CSP comptables seraient utiles. La mission de l'Inspection générale appuie cette recommandation auprès de la DUCT.

2.2.3.1.3. Préparation et exécution budgétaire

Les responsabilités sont réparties entre la direction générale et l'état spécial.

Préparation budgétaire : la DGS et la DGAS préparent le budget prévisionnel et le budget supplémentaire (BS), elles recueillent les besoins et les projets des directions et en réalisent la synthèse. Dans ce processus, les relations sont constantes entre la DGAS et la responsable du service de l'état spécial qui tient un état des consommations sur EXCEL en réseau (avec la direction générale) permettant de faire des prévisions de dépenses, très utiles notamment lors de la préparation du BS.

Pour la préparation du budget primitif de l'état spécial, la DGS, la DGAS et la responsable de l'état spécial rencontrent les chargés de secteur des directions supports des équipements de proximité: DASCO, DFPE, DAC, DJS, DEVE. Les discussions ont lieu notamment sur les travaux, les nouveaux équipements et les projets prévus pour l'année n+1. Dans ce schéma, les visites d'architecture des équipements et des chantiers qui sont effectuées par la DGS et la DGAS leur assurent la possibilité de discuter les informations données par les directions.

Ces échanges permettent l'élaboration du cadrage budgétaire de l'état spécial. La DGAS saisit les demandes budgétaires de la mairie dans l'application Examine-ESA (plate forme unique de dialogue sur laquelle interviennent les mairies d'arrondissement et la direction des finances).

La DGS et la DGAS vont toutes deux défendre le budget de la mairie à la direction des finances, en présence d'un représentant de la DUCT. Elles présentent les résultats de cette réunion au Maire et au directeur de cabinet.

Les investissements d'intérêt local sont choisis sur proposition du maire d'arrondissement. La direction générale des services ne participe pas aux réunions concernant l'espace public (voirie, espaces verts) qui sont effectuées environ toutes les six semaines en présence du maire et du directeur de cabinet. Selon la DGS : « *les services administratifs souffrent d'un manque d'éléments au moment d'assurer les saisies et le suivi de ces crédits et de ce fait, ne peuvent jouer de rôle d'aide à la décision* ».

Exécution budgétaire.

Le service de l'état spécial assure le suivi du budget, passe les bons de commandes, édite les propositions de mandements, exécute les virements, assure le suivi (et le contrôle) des enveloppes des directions et des responsables d'équipement, jusqu'à la liquidation des factures (la dématérialisation n'intervenant qu'en juillet 2011 pour la gestion directe).

Suivi /contrôle

La responsable de l'état spécial fait un travail de suivi sur l'infocentre d'ALIZE dont elle apprécie la fonctionnalité. C'est son outil de contrôle qui lui permet d'établir des tableaux de suivi et les taux d'exécution des lignes. Le suivi budgétaire a été mis sur réseau, avec des tableaux de bord établis sur EXCEL (faisant l'état de consommation des lignes, comprenant les engagements, bons de commandes, mandatement et liquidations) consultables à tout moment par la DGS et la DGAS.

La chef du service de l'ESA vérifie, une fois par mois si des erreurs de manipulation ont eu lieu dans ALIZE.

Taux d'exécution

La DGAS et la responsable de l'état spécial ont organisé des réunions en juin 2011 et octobre 2011 pour alerter leurs correspondants en directions sur leurs taux d'exécution et les inciter à passer leurs commandes (DEVE, directrice de crèches, conservatoire, maison des associations, DASCO, DJS). Elles ont pour objectif en 2012 de tenir trois réunions sur ce sujet à échéance (février, juin et octobre) pour mobiliser leurs interlocuteurs (voir au paragraphe 2.2.3.1.6, l'évolution des reports de la dotation de gestion locale).

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

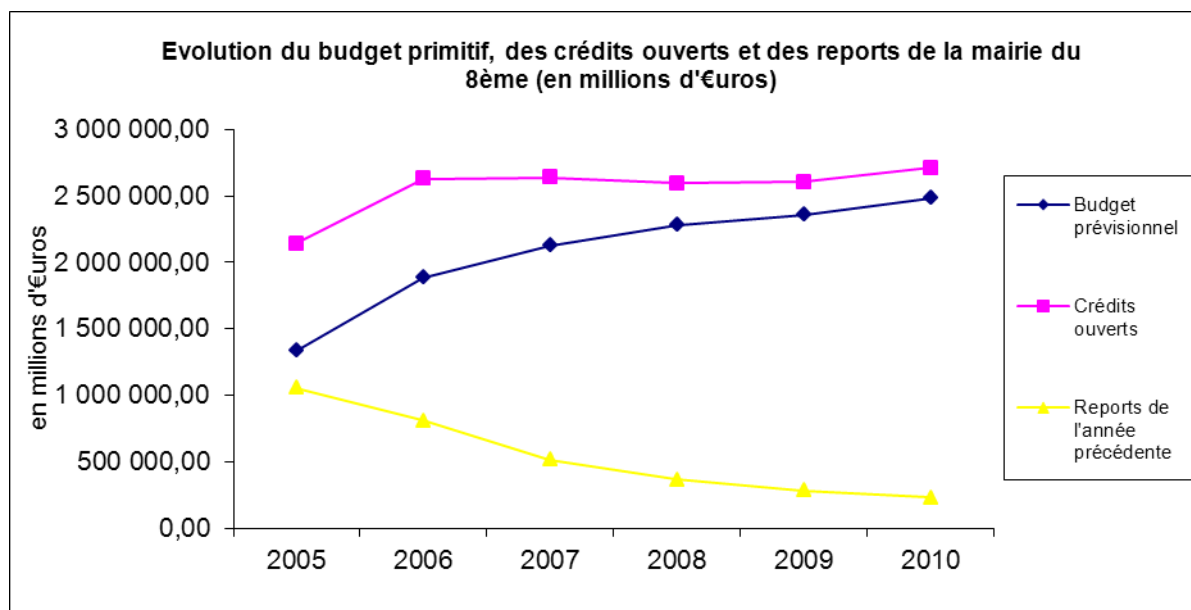
- **Evolution du budget primitif**

Le tableau et le graphique suivants montrent que le budget prévisionnel progresse régulièrement, passant de 1,34 M€ en 2005 à 2,48 M€ en 2010 en raison de transferts d'équipements et de charges. Dès 2006, on note une baisse importante des reports qui passent de 1,05 M€ en 2005 à 231 641 € en 2010, ce qui démontre une volonté de bonne gestion, voulue par la direction générale des services et le Maire, avec un effort porté sur la consommation des dotations de fonctionnement et la consommation régulière des crédits des conseils de quartier.

Tableau 23 : Evolution budget primitif

Evolution budget prévisionnel, crédits ouverts et reports de la mairie du 8 ^{ème}			
	Budget prévisionnel	Crédits ouverts	Reports de l'année précédente
2005	1 334 382,00	2 138 945,00	1 054 013,00
2006	1 883 599,00	2 629 924,00	809 669,00
2007	2 127 720,00	2 639 620,00	515 650,00
2008	2 279 499,00	2 593 434,00	364 410,00
2009	2 355 517,00	2 604 866,00	285 610,00
2010	2 484 161,00	2 710 752,00	231 641,00

(Source mairie du 8^{ème})

Graphique 2 : Evolution du budget primitif, des crédits ouverts et des reports de la mairie du 8^{ème} (en millions d'€uros)(Source : Mairie du 8^{ème})

- **Evolution des dépenses**

- Les dépenses totales constatées à l'état spécial ont progressé de 5% de 2008 à 2010 en passant de 2,30 M€ à 2,42 M€. L'augmentation principale revient à la dotation d'investissement.

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

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var ° 2008/ 2010
Dotation d'animation locale (DAL)	267 389,62	232 837,47	319 497,59	265 527,03	-1%
Travaux urgents	158 555,08	120 042,73	182 410,81	158 310,82	0%
Conseils de quartier	18 306,23	16 623,41	23 142,00	22 546,16	23%
Animation locale	90 528,31	96 171,33	113 944,78	84 670,05	-6%
Dotation de gestion locale (DGL)	1 915 451,90	2 031 623,58	2 193 547,84	1 987 773,40	4%
Dotation d'investissement	124 983,11	108 763,52	197 706,75	169 243,89	35%
Travaux (hors CCQ)	46 401,11	37 331,58	96 645,58	82 414,15	78%
Conseils de quartier*	49 422,00	39 266,78	72 486,28	62 580,73	27%
Mobilier et équipement (hors CCQ)	29 160,00	32 165,16	28 574,89	24 249,01	-17%
TOTAL	2 307 824,63	2 373 224,57	2 710 752,18	2 422 544,32	5%

(Source : mairie du 8^{ème})

*sans les transferts vers le budget général, soit en 2008 : 32 600€ et en 2009 : 71 000€

- Les dépenses globales de la rubrique « dotation d'investissement » présentent une hausse sensible sur la période : +35%, passant de 124 983 € à 169 243 €.

- La ligne de dépense « travaux » est en nette progression (+78%). Elle connaît un pic en 2010 (à 82 414€) dû à l'exécution de travaux de voirie.

- Le 8^{ème} arrondissement compte 7 conseils de quartier qui disposent chacun annuellement de 8 264 € en budget d'investissement (soit 57 848 € par an). Les dépenses sur cette ligne

sont en augmentation passant de 49 422 € en 2008 à 62 580 € en 2010. La dépense est organisée de façon régulière ce qui permet à la mairie du 8^{ème} de n'avoir qu'un faible taux de report de 10 000 € en 2010. La situation des conseils de quartier est détaillée au paragraphe 3.1.

- **Les dépenses de la rubrique dotation d'animation locale (DAL)** connaissent une certaine stagnation passant de 267 389 € en 2008 à 265 527 € en 2010 (-1%). La dotation comprend les crédits relatifs aux dépenses de fonctionnement des 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 hausse de 23%. Chaque conseil de quartier dispose de 3 300 € annuels qui sont dépensés en convocations aux réunions des conseils, affranchissements, impressions des affiches et périssables pour les séances.

- Le calcul des crédits de **la ligne « animation locale »** est effectué par la Direction des Finances selon des modalités forfaitaires et des critères de répartition fixés par délibération du conseil de Paris et son évaluation communiquée par la DUCT à la mairie d'arrondissement. La dépense de la mairie sur la période auditée est en baisse (passant de 90 528 € en 2008 à 84 670 € en 2010 (soit -6%)) à cause de la surestimation du coût prévisionnel d'une opération (fête de la musique) en 2010.

La direction générale comme la responsable du service de l'état spécial considèrent que le suivi budgétaire de l'animation locale qui suit les mêmes procédures que les autres domaines fonctionnels ne pose pas de problème particulier.

2.2.3.1.5. *L'impact de la dématérialisation des factures*

Sur la période concernée par l'audit (2008-2010), la situation des budgets des mairies par rapport aux CSP comptables (centres de services partagés) était différente selon qu'il s'agissait de la gestion déléguée ou de la gestion directe.

Tous les crédits dits « en gestion déléguée » étaient d'ores et déjà liquidés et mandatés pour l'essentiel par le CSP "services aux Parisiens, économie et social" constitué au 1er janvier 2011 (les deux autres CSP n'en traitent que de manière marginale). Les crédits dont les mairies avaient souhaité conserver la gestion en direct étaient encore hors CSP. Il était prévu que ceux-ci seraient concernés en deux temps par la dématérialisation : dématérialisation des factures au 1^{er} juillet 2011 et dématérialisation globale des pièces comptables mi-septembre.

Lors du passage des auditeurs en juillet 2011, la responsable de l'Etat spécial regrettait que chaque poste du service financier n'ait pas encore été équipé en double écran (prévue dans le cadre de la dématérialisation). Cependant, les formations des agents sur le sujet, prévues en juin 2011, avaient eu lieu.

L'impact de la dématérialisation des factures (des crédits en gestion directe) ne pouvait donc encore se faire sentir. Mais l'inquiétude existait quant au prochain passage par le « CSP ». L'intervention d'un « centre facturier » recevant les factures au lieu et place de la mairie, souciaient la DGAS et la responsable de l'ESA, d'autant que les factures

dématérialisées auxquelles le service était déjà confronté, relevaient de la gestion déléguée (DEVE, DASCO, DFPE) sur laquelle le service a peu de prise administrative.

2.2.3.1.6. Les équipements de proximité

Les dépenses de la dotation de gestion locale sont passées de 1,91 M€ en 2008 à 1,98 M€ en 2010 (+4%). 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. Par ailleurs, l'évolution des engagements juridiques est la suivante :

Tableau 25 : Evolution des engagements juridiques sur les équipements de proximité

Evolution des engagements juridiques sur les équipements de proximité			
en €	2008	2009	2010
Engagements juridiques (total)	2 384 837 €	2 436 649 €	2 480 496 €
en gestion directe	1 416 472 €	1 534 443 €	1 703 221 €
en gestion déléguée	891 353 €	902 207 €	777 276 €
Factures liquidées en gestion directe	1 416 472 €	1 488 219 €	1 661 068 €

(Source : mairie du 8^{ème})

Tableau 26 : Evolution des dépenses de la DGL de 2008 à 2010.

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var° 2008/ 2010
Dotation de gestion locale (DGL)	1 915 451,90	2 031 623,58	2 193 547,84	1 987 773,40	4%
Mairie d'arrondissement	306 073,73	313 229,18	333 787,38	322 455,52	5%
Salles polyvalentes					
Maison des associations	173 194,28	205 599,80	209 740,68	204 322,53	18%
Equipements sportifs (411 412)	18 317,92	17 430,06	23 993,26	22 287,50	22%
Ecoles	212 952,77	204 509,63	228 712,00	194 725,90	-9%
Conservatoire	63 185,61	74 988,73	93 300,00	84 143,86	33%
Bibliothèques	13 264,42	5 044,61	14 160,00	10 884,66	-18%
Centres d'animation	568 384,76	548 437,49	497 548,48	407 453,66	-28%
Crèches	217 919,15	233 317,79	271 872,68	261 927,38	20%
Espaces verts	25 432,61	19 251,27	59 910,00	45 504,87	79%
Remboursement fluides	316 726,65	409 815,02	460 523,36	434 067,52	37%

(Source : mairie du 8^{ème})

Les reports sur la dotation ont été aussi très largement maîtrisés dans un souci de bonne gestion comme le montre le tableau suivant transmis par la direction générale des services sur les montants des crédits reportés ces trois dernières années sur la dotation de gestion locale. Cependant, la mairie d'arrondissement indique que le faible taux d'exécution de certaines lignes de la dotation de gestion locale résulte principalement de deux facteurs : d'une part, en 2010 du projet de changement du mode de gestion du centre d'animation (délégation de service public) et d'autre part, du faible taux d'exécution en gestion déléguée sur les écoles (85%) et les espaces verts (76%) impacté par le passage des directions en CSP à partir de 2009.

Tableau 27 : Evolution des reports de la DGL

	Reports 2008 sur BS 2009	Reports 2009 sur BS 2010	Reports 2010 sur BS 2011	% évolution 2008-2010	% évolution 2009-2010
DOTATION DE GESTION LOCALE	108 296,43	103 554,84	205 774,44	90,01%	98,71%
mairie d'arrondissement	8 704,89	8 306,03	16 796,62	92,96%	102,22%
Maison des associations	5 951,01	4 688,64	5 418,15	-8,95%	15,56%
Bains douches	17 935,47	6 473,87	2 956,05	-83,52%	-54,34%
Ecoles maternelles	9 547,95	5 783,34	32 670,70	242,18%	464,91%
Ecoles élémentaires	19 431,56	6 342,74	18 067,33	-7,02%	184,85%
Conservatoire	11 983,18	11 090,63	9 789,38	-18,31%	-11,73%
Bibliothèques	3 133,32	1 339,13	3 821,96	21,98%	185,41%
Gymnase	3 186,36	378,97	449,21	-85,90%	18,53%
Centre d'animation	1 400,50	23 469,25	90 353,02	6351,48%	284,98%
Crèches et jardins d'enfants	16 354,39	15 017,30	9 948,07	-39,17%	-33,76%
Espaces verts	10 667,80	20 664,94	15 503,95	45,33%	-24,97%

(Source mairie du 8^{ème})

- **Les équipements de la petite enfance** (crèches et haltes garderies): les dépenses de la ligne « crèches » évoluent à la hausse (217 919 € en 2008, pour 261 927 € en 2010, soit +20%). Cette augmentation correspond pendant la période audité à de nouvelles charges : l'alimentaire des crèches est en augmentation et un surcoût a dû être réglé par la mairie depuis 2009 avec l'externalisation des prestations de nettoyage des établissements de la petite enfance.

Les crédits des crèches relèvent très majoritairement de la gestion directe. Les agents de la régie sont en contact constant avec les directrices et à l'écoute de leurs demandes et de leurs besoins. Les directrices n'ont qu'une carte achat partielle (pour les fournitures de bureau et le petit équipement de bureau), elles ne peuvent acheter ni jouets, ni alimentaire ce qui permet un meilleur suivi par le service.

- **La ligne destinée au centre d'animation** connaît un important report en 2010, dû à une surestimation de la DJS qui, au BP, avait provisionné 90 000 € dans la perspective du changement de mode de gestion de l'équipement, lequel n'est intervenu qu'en fin 2011.

- **Les lignes concernant « les écoles » et les « espaces verts »** sont en gestion déléguée. Sur la première, la dépense présente une baisse de -9% (212 952 € en 2008 et 194 725 € en 2010). Sur la seconde, elle est en augmentation de +79%, passant de 25 432 € en 2008 à 45 504 € en 2010, avec une chute à 19 251 € en 2009. La mairie signale donc un faible taux d'exécution en gestion déléguée, accentué sur la période par le passage des directions en CSP.

2.2.3.2. La fonction achat

La mairie du 8^{ème} utilise principalement les marchés transverses de la Ville pour toutes les prestations qui lui sont nécessaires (impression, fournitures administratives, consommables informatiques...). 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, la mairie est capable d'élaborer des marchés adaptés à ses besoins. Sur la période audité, différents MAPA (Marchés à procédure adaptée) ont été passés: un marché annuel pour les vœux du maire, des prestations traiteurs et des achats de boissons. Le maire ne souhaitant pas être lié pour trois ans (par crainte d'une baisse de la qualité), les marchés sont passés pour un an.

Le MAPA relatif au journal de l'arrondissement (mensuel) ne coûte rien à la mairie. En effet, le marché est passé « par abandon de recettes », la société qui édite le journal se rémunérant directement sur les encarts publicitaires qui y sont insérés. En 2008, une machine de mise sous plis a été achetée par MAPA.

Un secrétaire administratif est chargé de la préparation et de l'exécution des marchés publics (il occupe également les fonctions d'assistant de démocratie locale et de relais prévention). Il rédige entièrement les MAPA et les passe dans l'application EPM (Elaboration Passation de marchés). S'il se pose une question, il consulte le bureau des affaires juridiques de la DUCT. Quand le marché est notifié, le service de l'état spécial le saisit dans ALIZE et l'exécute. La coordination est bonne entre le responsable des marchés et l'ESA.

Jusqu'alors le secrétaire administratif était le seul agent de la mairie à connaître l'application EPM, la DGAS souhaitant également pouvoir l'utiliser, suivra une formation en 2012.

Le nombre de marchés passés est de 3 en 2008, de 2 en 2009 et de 3 en 2010.

Tableau 28 : MAPA passés par la mairie du 8^{ème} arrondissement

Année	Libellé	Montant HT annuel mini en €	Montant HT annuel maxi en €
2008	Vœux aux personnalités (Janvier 2009)	10 937,34	
2008	Achat - d'une machine de mise sous pli - d'une imprimante d'adresse	9.990,50 4.569,00	
2008	Journal d'arrondissement	Marché par abandon de recette estimation 111.096	
2009	Vœux aux personnalités (Janvier 2010)	10.718,64	
2009	Journal d'arrondissement	Marché par abandon de recette estimation 119.025	
2010	Prestations traiteurs 2011 (3 lots)	Lot 1 12.500 Lot 2 10.000 Lot 3 3.000	25.000 25.000 12.000
2010	Achat boissons 2010-2011 (3 lots)	Lot 1 4.000 Lot 2 1.500 Lot 3 2.000	16.000 6.000 8.000
2010	Journal d'arrondissement	Marché par abandon de recette estimation 156.000 €	

(Source : Mairie du 8^{ème})

2.2.3.3. La fonction régie

L'organisation de la régie.

La régie de la mairie du 8^{ème} arrondissement compte deux agents de catégorie C.

L'actuelle régisseuse titulaire a été nommée en juin 2009. C'est un adjoint administratif en poste à la mairie du 8^{ème} depuis 2005 (d'abord comme UGD et agent polyvalent au service de l'état civil).

Son mandataire suppléant, également adjoint administratif a, lui aussi, été nommé en juin 2009.

La régisseuse a été formée en interne par son prédécesseur puis a bénéficié d'une formation de base au métier de régisseur, six mois après sa prise de fonctions. Cette formation, d'une durée d'une journée et demie, est jugée de qualité mais trop courte. Elle a été complétée, une année plus tard, par une formation de perfectionnement.

Par ailleurs, l'équipe de la régie recourt fréquemment au site Intranet de la direction des finances.

Les opérations de recettes et de dépenses sont effectuées indifféremment par les deux agents de la régie. Le carnet des disponibilités et le quittancier sont arrêtés chaque soir par la régisseuse ou son suppléant. Sur un plan hiérarchique, la régisseuse est rattachée directement à la Directrice générale des services. Elles se voient ponctuellement selon les problèmes à traiter et au moins une fois par mois pour un contrôle approfondi des dépenses et des recettes. C'est une bonne pratique qui permet à la Direction générale des services de contrôler l'activité de la régie.

Les outils informatiques utilisés par la régie.

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

La régisseuse estime que STAR constitue un outil performant et simple d'utilisation. En complément, la régie recourt à Excel afin de produire des tableaux statistiques.

La régie utilise également l'application DVP pour procéder à des dépenses par virements (dans les faits, l'utilisation de DVP pour le remboursement des frais de cantine résultant d'une absence supérieure à trois jours est très rare).

Contrairement à d'autres mairies d'arrondissement, la régie n'est pas dotée du progiciel Ecole'Soft qui sert notamment à l'établissement de la facturation des repas de cantine. En effet, la caisse des écoles du 8^{ème} a estimé ce produit peu adapté aux besoins de son établissement et coûteux notamment en termes de maintenance. La Caisse des écoles a préféré mettre en place une application développée en interne à partir d'ACCESS.

L'adéquation de l'organisation aux missions.

Fréquentation

Aux visites des mandataires (directeurs d'écoles et de crèches, sous-régisseur du Conservatoire) s'ajoutent celles des familles.

Au total, un peu plus de 200 personnes fréquentent la régie au cours d'une année.

On notera que **l'amplitude horaire pour la réception du public s'est accrue durant l'année 2011**. C'est ainsi qu'il n'y a plus de fermeture de la régie lors de la pause méridienne (un agent reste de permanence depuis janvier 2011). De même, une nocturne est organisée chaque jeudi jusqu'à 19h30. Compte tenu de la faiblesse de la fréquentation sur ce créneau horaire, un seul agent de la régie participe à cette permanence.

Par ces changements d'amplitude horaire, la régie s'est « calée » sur les horaires d'ouverture des autres services de la mairie, ce qui a constitué un progrès en termes de qualité de l'accueil.

La régie ne signale aucun incident avec les familles et on ne recense aucune agression verbale. Les personnels de la régie n'ont pas suivi de formation à l'accueil des publics difficiles. Mais la régisseuse a bénéficié d'une formation de ce type lorsqu'elle était en poste dans le service de l'état civil.

La gestion des recettes

Les encaissements réalisés par la régie sur la période audité, soit 2008-2010 sont retracés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 29 : Encaissements réalisés par la régie du 10^{ème} de 2008 à 2010.

Recettes

Exercice	Ville de Paris		Pourcentage	Caisse des écoles		Pourcentage	Total		Pourcentage
	Montant	Nombre		Montant	Nombre		Montant	Nombre	
Total 2008									
chèque	298 888,15 €	2 623		748 550,66 €	12 455		1 047 438,81 €	15 078	
numéraire		105			142			247	
carte bancaire	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
paiement en ligne	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
prélèvement automatique	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
autres (mandat cash)	0,00 €	0	0,00%	138,60 €	2	0,01%	138,60 €	2	0,01%
Total 2009									
chèque	293 918,95 €	2 896		781 265,14 €	12 802		1 075 184,09 €	15 698	
numéraire		102			170			272	
carte bancaire	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
paiement en ligne	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
prélèvement automatique	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
autres (ticket loisir)	465,00 €	3	0,10%	0,00 €	0	0,00%	465,00 €	3	0,02%
Total 2010									
chèque	198 938,91 €	2 295		799 065,20 €	12 490		998 004,11 €	14 785	
numéraire		65			156			221	
carte bancaire	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
paiement en ligne	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
prélèvement automatique	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%	0,00 €	0	0,00%
autres (ticket loisir)	155,00 €	1	0,04%	0,00 €	0	0,00%	155,00 €	1	0,01%

(Source : mairie du 8^{ème} arrondissement)

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

On observe un léger recul des recettes [.....]
.....] Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Les recettes de la Caisse des écoles ayant progressé régulièrement durant cette période, le recul global s'explique par l'évolution des recettes de la Ville de Paris. Ces dernières ont connu une diminution sensible suite aux difficultés engendrées par le non remplacement immédiat de trois sous-régisseurs du Conservatoire de l'arrondissement au cours des années 2009 et 2010.

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

La gestion des dépenses

Les dépenses réalisées entre 2008 et 2010 sont retracées dans le tableau ci-après.

Tableau 30 : Evolution des dépenses réalisées par la régie entre 2008 et 2010.

Dépenses

Exercice	Ville de Paris		Etat spécial		Caisse des Ecoles		Total
2010	102,00 €		3 803,97 €		7 720,19 €		11 626,16 €
2009	127,30 €		3 571,22 €		11 331,77 €		15 030,29 €
2008	174,40 €		3 755,94 €		9 341,57 €		13 271,91 €
Evolution	Ville de Paris		Etat spécial		Caisse des Ecoles		
Année	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	
Montant	-47,10 €	-25,30 €	-184,72 €	232,75 €	+1990,20 €	-3 611,58 €	
Pourcentage	-27%	-19,87%	-4,92%	6,52%	+21,30%	-31,87%	

(Source : mairie du 8^{ème} arrondissement)

La sécurisation

Le local de la régie de la mairie est situé au troisième étage.

[.....] 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.

Les contrôles

Le dernier contrôle de la Direction régionale des finances publiques d'Ile de France et de Paris ou DRFIP s'est déroulé en avril 2010.

Le rapport de la DRFIP d'avril 2010 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* ». Ce dernier rapport a également émis quelques recommandations :

- La réévaluation à la baisse du montant des avances prévu dans les actes constitutifs ;
- L'abandon du suivi manuel des registres comptables faisant double emploi avec le logiciel STAR ;
- Le renforcement des contrôles sur les mandataires-agents de guichet et les sous-régisseurs.

Ces recommandations ne font pas l'objet d'un suivi particulier de la part de la direction des finances et de la DUCT. On notera toutefois que la régie a bien mis fin au suivi manuel des enregistrements comptables qui était redondant par rapport au logiciel STAR et ce, conformément aux recommandations de la DRFIP.

L'impact de la modernisation et des réformes.

FACIL'Familles

Les directeurs d'école encaissaient jusqu'à présent les 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 se rendaient à la mairie d'arrondissement (les directeurs d'école leur remettaient une facture).

La Direction des affaires scolaires (DASCO) vient de créer le compte Facil'Familles qui regroupe l'encaissement des recettes liées aux activités périscolaires. 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.* Les parents ont également la possibilité de payer par carte bancaire via Internet (régie centrale de la DASCO) et par prélèvement bancaire.

Pour la régie de la mairie du 8^{ème}, le démarrage du système a débuté en avril 2011. Une très légère augmentation de la fréquentation a été observée. C'est ainsi que d'avril à fin septembre 2011, seuls 15 parents se sont présentés à la régie pour effectuer un règlement [.....] dans le cadre de Facil'Familles.

Spécificités de la régie

La responsable de la **régie** et son adjoint assurent également une partie de la **gestion budgétaire des crèches**. C'est ainsi qu'elle enregistre les bons de commande et les factures dans le logiciel ALIZE. Elle reste en contact téléphonique étroit avec les directrices de crèches.

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. Les missions nouvelles

3.1.1. La mission vie démocratique

Instance de démocratie participative dans le 8^{ème} arrondissement, la coordination des Conseils de quartier relève uniquement du Cabinet.

Contrairement à ses homologues, la mairie du 8^{ème} n'a en effet pas souhaité qu'il soit créé un poste d'animateur des Conseils de quartier.

De fait, une chargée de mission suit le dossier conseils de quartier au sein du Cabinet.

Dans le 8^{ème} arrondissement, il existe sept Conseils de quartier : « Hoche Friedland », « Triangle d'or », « Saint-Philippe du Roule », « Parc Monceau », « Mairie », « Europe » et « Elysées-Madeleine ».

Le budget de fonctionnement (3306 € par Conseil en 2010) sert à couvrir les frais de convocation, d'impression (affiches) ou de fêtes de quartier.

Selon le Maire, le montant très faible des budgets d'investissement (8264 € par Conseil de quartier en 2010) ne permet que de financer de petits équipements locaux du type mobilier urbain, ce qui ne correspond pas aux demandes des Conseils de quartier. Afin d'éviter tout risque de sous-consommation de ces crédits et donc de reports, la pratique actuelle de la mairie consiste donc à « mixer » ces crédits dans la ligne investissements de l'état spécial d'arrondissement (ESA) et à réaliser ainsi des investissements plus importants sur les équipements municipaux de proximité. Sur l'investissement des Conseils de quartier sont ainsi financés : outre des opérations de petite voirie (potelets...), des achats de mobilier pour les écoles et quelques travaux dans ces dernières. Le maire sollicite l'avis des « référents » des conseils de quartier (les cinq élus du bureau de chaque conseil) pour connaître leurs souhaits en matière de réalisation des investissements.

Le tableau, ci-après, donne quelques précisions chiffrées sur le fonctionnement des Conseils de quartier du 8^{ème} arrondissement.

Tableau 31 : Fonctionnement des Conseils de quartiers dans le 8^{ème} (chiffres 2010).

• Nombre de Conseils de quartier : 7 (« Hoche Friedland », « Triangle d'or », « Saint-Philippe du Roule », « Parc Monceau », « Mairie », « Europe » et « Elysées - Madeleine »).
• Nombre de membres des bureaux des Conseils de quartier : 5
• Participation : en moyenne 40 personnes par Conseil de quartier.
• Budgets : chaque Conseil de quartier dispose annuellement d'un budget de fonctionnement de 3305 € et d'un budget d'investissement de 8264 €.
• Moyens matériels mis à disposition des Conseils de quartier : une sono, un vidéoprojecteur, un écran ; tous ces équipements sont transportés par deux agents de logistique générale (ALG) de la mairie qui organisent également les salles. Les réunions plénières sont organisées dans les espaces publics du 8 ^{ème} (essentiellement des écoles).

3.1.2. La mission RIF (Relais Informations Familles)

La mairie du 8^{ème} a prévu d'ouvrir un Relais Informations Familles (RIF) début décembre 2011. Le fonctionnement reposera essentiellement sur le personnel du Bureau des affaires générales (5 adjoints administratifs et une personne recrutée sur un CUI).

La superficie dévolue au RIF sera de 61 m². Le nouveau service comprendra :

- un bureau destiné aux inscriptions administratives avec un coin réservé aux enfants : 21 m² ;
- un bureau destiné aux permanences liées à la famille (et à l'antenne logement le mercredi et le vendredi) : 25 m² ;
- un couloir avec banquettes et présentoirs : 15 m².

En matière de mobilier, outre la dotation DFPE pour les enfants d'un montant de 2000 € (petites tables et petites chaises...) et le plan d'équipement DUCT de 3000 € (banquettes, fauteuils,...), l'état spécial du 8^{ème} a financé 1000 € de mobiliers complémentaires (présentoirs - cadres...).

Dans un premier temps, l'activité du RIF consistera :

- 1) A faire effectuer par les agents du BAG **les inscriptions administratives en crèches à la mairie sur le logiciel LUCI** (Logiciel utile pour les crèches informatisées).

A ce jour, les inscriptions sont réalisées sur papier à la crèche Beaujon une demi-journée par semaine (le lundi après-midi). Elles seront dorénavant effectuées tous les jours aux horaires d'ouverture de la mairie, ce qui représentera un gain de temps important pour les familles.

De plus, le BAG ayant déjà à sa charge le suivi des inscriptions scolaires, le RIF devrait permettre de mieux coordonner le passage des enfants de la crèche à l'école.

- 2) A mettre en place des **permanences d'associations** intervenant dans le domaine de la petite enfance ainsi qu'une permanence hebdomadaire de **directrices de crèches**.

Le RIF sera initialement limité à la petite enfance. Il est toutefois prévu que le nombre de permanences se développe afin de couvrir un champ d'activité plus vaste (périscolaire, adolescence, etc...) mais toujours lié à la famille.

3.2. Les défis à relever

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

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs

3.2.1.1. 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.

La DGS indique que : « *le coordonnateur de l'espace public nommé en 2010, qui est l'adjoint au chef de la circonscription de la voirie, est en relation uniquement avec le Maire et son Cabinet* ».

3.2.1.2. L'impact des référents territoriaux

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

Selon la DGS : la nomination d'un référent dans le domaine culturel correspond à un réel besoin.

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 responsables des services sociaux (directrice du CAS et délégué départemental de coordination) dont les services sont logés en mairie ainsi que la DGS doivent, à la demande du Secrétariat Général de la Ville de Paris, mettre en place un projet d'accueil d'information sociale spécifique à l'arrondissement avant l'été 2012. Ce document de référence présentera l'organisation des trois services d'accueil et proposera les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de l'accès à l'offre sociale pour les usagers. Cette démarche est en cours et va donner lieu à des réunions régulières du groupe de travail et du comité technique créés récemment à cet effet.

3.2.1.4. L'impact des assistants conseils de la jeunesse

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

La DGS rappelle qu'il n'y a pas de conseil de la jeunesse dans le 8^{ème} arrondissement.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

La DGS note que : les nouvelles technologies font désormais partie de la vie de nombreux Parisiens et l'effort considérable effectué depuis 2001 par la Ville de Paris dans ce domaine a des résultats ressentis globalement comme très satisfaisants par les services de la mairie et conduit à une simplification des formalités, en favorisant des gains de temps pour les usagers.

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

- ***Du côté des usagers :** la demande des actes d'état civil par internet a augmenté de façon conséquente et va de pair avec l'augmentation de demandes de nature spécifique comme les recherches généalogiques; de même, la mise en place récente de l'inscription par internet sur les listes électorales a été très bien accueillie dès le début de l'opération. La généralisation de « Facil'Familles » dans tous les arrondissements est un nouveau pas pour simplifier la vie des familles.*
- ***Du côté des agents :** la perception est aussi largement positive. L'utilisation du logiciel CITY 2 a allégé le travail physique des agents de l'état civil en limitant le transport des registres, l'utilisation de GEPI en matière d'inscriptions scolaires a favorisé la réactivité des services du Bureau des affaires générales, la mise en place d'ODS réduit considérablement le travail de copies du Secrétariat général et favorise le développement durable.*

Les applications informatiques transversales (Alizé, Go, Patrimoine) constituent des outils de pilotage territorial partagés avec les directions.

- *La plupart des agents de la mairie reconnaissent que la pratique des outils informatiques qu'ils soient généraux (Outlook, Word, Excel) ou plus spécialisés (Alizé, RH 21) ont bouleversé leur environnement de travail, en réduisant le recours à l'écrit, en favorisant leur réactivité et en valorisant vis à vis de l'extérieur l'image désuète du fonctionnaire « rond de cuir ».*

Grâce aux efforts déployés par le service central de formation de la DUCT et l'accompagnement du bureau technique de la direction, ces évolutions conduites parfois « à marche forcée » ont donné des résultats satisfaisants. Certaines méthodes de formation se sont révélées très efficaces.

Ainsi le système conjoint de formation externe de formateurs qui, ensuite, ont formé leurs collègues en interne en mairie pour Alizé a été très performant. De même, la formation personnalisée des cadres des mairies effectuées sur les applications informatiques générales par les agents du service technique informatique de la DUCT permettent de favoriser leur adaptation, en limitant la perte de temps des cadres concernés.

- *La DGS souligne également que si l'informatique permet de résoudre les demandes les plus classiques, les dossiers complexes nécessitent réflexion et une professionnalisation des agents pour laquelle l'outil informatique est insuffisant.*
- *Enfin, si les applications multiplient les systèmes d'information statistiques utiles, ceux-ci ont une valeur relative d'indicateur mais ils ne reflètent pas toujours la réalité de la tâche effectuée par les services. Ainsi l'état civil va fournir une comptabilité des actes dressés par le service mais combien de temps les agents auront-ils passé par ailleurs à renseigner d'autres usagers sans dresser un acte ?*

- Dans cette réforme centrée notamment sur la dématérialisation, une réflexion doit être menée sur **le rôle du relais technique** : il est censé être en mairie l'interlocuteur privilégié des agents dans le domaine de la mise en place et la maintenance quotidienne de l'outil informatique et de la téléphonie. Or, le relais technique n'est souvent pas un technicien et les demandes des agents dépassent parfois ses compétences. A la mairie du 8^{ème}, cet agent est par ailleurs un « pivot » du service de l'état civil et peut rencontrer des difficultés pour partager son temps de travail. N'y a-t-il pas nécessité d'un poste à temps complet ? Par ailleurs, comment motiver un agent qui pour ce service important rendu, ne bénéficie actuellement d'aucune compensation financière ? En tout cas, une définition plus précise du statut de l'agent serait utile.

3.2.2.2. Le développement des « téléservices » (ces sujets ont été évoqués précédemment)

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

Selon la DGS, la généralisation de « Facil'Familles » dans tous les arrondissements constitue un nouveau pas pour simplifier la vie des familles.

3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

Selon la DGS, du côté de l'usager, même si la population utilise de plus en plus l'informatique, il faut que **les mairies d'arrondissement demeurent en capacité d'accueillir les populations les plus fragiles** qui pour des raisons sociales de revenus ou d'âge ne pratiquent pas l'informatique. **Le contraire conduirait à une inégalité de traitement des Parisiens inconciliable avec le service public.**

3.2.2.5. Le développement du multi canal

Rappel : refonte de paris.fr, développement du 3975, développement du courriel, partage des bases de données par les agents d'accueil. Selon la DGS, le développement du 3975 permet au service de l'accueil de bénéficier d'une base de données mais les administrés considèrent parfois les réponses fournies comme imprécises voire insuffisantes.

« L'informatique est un outil et non pas une fin en soi ». Des progrès sont à effectuer dans la **gestion des courriels**, souvent mal dirigés, trop nombreux. Pour les « généralistes » que sont les DGS ou les DGAS, la multiplication des courriels et des logiciels peut devenir une source de stress et de confusion. Les agents ne doivent pas non plus considérer que cet outil est le seul mode d'échanges. **Le contact direct doit être préservé.** De même, le mail ne doit pas être un moyen de se dessaisir de ses responsabilités en adressant copie d'un courriel systématiquement.

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

3.2.3.1. La gestion des équipements « de proximité »

La DGS indique que la gestion de l'ESA et des investissements d'intérêt local conduit les services financiers de la mairie à être parmi les interlocuteurs des élus, des responsables des services déconcentrés et des chefs d'établissement.

Les services de la mairie travaillent en bonne intelligence avec les services déconcentrés de la Circonscription des Affaires Scolaires, la subdivision de la DEVE, la Circonscription

de la DJS. Une collaboration efficace s'est établie avec la mairie en vue d'une aide à la décision du Maire. La préparation du budget et le suivi des dépenses de l'ESA donnent également lieu à des réunions entre les services déconcentrés et les services administratifs. Un service déconcentré pour les crèches constituerait une avancée importante.

3.2.3.2. Le comité des arrondissements

Rappel : le Comité des arrondissements est une instance consultative. Présidée par le Maire de Paris, le Comité réunit les vingt maires d'arrondissements. L'avis du Comité peut être sollicité sur toute question intéressant les arrondissements.

3.2.3.3. La réforme des investissements d'intérêt local

Rappel : 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 mairies 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.

Depuis 2011, les investissements d'intérêt local choisis sur proposition du Maire d'arrondissement nécessitent auprès de lui une cellule d'aide à la décision. Son souhait consiste à ce que ces problèmes soient suivis par le Directeur de Cabinet. Toutefois, il apparaît que les services financiers de la Mairie sont à même de fournir des données essentielles à l'aide à sa décision.

3.2.3.4. Les subventions aux associations d'intérêt local

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

La DGS indique que ce projet évoqué avec la Directrice de la DUCT en réunion des DGS en 2009, semble être reporté.

3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

La DGS indique qu'il n'y a pas à ce jour de commission mixte paritaire dans les équipements de proximité. Toutefois, le maire souhaite que soit créée une commission mixte paritaire d'arrondissement à l'occasion de la modification en cours à la Ville de Paris du règlement des crèches.

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 :

La DGS estime que les relations entre la SLA et la Direction Générale des Services doivent être formalisées : bien que celles-ci soient conviviales, elles ne revêtent pas toujours l'efficacité souhaitée. La SLA 8/9^{ème} est hébergée à la Mairie du 8^{ème} mais malgré cette

proximité, les chaînes d'information ne fonctionnent pas toujours parfaitement. La DGS n'est pas systématiquement informée de telle ou telle demande de travaux sollicitée par le Maire ou par l'intermédiaire de son Directeur de Cabinet.

Les relations des Mairies avec les circonscriptions des affaires scolaires et de la jeunesse et des sports se développent de plus en plus notamment avec les services financiers, qu'il s'agisse de la préparation des budgets, des visites d'architecture dans les établissements, des réunions en Mairie avec les représentants des directions centrales.

Le même besoin se faisait ressentir dans le domaine de la petite enfance et l'arrivée d'un fonctionnaire chargé de ce secteur en service déconcentré générera sans aucun doute un progrès. De même, la nomination d'un référent dans le domaine culturel correspond à un réel besoin.

Pour ce qui concerne la gestion de l'Espace public, une coordination entre la Directrice générale des services, le Cabinet et les services déconcentrés de la DEVE et de la Voirie s'avère indispensable. La DGS estime qu'afin de pouvoir suivre les investissements localisés (IL et IIL), il serait nécessaire que la Directrice générale des services soit associée aux réunions en Mairie présidées par le Maire dans ces domaines.

3.2.4.2. Conclusion : les réformes en cours

Selon la DGS, l'ensemble des réformes en cours et à venir nécessitent pragmatisme et détermination de la part de l'ensemble des agents ainsi qu'une approche transversale des problèmes qui modifie radicalement l'approche traditionnelle administrative. Ce sont là les conditions essentielles qui permettront de préparer la Mairie de demain.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION

4.1. Les principales observations

L'équipe de direction des services administratifs de la mairie du 8^{ème} arrondissement s'est engagée dans un important effort de réorganisation et de modernisation.

Selon la volonté du Maire, le cloisonnement est rigoureux entre le cabinet et les services administratifs : le cabinet assure ainsi l'essentiel du pilotage de l'espace public et des investissements localisés.

La configuration des locaux de la mairie ne favorise pas la constitution d'ensembles administratifs cohérents mais l'information circule bien entre les services. L'adhésion à la démarche de certification « Qualiparis » devrait permettre de développer encore plus le travail collectif et la qualité de l'accueil.

La gestion des ressources humaines est assurée avec rigueur. Les effectifs sont globalement stables avec un recours limité aux « contrat aidés » alors que les missions se sont accrues et diversifiées.

Dans le même esprit, le Maire n'a pas souhaité que soient créés des postes de cadre technique et d'animateur des conseils de quartiers et du conseil de la jeunesse.

Les agents ont été incités à produire un effort de productivité important et à élargir le champ de leur compétence dans le cadre de la polyvalence. De fait, la recherche d'une véritable polycompétence des personnels constitue un des axes forts de la politique le management de la Directrice générale des services.

En matière budgétaire, la mairie a connu une augmentation régulière des crédits en raison des transferts d'équipements et des charges. Une baisse significative des reports de crédits est constatée depuis 2006, ce qui démontre une volonté de bonne gestion avec un effort tout particulier sur la consommation des crédits des conseils de quartier.

La régie a aligné ses horaires d'ouverture sur ceux des autres services et un contrôle interne de son activité est organisé.

Les services régaliens se sont modernisés tout en veillant à renforcer le volet sécurité des procédures, notamment à l'état civil.

Concernant la création des nouveaux services de proximité, le Relais Informations Familles (RIF), rattaché au service des affaires générales, ouvrira ses portes en décembre 2011.

La création d'un relais Information Habitat Logement (RIHL) ne constitue pas actuellement une priorité.

4.2. Les axes d'amélioration

Recommandation n° 1 : Améliorer la signalétique au sein de la mairie.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise « l'absence de cadre technique au sein de la mairie du 8^{ème} arrondissement, malgré la demande locale du Maire relayée depuis 3 ans par la DUCT comme le souligne fort justement votre rapport provisoire en page 11, constitue évidemment un frein à l'étude d'une optimisation de la signalétique et à la formalisation des besoins sur ce point.

Ce point est à corréliser avec les recommandations 3 et 4 développées ci-dessous (pour mémoire la labélisation « Qualiparis » comporte un examen attentif et une amélioration, tests à l'appui, de la signalétique) ».

Recommandation n° 2 : 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,...).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise « en ce qui concerne la formation, il est rappelé que les ALG ont intégré la DUCT à partir du 1^{er} 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 les missions des ALG dans le cadre de leur statut.

Il est noté avec intérêt, selon les informations données par la mairie du 10^{ème} arrondissement, que la DPA serait en mesure d'assurer des formations sur les matériels installés en mairies ».

Recommandation n° 3 : A court terme, procéder à certains aménagements au service de l'accueil. A plus long terme, dans l'hypothèse du déménagement d'un service logé (bibliothèque ou tribunal d'instance), envisager une réinstallation complète du service.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise « la DUCT peut apporter son aide en matière d'acquisition de mobilier en particulier pour l'amélioration des services d'accueil en mairie. L'absence de cadre technique au sein de la mairie du 8^{ème} arrondissement, constitue évidemment un frein à l'étude d'une optimisation de l'espace et à la formalisation des besoins sur ce point, il est rappelé que la DUCT n'a actuellement pas de compétence en matière de gestion des bâtiments des mairies. Celles-ci sont placées sous la responsabilité directe de la DPA qui détient les budgets afférents aux travaux d'entretien et de restructuration.

Cette recommandation fera l'objet d'un examen attentif après la mise en place de la réforme de la fonction « bâtiments » au sein de la collectivité parisienne et le transfert des moyens afférents, visant pour ce qui concerne la DUCT à lui confier les maîtrises d'ouvrage et d'usage des mairies à partir de la fin 2012. Il conviendra pour se faire que dans le prolongement de la communication du Maire de Paris du 2 février 2009 « Pour un meilleur service de proximité aux Parisiens », qui précise que les DGS auront sous leur responsabilité « un cadre technique chargé de préparer les investissements, d'assurer une veille sur le bâti et suivre pour le compte du maire d'arrondissement les opérations d'urbanisme, les déclarations d'intention d'aliéner (DIA) et de faire des propositions d'utilisation optimisée du foncier municipal », tous les arrondissements aient pu être dotés de cadres techniques ».

Recommandation n°4 : Se rapprocher de la DUCT afin d'établir un calendrier de lancement du projet « QualiParis ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise « suite à la labélisation « QualiParis » de 6 mairies en 2011 (les mairies des 2, 11, 12, 14, 16 et 19^{èmes} arrondissements) un retour d'information a été effectué 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 œuvre ce processus. Nul doute que la mairie du 8^{ème} prendra rang pour le déploiement de la labélisation d'ici fin 2013 ».

Recommandation n°5 : Solliciter l'aide de la DUCT et de la DILT pour l'organisation des prochaines élections municipales en 2014 voire début 2015.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise que « le bureau des Elections et du Recensement de la Population (BERP) apportera un appui renforcé à la Mairie du 8^{ème} arrondissement, seconde de France quant à la lourdeur des opérations à porter, en cette occasion ».

Recommandation n°6 : Utiliser les conventions de la DUCT pour la mise à disposition des locaux de la mairie aux associations.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise « la préparation d'un nouveau projet de délibération tarifaire de location des salles de mairie d'arrondissement, piloté par le Directeur adjoint en lien avec le cabinet de l'adjoint au Maire de Paris chargée des ressources humaines, de l'administration générale et des relations avec les mairies d'arrondissement, présentera l'opportunité, s'il est adopté par le Conseil de Paris, de rappeler utilement à l'ensemble des mairies la nécessité d'utiliser la convention type de mise à disposition de salle, même en cas de gratuité ».

Recommandation n°7 : Mettre en place avec le soutien de la DUCT des formations complémentaires spécifiques aux mairies d'arrondissement relatives à l'utilisation d'ALIZE.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise « en 2011, a été mis en place un parcours de formation spécifique pour la gestion opérationnelle des états spéciaux d'arrondissement (ESA) comportant la mise en pratique d'ALIZE, à l'intention des agents des services financiers des mairies d'arrondissement ; cette formation intitulée IMAIR 01, se déroule sur une durée de 10 jours.

Deux sessions animées par des formateurs internes, issus des services ESA des mairies, se sont tenues en juin et en septembre 2011. De la même manière en 2012, 2 sessions seront organisées en juin et en septembre. A titre indicatif, la session de juin se déroulera entre le 18 et le 29 juin 2012 ».

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

- M. François LEBEL, Maire.
- [.....], Directeur de Cabinet du Maire.
- [.....], Directrice générale des services.
- [.....], Directeur général adjoint des services.
- [.....], Directrice générale adjointe des services.
- [.....], Responsable de l'Etat spécial.
- [.....], Chef du service de l'état civil.
- [.....], Chef du service élections et recensement militaire.
- [.....], Chef du service affaires générales et urbanisme.
- [.....], Chef du secrétariat de la Direction générale des services.
- [.....], Responsable de la régie.
- [.....], Responsable des marchés.
- [.....], Chef du service de l'accueil.
- [.....], UGD.
- [.....], Relais technique informatique.
- [.....], Antenne logement.

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 8^{ème} arrondissement a été transmis le 19 décembre 2011 au Maire de cet arrondissement et le 21 décembre 2011 au directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse de la Direction générale des services de la mairie du 8^{ème} a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 23 janvier 2012.
- La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 1^{er} mars 2012.

La réponse au rapport provisoire de la Directrice générale des services de la mairie du 8^e arrondissement a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 23 janvier 2012.



Mairie du 8^{ème} arrondissement

Paris, le 23 janvier 2012

NOTE

à l'attention de

Inspecteur à l'Inspection générale de la Ville de Paris

OBJET : Propositions de modifications du rapport provisoire de l'audit des services administratifs de la Mairie du 8^{ème} arrondissement.

J'ai bien reçu le rapport provisoire que vous m'avez adressé (exemplaire n° 7) et conformément à votre demande, vous trouverez ci-joint un certain nombre de modifications relatives au fonctionnement de la mairie tel qu'il est décrit dans ce rapport.

Page 10 : **Réorganisation de la Direction générale :**

La DGS est arrivée en mai 2008.

La DGAS a été remplacée en octobre 2010.

L'autre DGAS s'est en presque totalité consacré aux services financiers mais il avait auprès de lui un autre agent de catégorie B qui a été reçu fin 2009 au concours d'attaché de l'Etat et qui est parti. Il l'aidait donc dans la gestion financière même s'il n'avait pas les fonctions véritables de responsable de l'ESA et suivait les marchés publics.

Page 11 : **L'absence de cadre technique :**

- dernière ligne. Une demande de poste est déposée et non posée depuis 2 ans conformément à l'engagement pris par le Maire de Paris de doter toutes les mairies d'arrondissement d'un cadre technique.

Page 12 : **Fonctions rattachées à la DGS :**

Le secrétariat général est composé d'un SA recruté en 2004 et non en 2007 et d'une adjointe administrative. L'équipe est complétée par un contrat unique d'insertion qui effectue le secrétariat de la DGS.

TOUTE L'INFO
au 3975* et
sur PARIS.FR
*Prix d'un appel local à partir d'un poste
fixe ou d'un forfait de votre opérateur

Accueil des personnes :

2 ALG doivent être présents le samedi si au moins 4 mariages sont prévus.

Page 52 : L'huissier tient la gestion des stocks : boissons (sans alcool et alcoolisées) qui font l'objet d'un marché et consommation de biscuits salés et sucrés. Le maire signe les devis et la DGS signe les bons de commande (engagement juridique).
L'huissier suit les manifestations sur un tableau Excel (entrées et sorties).
Ces documents sont tenus à disposition de la DGAS chargée des services financiers.

Positionnement :

L'huissier travaille en relation avec le directeur de cabinet du maire concernant l'organisation des manifestations et le partage du matériel.
Placé sous l'autorité hiérarchique de la DGS depuis le transfert des ALG de la DITL à la DUCT, la DGS compte sur lui pour les questions de sécurité et notamment le respect des capacités des salles.

Page 53 : La fonction budgétaire :

Elle n'est pas confiée au service de l'ESA mais à la DGAS chargée des services financiers qui a la responsabilité de l'ESA.

Page 57 : - sur Evolution du budget **prévisionnel**
Remplacer "prévisionnel" par primitif, de même dans le tableau joint.

Page 58 : Egalement **changer "prévisionnel" et mettre primitif sur le graphique.**

Page 59 : "La direction générale comme la responsable de l'ESA considèrent que le suivi budgétaire du cabinet dont les dépenses connaissent la même procédure que les autres services, ne pose pas de problèmes particulier."
Cette phrase n'est pas compréhensible. Ne serait-ce pas plutôt " La direction générale et la responsable de L'ESA considèrent que le suivi budgétaire de l'animation locale qui suit les mêmes procédures que les autres domaines fonctionnels ne pose pas de problème particulier.

Page 64 : L'adéquation de l'organisation aux missions :

Changer une nocturne **est-elle** organisée par **est organisée.**

Page 66 : Les contrôles :

Changer conformément aux recommandations de la " DGFIF " par la DRFIP.

Le secrétariat général n'assure pas les convocations aux CCQ qui sont adressées **par le secrétariat du cabinet du maire**.

Les conseils d'arrondissement représentent 60% du travail du **responsable** du secrétariat général et non du secrétariat général dans son ensemble.

La gestion et le prêt des salles :

En relation et non sous la responsabilité du Directeur de cabinet, le secrétariat général gère l'attribution des salles en mairie. C'est **le maire, lui-même** qui décide de l'opportunité des prêts de salle et **la DGS cosigne la demande en sa qualité de chef d'établissement**. Le maire ou la DGS rédige les courriers de réponse en fonction de l'importance de la demande.

Page 18 : 1.3.1.2. : Répartition statutaire des emplois budgétaires au 31 décembre 2010 :

- pour les personnels administratifs : ce **ne sont pas 33 postes** mais **23 postes de catégorie C**.

Page 21 : Les personnels de ménage :

La DGS indique que les relations sont bonnes avec l'inspecteur **et** que le travail des agents.

Page 29 : 1.3.3.3. Le volume des heures supplémentaires :

- les ALG :

Les ALG préparent les salles mais **l'huissier ne participe pas au conseil d'arrondissement**.

Page 43 : Elections prud'homales :

- normalement en 2013 **ou 2014 !**

Page 48 : Gestion du planning des salles :

- **7 salles** et non 6.

Page 50 : Taches de base :

"Permanence 1" : **les ALG n'effectuent pas la nocturne du jeudi soir**.

Page 51 : Mise sous plis et photocopies :

Supprimer " le nombre de photocopies à réaliser par le service a diminué depuis que le service de l'état civil scanne ses documents **" car si ceci est vrai, mais n'a rien à voir avec les ALG.**

Page 69 : Spécificités de la régie :

La responsable de la régie ~~et~~ son adjoint.

Page 79 : Recommandation n° 5 :

Les élections prud'homales devraient, semble-t-il, se dérouler fin 2014, voire en 2015.

Je vous en souhaite bonne réception et vous remercie par avance de l'intérêt que vous voudrez bien y accorder.

Respectueusement,

La Directrice Générale des ~~travaux~~ Services,

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 1^{er} mars 2012.

gh

sous Direction de l'Appui et du Conseil aux Mairies d'Arrondissement

Paris, le : - 1 MARS 2012

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 8^{ème} arrondissement (n°10-31-08)**Réf :**

Par note en date du 21 décembre 2011, vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection Générale sur les services administratifs de la mairie du 8^{ème} 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 et l'organisation des services de la mairie qui relèvent de la responsabilité du directeur général des services.

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

1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposésRecommandation N° 1

Améliorer la signalétique au sein de la mairie.

Observations

L'absence de cadre technique au sein de la mairie du 8^{ème} arrondissement, malgré la demande locale du Maire relayée depuis 3 ans par la DUCT comme le souligne fort justement votre rapport provisoire en page 11, constitue évidemment un frein à l'étude d'une optimisation de la signalétique et à la formalisation des besoins sur ce point,

Ce point est à corrélérer avec les recommandations 3 et 4 développées ci-dessous (pour mémoire la labellisation « Qualiparis » comporte un examen attentif et une amélioration -tests à l'appui- de la signalétique).

Recommandation N° 2

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...).

Observations

En ce qui concerne la formation, il est rappelé que les ALG ont intégré la DUCT à partir du 1^{er} 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.

Il est noté avec intérêt, selon les informations données par la mairie du 10^e arrondissement, que la DPA serait en mesure d'assurer des formations sur les matériels installés en mairies.

Recommandation N° 3

A court terme, procéder à certains aménagements au service de l'accueil. A plus long terme, dans l'hypothèse du déménagement d'un service logé (bibliothèque ou tribunal d'instance), envisager une réinstallation complète du service

Observations

La DUCT peut apporter son aide en matière d'acquisition de mobilier en particulier pour l'amélioration des services d'accueil en mairie. L'absence de cadre technique au sein de la mairie du 8^{ème} arrondissement, malgré la demande locale du Maire relayée depuis 3 ans par la DUCT comme le souligne fort justement votre rapport provisoire en page 11, constitue évidemment un frein à l'étude d'une optimisation de l'espace et à la formalisation des besoins sur ce point. Il est rappelé que la DUCT n'a actuellement pas de compétence en matière de gestion des bâtiments des mairies. Celles-ci sont placées sous la responsabilité directe de la DPA qui détient les budgets afférents aux travaux d'entretien et de restructuration.

Cette recommandation fera l'objet d'un examen attentif après la mise en place de la réforme de la fonction « bâtiments » au sein de la collectivité parisienne et le transfert des moyens afférents, visant pour ce qui concerne la DUCT à lui confier les maîtrises d'ouvrage et d'usage des mairies à partir de la fin 2012. Il conviendra pour ce faire que dans le prolongement de la communication du Maire de Paris du 2 février 2009 « Pour un meilleur service de proximité aux Parisiens », qui précise que les DGS auront sous leur responsabilité « *un cadre technique chargé de préparer les investissements, d'assurer une veille sur le bâti et suivre pour le compte du maire d'arrondissement les opérations d'urbanisme, les déclarations d'intention d'aliéner (DIA) et de faire des propositions d'utilisation optimisée du foncier municipal* », tous les arrondissements aient pu être dotés de cadres techniques.

Recommandation N° 4

Se rapprocher de la DUCT afin d'établir un calendrier de lancement du projet « Qualiparis »..

Observations

Suite à la labellisation « Qualiparis » de 6 mairies en 2011 (les mairies des 2, 11, 12, 14, 16 et 19^{èmes} arrondissements) un retour d'information a été effectué 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 œuvre ce processus. Nul doute que la mairie du 8^{ème} prendra rang pour le déploiement de la labellisation d'ici fin 2013.

Recommandation N° 5

Solliciter l'aide de la DUCT et de la DILT pour l'organisation des prochaines élections prud'homales en 2013

Observations

Le report des élections prud'homales a été confirmé et elles se tiendront selon toutes probabilités fin 2014 voire début 2015.

Le Bureau des Elections et du Recensement de la Population (BERP) apportera un appui renforcé à la Mairie du 8^{ème} arrondissement, seconde de France quant à la lourdeur des opérations à porter, en cette occasion.

Recommandation N° 6

Utiliser les conventions de la DUCT pour la mise à disposition des locaux de la mairie aux associations.

Observations

La préparation d'un nouveau projet de délibération tarifaire de location des salles de mairie d'arrondissement, piloté par le Directeur adjoint en lien avec le cabinet de l'adjointe au Maire de Paris chargée des ressources humaines, de l'administration générale et des relations avec les mairies d'arrondissement, présentera l'opportunité, s'il est adopté par le Conseil de Paris, de rappeler utilement à l'ensemble des mairies la nécessité d'utiliser la convention type de mise à disposition de salle, même en cas de gratuité.

Recommandation N° 7

Mettre en place avec le soutien de la DUCT des formations complémentaires spécifiques aux mairies d'arrondissement relatives à l'utilisation d'ALIZE.

Observations

En 2011, a été mis en place un parcours de formation spécifique pour la gestion opérationnelle des états spéciaux d'arrondissement (ESA) comportant la mise en pratique d'ALIZE, à l'intention des agents des services financiers des mairies d'arrondissement ; cette formation intitulée IMAIR 01, se déroule sur une durée de 10 jours.

Deux sessions animées par des formateurs internes, issus des services ESA des mairies, se sont tenues en juin et en septembre 2011. De la même manière en 2012, 2 sessions seront organisées en juin et en septembre.

A titre indicatif, la session de juin se déroulera entre le 18 et le 29 juin 2012.

2) Remarques concernant l'activité du relais technique informatique

Le rapport provisoire se fait l'écho, à deux reprises, pages 53 et 73, des interrogations de la Directrice Générale des Services, sur la charge d'activité et l'absence de valorisation du rôle de relais technique.

Il convient d'abord de nuancer l'assertion selon laquelle il n'y a pas de compensation financière pour cette activité partielle. En effet, la délibération DRH-22 du 16 juillet 2007 prévoit l'attribution d'une NBI de 10 points aux agents de catégorie C assumant ce rôle ; mais en parallèle, la délibération DRH-17 du 12 juillet 1999 prévoyait déjà l'attribution d'une NBI de 10 points aux agents de catégorie C assurant à titre principal des fonctions d'accueil du public depuis au moins 2 ans, et la règle interdit le cumul de 2 NBI et veut que l'agent susceptible de remplir les conditions d'attribution de plusieurs NBI ne perçoive que la plus importante de celles-ci. Le relais technique de la mairie du 8^{ème} arrondissement, adjoint administratif en poste au service des élections, se trouve donc cumuler les conditions des 2 types de NBI précitées et ne pouvoir bénéficier que d'une seule...

Il est de fait que la multiplication des logiciels informatiques adoptés par les différentes directions opérationnelles, en particulier pour l'instruction des demandes des usagers, dont les mairies d'arrondissement se trouvent être le premier interlocuteur naturel, comme en témoignent l'annexe du rapport, alourdit considérablement la fonction de relais technique en mairie.

Toutefois, s'agissant d'une mission transverse existant dans l'ensemble des directions de la collectivité parisienne, il est plutôt du ressort de la Direction des Ressources Humaines de juger de la pertinence d'ouvrir une réflexion sur ce sujet.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 8^{ème} arrondissement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Pierre Cardon", with a stylized flourish at the end.

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires



ANNEXE

La gestion du parc informatique de la mairie du 8^{ème} arrondissement

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