MAIRIE DE PARIS

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT

AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS

DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

MAIRIE DU 2ème ARRONDISSEMENT

- Septembre 2011 -

N° 10-31-02

Rapporteurs :

[.....], Chef de service administratif
[.....], Chargée de mission

Le Maire de Paris

10.34

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

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

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

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

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

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

Vous procéderez à un audit destiné à :

- dresser un état des lieux des services administratifs dans les 20 arrondissements parisiens : effectifs, organisation et qualification des agents ;

- analyser l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de ces services ;

.../...

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

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

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

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

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

Bien à vous

Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHESE

RAPPORT

AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS

DE LA MAIRIE DU 2ème ARRONDISSEMENT

Dans le cadre de l'audit des services administratifs des vingt mairies d'arrondissement, la monographie établie pour le 2ème arrondissement met en évidence l'effort d'adaptation de la direction générale des services à de nouvelles missions, ainsi que la politique de mutualisation des compétences.

Pour 2010 la mairie disposait d'un effectif de 47 agents municipaux et le montant des dépenses constatées à l'état spécial était de 1 235 134 €.

L'organisation générale est impulsée par une équipe de direction qui allie expérience et innovation. Le mode de gouvernance administratif est moderne et participatif et les relations avec l'exécutif local sont qualifiées de très bonnes.

La priorité a été clairement donnée à l'accueil du public par le regroupement progressif en un seul service et un seul lieu, des prestations aux usagers (état civil, élections, affaires générales, crèches, écoles). Par ailleurs, l'accent vient d'être mis sur la création d'un accueil unique au sein de ce service grâce à la réfection complète du local hébergeant le service de prestations aux usagers. De plus, la création d'un relais informations famille (RIF) vient compléter cette démarche d'accueil des usagers. Enfin, tous les services administratifs de la mairie sont fortement impliqués dans le projet de labellisation « Qualiparis ».

Des axes d'amélioration sont préconisés :

- pour continuer les actions d'auto-formation mises en place, afin de faire progresser la polycompétence des agents du service de prestations aux usagers et arriver à un service d'accueil unique ;

- pour continuer les actions de formation sur les marchés publics pour le chef de service budget-finances afin que celui-ci soit en capacité de suppléer, si besoin est, la DGAS chargée notamment des finances ;

- pour suivre la question de l'absentéisme et sensibiliser les personnels sur cette question ;

- pour justifier l'apport des emplois non permanents, notamment à l'accueil ;

- pour mieux définir et encadrer la politique d'expositions au sein de la mairie et prendre en compte la sécurité générale des circulations ;

- pour mieux impliquer les agents d'accueil et de surveillance (AAS) par la redéfinition d'un contrat de service avec la DPP.

Rapporteurs :

[.....], Chef de service administratif
[.....], Chargée de mission

SOMMAIRE

INTRODUCTION 3

1. L'organisation et les moyens des services administratifs de la mairie du 2ème arrondissement 8

1.1. Une organisation générale qui évolue 8
1.1.1. Présentation de l'organigramme 8
1.1.2. Présentation par grandes missions 13
1.1.3. Un mode de gouvernance dynamique, adapté à la taille des services et ouvert sur l'extérieur 14

1.2. La gestion des locaux : des adaptations en cours pour l'accueil du public 16
1.2.1. La contrainte des locaux : des services « éclatés » dans deux bâtiments 16
1.2.2. Un meilleur accueil du public : la réfection des locaux et la création du RIF 16
1.2.3. La répartition des surfaces 17

1.3. La gestion des personnels : 17
1.3.1. Des effectifs stables 17
1.3.2. La structure des ressources humaines 21

2. Des pôles d'activités traditionnels mais évolutifs 31

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers 31
2.1.1. La mission « accueil » 31
2.1.2. La mission « prestations aux usagers» 33

2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières 39
2.2.1. Les missions logistiques 39
2.2.2. La mission informatique 41
2.2.3. Les missions financières 42

3. Les missions nouvelles et les défis à relever 51

3.1. Les missions nouvelles 51
3.1.2. La mission Relais informations familles : une mise en service prochaine 53
3.1.3. La mission « urbanisme » 54

3.2. Les défis à relever 54
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs 54
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies 55
3.2.3. La mise en place des pôles d'activité « décentralisés » 56
3.2.4. La déconcentration des directions centrales 58

4. Les principales observations et les axes d'amélioration 59

4.1. Les principales observations 59

4.2. Les axes d'amélioration 61

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

ANNEXE

INTRODUCTION

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

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 2ème arrondissement.

Tableau n°1

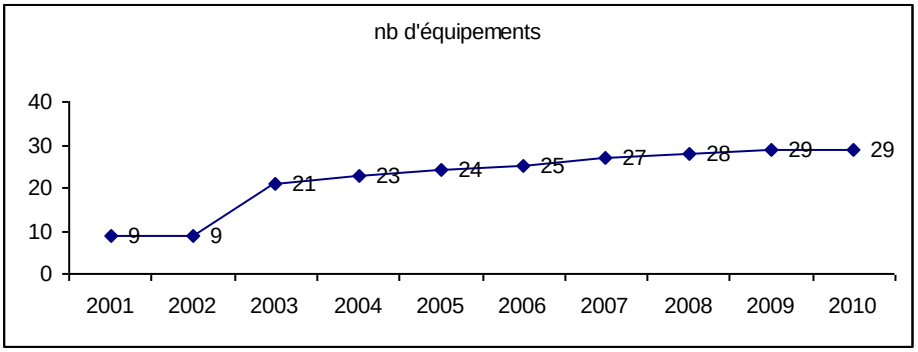
CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT

Superficie de l'arrondissement :		**Logements** :	
(hors bois)	99,2	Nombre global de logements en 2010	16 040
		Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	421
		Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	792
		Propriétaires (janvier 2005)	35%
Densité de population :		**Vie économique** :	
avec rang de classement parisien sur 20	208,7	Population active en 1999	60,7%
(du plus dense au moins dense)	15	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	14%
		Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	10%
		Nombre d'entreprises (janvier 2006)	9 930
Population :		**Espace public** : (en 2007)	
Population totale en 2010	21 915	Linéaire de voirie (km)	26
Population municipale en 2010	21 745	Nombre d'hectares d'espaces verts	0,34
Répartition de la population totale	00-19 ans : 15,73%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	1%
par tranche d'âges	20-39 ans : 46,30%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	1 083
	40-59 ans : 24,87%		
	60 ans et plus : 13,10%		
Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)			
Ecoles primaires	9	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	19
Collèges et lycées	7	Equipements sportifs couverts et de plein air	4
Equipements de petite enfance	6	Hôpitaux et cliniques	1
Universités, écoles supérieures	0	Maisons de retraite	0
Musées, bibliothèques, conservatoires	5		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi démocratie de proximité. Le transfert des équipements locaux de proximité a conduit à tripler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 9 en 2001 ; 29 en 2010.

Graphique n°1 : Evolution du nombre d'équipements de proximité de la mairie du 2ème arrondissement



Source : DUCT

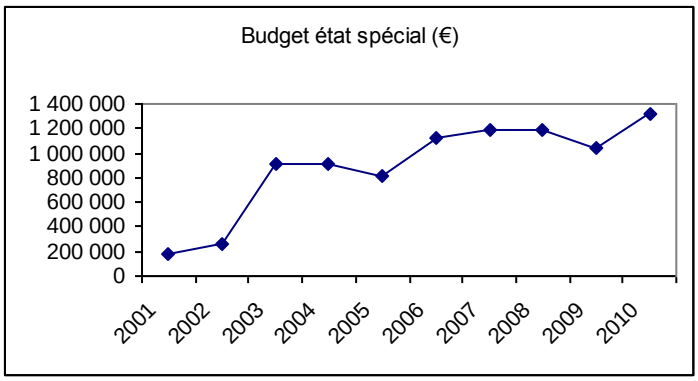
Tableau n° 2 : Liste des 29 équipements de proximité gérés par la mairie du 2ème arrondissement

Liste des 29 équipements de proximité gérés par la mairie du 2ème arrondissement	
8 écoles	3 équipements sportifs
8 espaces verts	1 bibliothèque
1 pigeonnier	1 maison des associations
6 crèches	1 mairie d'arrondissement

Source : DUCT

Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissements (ESA) qui permettent essentiellement à la mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 7.

Graphique n° 2 : Evolution du montant de l'état spécial de la mairie du 2ème arrondissement



Source : DUCT

Les services administratifs de la mairie sont dirigés par une attachée principale d'administrations parisiennes. L'effectif budgétaire de la mairie du 2ème arrondissement comprend fin 2010, 32 agents relevant de la DUCT (avec la coordination des conseils de quartier), dont 1 agent de catégorie A ; 7 de catégorie B (dont 1 contractuel pour les conseils de quartier) ; 24 agents de catégorie C, dont 8 emplois d'agents de logistique générale (ALG). Enfin, avec le recrutement du cadre technique de catégorie B au 7 mars 2011, cet effectif DUCT atteint 33 agents en 2011.

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

- 8 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEEES) et 1 emploi tremplin, relevant de la direction des Ressources humaines (DRH), en service administratif ;
- 1 agent qui assure les permanences de l'antenne logement deux jours par semaine, agent relevant de la Direction du logement et de l'habitat (DLH) ;
- 2 agents de la Direction de la prévention et de la protection (DPP / surveillance) ;

Par ailleurs, on compte à la mairie du 2ème, 4 agents de ménage gérés par la Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT).

La mairie n'a plus de standardistes relevant de la Direction de l'information et de la communication (DICOM), le standard étant raccordé au 39 75.

L'effectif des agents municipaux présents à la mairie du 2ème atteint ainsi 47 agents fin 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 DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 2EME ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation générale qui évolue

1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme administratif actuel (cf. page 8) présente la situation des services sous l'autorité de la directrice générale des services (DGS) en mars 2011. Par rapport aux effectifs mentionnés précédemment, ne figurent pas 2 agents de catégorie C mis à disposition du cabinet du maire (dont la secrétaire particulière du maire) et l'assistant de conseil de quartier, cadre B contractuel, figurant également du côté « pôle politique ».

L'organigramme illustre un découpage en deux « zones administratives » dépendantes de deux directeurs adjoints de service (DGAS). Il combine pour chacun des DGAS, un pôle à dominante opérationnelle (accueil, services aux usagers) et un pôle fonctionnel (gestion interne, budget, achat, régie).

C'est ainsi, qu'il comporte :

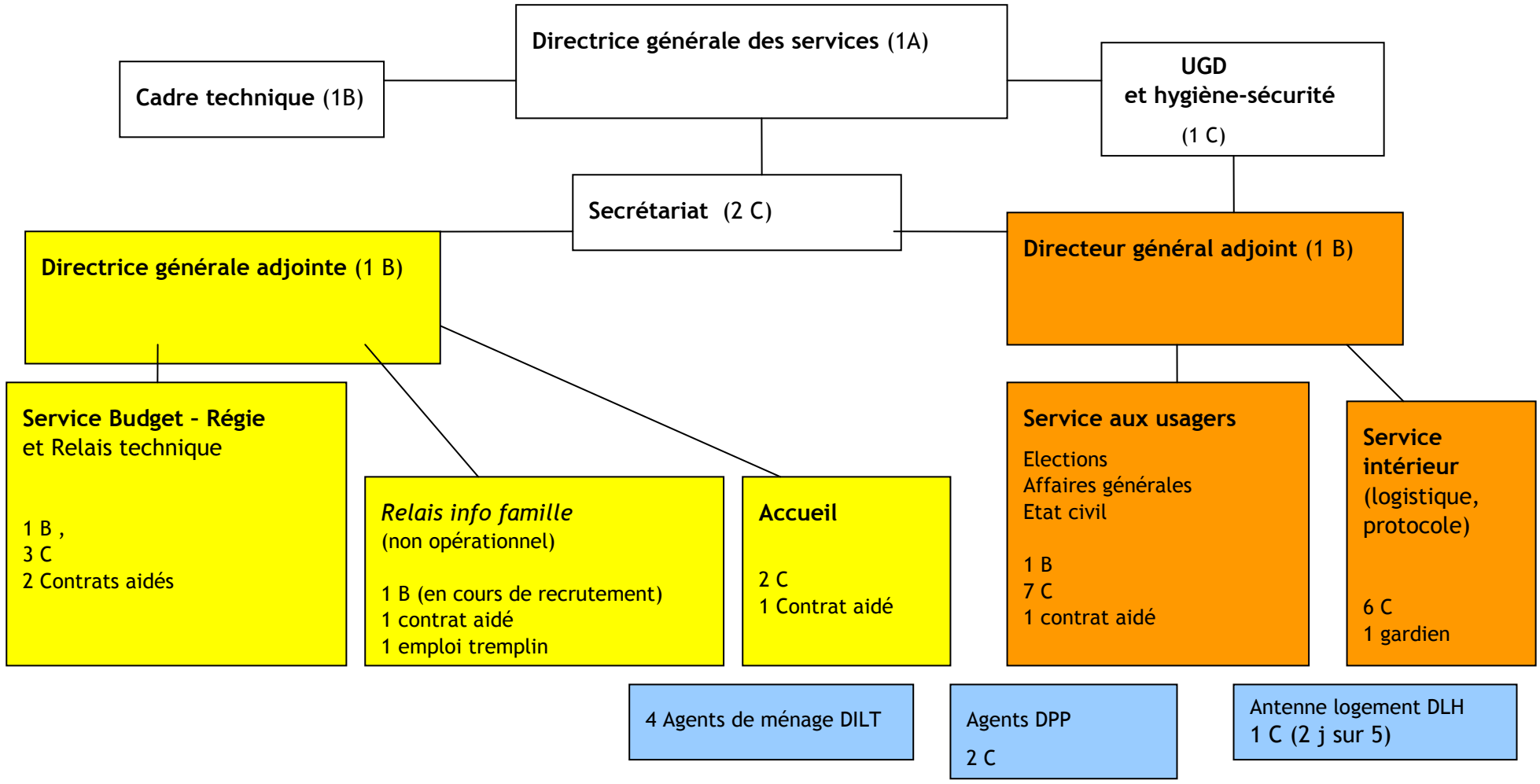
- sous la responsabilité d'une DGAS, des missions fonctionnelles (achat, finances, régie) ainsi que l'accueil et le futur Relais Informations Familles (RIF) ;
- sous la responsabilité de l'autre DGAS, des missions fonctionnelles comme le service intérieur (huissier et agents de la logistique, événementiel) et des missions opérationnelles tournées vers l'usager (service aux usagers qui regroupe l'état civil, les affaires générales et les élections).

Par ailleurs, la mission fonctionnelle « personnels » est suivie en direct par la DGS, en coordination avec l'unité de gestion directe (UGD). La mission hygiène et sécurité (personnels et bâtiment) est partagée entre le DGAS, qui est relais de prévention, chargé du service aux usagers et du service intérieur, et l'UGD, la DGS étant par ailleurs chef d'établissement (responsable de la totalité du bâtiment mairie et de son annexe, le bâtiment des Petits Pères, avec ses autres administrations ou services : tribunal d'instance, crèche, halte garderie, bibliothèque).

Cette organisation date de janvier 2011. En effet jusqu'en 2010, tous les services à l'usager (accueil inclus) dépendaient du DGAS qui avait la mission fonctionnelle du service intérieur. L'autre DGAS avait le suivi de tout ce qui relevait du financier et les établissements de proximité (visites d'architecture). Cette nouvelle organisation voulue par la DGS, répond à un souci de rééquilibrage des effectifs et des secteurs entre les 2 DGAS et à l'ouverture programmée du RIF (dont l'ouverture, prévue fin 2010, puis début 2011, est reportée à mai 2011, avec l'arrivée de sa responsable) et à l'arrivée du cadre technique. Ce dernier, arrivé début mars 2011, reprend ainsi les visites d'architecture des établissements de proximité assurées jusque là par la DGAS achats, finances et régie.

Organigramme administratif de la mairie du 2ème *(mars 2011, source mairie du 2ème)*

Nombre total d'agents : 34
(+ 2 DPP, + 1 DLH))



On constate une augmentation des effectifs depuis 10 ans (+ 2, dont l'emploi conseil de quartier). Les services administratifs utilisent en permanence des contrats aidés (6) et emplois tremplins (1), qui représentent environ un quart des effectifs permanents. Le cabinet utilise de son côté, 4 contrats aidés (cf. organigramme de la mairie au 9 mars 2011). La mairie est plutôt satisfaite des personnels de ménage (agents de la DILT) et s'interroge sur l'utilisation optimale des agents d'accueil et de surveillance (AAS, agents de la DPP).

1.1.1.1. La direction générale des services

Le secrétariat, l'UGD et le cadre technique sont directement rattachés à la directrice générale des services, chargée de mettre en œuvre la politique municipale et d'encadrer et de coordonner le travail des services administratifs.

- Le secrétariat de la direction générale composé de 2 postes (2 secrétaires), assure des fonctions classiques d'assistance (courriers, gestion des plannings, des astreintes des élus et de la direction générale des services, accueil téléphonique, affichage interne, préparation et suivi des conseils d'arrondissement et des CICA). Il est également chargé du suivi des demandes des autorisations de terrasses et de l'événementiel, en collaboration étroite avec le cabinet (directrice de cabinet et chargés de mission), notamment pour la réservation de la salle de spectacle Jean DAME.

- L'agent en charge de l'UGD (Unité de Gestion Directe) est également placé auprès de la DGS qui suit en direct les ressources humaines. Avec une quarantaine d'agents (agents mis à disposition du cabinet compris), les fonctions techniques de l'UGD (RH 21, Chronogestor….) représentent 50 % de son temps de travail. Toutefois, les fonctions de gestion des ressources humaines - information des agents, accompagnement des CUI, suivi des tableaux de bord et des dossiers de formations, pré-recrutement, participation au réseau RH, suivi du document unique – qui lui sont attribuées à la mairie du 2e, occupent à temps plein l'UGD. Il met à contribution, en tant que de besoins, le réseau RH informel (UGD des autres mairies, correspondants RH de la Direction des ressources humaines, de la DUCT, de la DDEEES). Il existe également des réunions UGD organisées par la DUCT, selon un rythme d'une réunion toutes les 6 semaines. Celles-ci après une interruption d'environ un an, ont repris, avec un ordre du jour et des thématiques.

A la demande de la DGS, il fournit des indicateurs (formation, temps de travail effectif, absentéisme, heures supplémentaires…), dont une partie est reprise dans le rapport d'activités. Par ailleurs, il suit le recrutement et la gestion des contrats aidés et a noué des rapports directs avec le service gestionnaire de la DDEEES (bureau des stages, de l'apprentissage et des contrats aidés) en se déplaçant sur place. Cette démarche, selon l'intéressé, a facilité la correspondance des recrutements avec les profils demandés et a contribué à les accélérer. Il est également associé, en premier niveau, avec le chef de service concerné, au pré- recrutement des agents permanents sur les postes à pourvoir (filtre des candidatures, réceptions des candidats sélectionnés). Après ce filtre, la DGS avec le DGAS concerné et le chef de service reçoivent le postulant sélectionné pour la finalisation du recrutement.

Enfin, il intervient sur les domaines de l'hygiène et de la sécurité, en collaboration cette fois du DGAS relais de prévention. C'est ainsi qu'il est impliqué sur le registre de sécurité,

sur les exercices incendie (qui ont lieu tous les ans), les commissions de sécurité (la dernière a eu lieu en mars 2009). Le bâtiment annexe « Petits Pères » qui a été livré en 2008 (crèche municipale au rez-de-chaussée et au 1er étage, services de la mairie au 2ème , dont la régie, et bibliothèque municipale aux 3ème et 4ème étages), a connu une année et demie de dysfonctionnements[1]. Ces problèmes ont été suivis à titre principal par les services de la DGS et l'UGD. L'expertise du cadre technique va être un apport essentiel dans ces domaines.

- Le cadre technique, agent de maîtrise, a été recruté le 7 mars 2011. Il doit être pour la DGS un « facilitateur » apte à créer du lien entre l'expression des besoins des élus, les services gestionnaires et la section locale d'architecture. Il apporte également une vision technique sur les différentes problématiques de bâtiments et sécurité.

1.1.1.2. La directrice générale adjointe chargée du budget, de la régie, mais aussi de l'accueil et du futur relais informations famille (RIF)

En poste depuis 4 ans, elle a toujours suivi la partie financière, avec le service du budget et de la régie. Elle est plus particulièrement en charge des marchés qu'elle est la seule à maîtriser pour le moment. Elle s'est donnée comme objectif de former le chef du service budget-régie pour sécuriser les procédures marchés en cas d'absence de sa part.

Tableau n° 3 : Effectifs de la direction générale adjointe chargée des affaires financières, de l'accueil et du RIF

Services	Titulaires				Contrats aidés	Contrat tremplin	Total
	A	B	C	total			12
Budget-Régie		1	3	4	2*		6
Accueil			2	2	1		3
RIF **		1**		1**	1	1	3

* 1 des contrats aidés est co- relais technique (le relais technique est également agent comptable au budget)
**Le RIF est n'est pas opérationnel. Le cadre B arrivera en mai 2011. Le contrat aidé et le contrat tremplin sont en fonctions.
Source : mairie du 2ème

1.1.1.3. Le directeur général adjoint chargé du service de prestations aux usagers, et de la logistique

En fonctions comme DGAS depuis 16 ans et à la mairie du 2ème depuis 21 ans, il gère des effectifs d'agents un peu plus importants avec le service unique de prestations aux usagers et la logistique, et notamment l'événementiel. Il suit également les problèmes d'hygiène et de sécurité en sa qualité de relais hygiène et sécurité, en liaison avec l'UGD. Un important travail a été finalisé récemment : le document unique, élaboré en juin 2010 et transmis à la DUCT. Enfin, un plan de prévention des risques professionnels est en cours d'élaboration.

[1] Problèmes de fuites d'eau, de chauffage, dysfonctionnement de l'alarme incendie,[.....]
Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Tableau n° 4

Effectifs de la direction générale adjointe chargée du service aux usagers, de la logistique							
Services	Titulaires				Contrat aidé	Contrat tremplin	Total
	A	B	C	Total			16
prestations aux usagers		1	7	8	1		9
service intérieur (logistique, protocole)			7	7*			7

* dont 1 gardien

source : mairie du 2ème

1.1.1.4. Le degré de polyvalence : l'exemple de la démarche mise en place au service de prestations aux usagers

La polyvalence existe à la mairie du 2ème depuis de nombreuses années. Ainsi, du fait des effectifs modestes d'agents, la régie et le service du budget (achats - état spécial) sont regroupés dans un seul et même service, sous l'autorité d'un chef de service depuis le début des années 1990. Celui-ci en fonction depuis 1993, est polyvalent et a la double compétence de régisseur et de responsable de l'état spécial. Les agents du service (3 agents), sont en revanche spécialisés sur l'un ou l'autre pôle financier.

D'après les données fournies par la direction générale, l'effort de polyvalence des agents porte sur le service de prestations aux usagers.

Ce service qui constitue le noyau dur des fonctions classiques des services rendus aux usagers dans une mairie (état civil, affaires générales, élections, recensement, écoles et crèches), est regroupé physiquement dans un seul et même espace actuellement en cours de réaménagement depuis mai 2009, avec une seule responsable. Un premier regroupement avait déjà eu lieu en 2006, avec le rapprochement des deux services de l'état civil et des élections, recensement, affaires scolaires, crèches (et une seule responsable). Ces deux étapes étaient voulues par la DGS.

La création de ce service unique des prestations aux usagers, toujours organisé en 3 pôles, s'est accompagnée de la mise en place de la polyvalence. C'était à la fois une volonté de la DGS, une évidence liée au regroupement dans un seul et même espace et une nécessité étant donné le faible nombre des agents concernés pour assurer la continuité du service au public lors de l'absence d'un ou plusieurs agents. En tout état de cause, la chef de service présente depuis janvier 2009, doit avoir un niveau d'expertise sur les trois grands pôles.

La polyvalence est centrée sur l'accueil du public en front office. En revanche, en arrière est maintenue, pour les 3 pôles, une spécialisation. Celle-ci est nécessaire pour la maîtrise de notions réglementaires complexes propres à chaque pôle.

La responsable, chargée par la DGS de mettre en pratique cette polyvalence a dressé un tableau des compétences des tâches d'accueil par pôle affectées par la polyvalence. On trouve ainsi :

- pour les crèches : les inscriptions (RV téléphonique) ;
- pour les écoles : inscription manuelle ;
- pour les élections : inscription manuelle ;

- pour les affaires générales : recensement militaire, attestation d'accueil, certificats d'hérédité, certificats divers, copies conformes, légalisation de signatures ;
- pour l'état civil : recherche d'actes (registres) ; recherches d'actes (informatiques) ; information sur le mariage pour les personnes de nationalité française.

Pour exercer cette polyvalence d'accueil, le principe est le suivant :

- tous les agents du service doivent maîtriser ces tâches ;
- tous les agents, par binôme, tournent, à tour de rôle à l'accueil.

Pour atteindre cet objectif, tous les agents figurent sur un planning de formation, avec des échéances qui tiennent compte des formations à organiser et des disponibilités des agents. Le principe est l'auto formation en interne : les agents expérimentés, forment leurs collègues. Le jeudi, jour de nocturne à la mairie, la rotation des effectifs à l'accueil ne joue pas.

Dans les faits, ce planning de formation a été « handicapé » par la tenue des élections européennes en 2010, le recensement et les contraintes liées aux effectifs. Le pôle élections est ainsi en situation « critique » du fait du départ ou de l'absence maladie des agents. Ainsi, selon les domaines considérés, de 1 agent sur 8 (élections) à 4 agents sur 8 (affaires générales), sont encore classés « novices » sur certaines tâches polyvalentes d'accueil.

Au final, un **tableau des compétences** de l'ensemble des agents du service, présente la situation effective à la mi-mars 2011, au regard de toutes les tâches, polyvalentes ou spécialisées, des différents pôles du service. Chaque agent est classé par tâche en trois niveaux :

- novice (niveau ayant besoin d'une formation et ou d'un tutorat pour finaliser la tâche) ;
- maîtrise (niveau autonome pour le plus courant, mais qui nécessite un tutorat pour le reste) ;
- expert (niveau totalement autonome, capable de se positionner comme tuteur ou formateur) ;

Enfin, ce tableau général est doublé d'une fiche individuelle par agent avec son niveau actuel pour chaque tâche et celui attendu, avec un calendrier des formations nécessaires pour atteindre les objectifs de niveau d'expertise.

En conclusion, si la situation actuelle nécessitera encore du temps pour arriver aux objectifs fixés, la démarche est bien structurée et intéressante et met en évidence une capacité de réflexion et d'analyse qui est à soutenir et à encourager.

1.1.2. Présentation par grandes missions

Le Maire de Paris en février 2009, dans sa communication (« Pour un meilleur service de proximité aux usagers »), prévoit que la direction générale des services de chaque arrondissement assure quatre « rôles identifiés »:

- **L'accueil des usagers** (état-civil, élections, inscription en crèches et à l'école, organisation des permanences, information sur les services publics) ; ces fonctions mobilisent l'essentiel des effectifs des services administratifs du 2ème arrondissement.

- **L'appui à la vie démocratique et aux animations locales** (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, événements divers) ; ces fonctions sont éclatées entre les services administratifs et le Cabinet du maire.
- **L'appui à la gestion des équipements de proximité** (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ; ces fonctions existent mais restent très sectorisées.
- **L'appui au pilotage territorial** (cadre technique, animateur jeunesse, coordinateur de l'espace public) ; ces fonctions n'apparaissent pas encore dans l'organigramme DGS, sauf pour le cadre technique rattaché à la direction générale des services ; l'animateur jeunesse à mi-temps relève de la direction de la jeunesse et des sports et du Cabinet et le coordinateur de l'espace public a été désigné (ingénieur de Direction voierie et déplacements DVD.

1.1.3. Un mode de gouvernance dynamique, adapté à la taille des services et ouvert sur l'extérieur

1.1.3.1. La direction générale des services

La directrice générale des services est en poste depuis 7 ans. C'est la responsable effective de l'administration municipale de la mairie et l'interlocutrice directe du maire d'arrondissement. Elle est assistée d'une directrice générale adjointe et d'un directeur général adjoint des services.

Des réunions internes régulières existent : entre la DGS et les deux DGAS toutes les trois semaines, avec les chefs de service (et l'UGD et le cadre technique), tous les mois. Les DGAS rencontrent les responsables de service d'une fois par semaine à deux fois par mois. Les réunions des DGAS avec les services qui dépendent de leur compétence, se déroulent tous les deux à trois mois.

L'approche de la direction générale est purement administrative, mais marquée par la volonté d'associer les services à des démarches collectives de progrès et de d'innovations.

En interne, le personnel dans son ensemble est réuni deux fois par an : une réunion se tient depuis 2007 en juin et a pour objet la remise du rapport d'activités de l'année n-1. Celui-ci est élaboré comme un outil de management des équipes. Il est bien conçu et complet, analysant l'activité des services par quelques données chiffrées significatives, assorties de commentaires sur les évolutions en cours ou à atteindre. Il est diffusé aux agents, au maire et à la DUCT. Une seconde réunion s'est mise en place depuis décembre 2010 et présente aux personnels les objectifs de l'année à venir. Sont conviés tous les agents relevant de la DGS, mais également le personnel des AAS de la DPP et de la DLH de l'antenne logement.

En externe, la mairie est engagée dans le chantier dit des « 25 mesures » pour l'organisation des mairies. La DGS est pilote de domaine pour les fonctions transversales 20 à 25 (mutualisation des fonctions comptables ; conditions d'externalisation-mutualisation des différentes régies ; constitution d'un réseau d'expertise achats-marchés ; rationalisation du fonctionnement des relais techniques ; formalisation des réseaux d'expertise ; s'assurer du bon dimensionnement de la fonction experte centrale d'hygiène et de sécurité). Par ailleurs, la DGS est pilote de l'action 9 sur l'harmonisation des attendus, contenus et forme des rapports d'activités. Ce dernier chantier vient de déboucher, début avril 2011, à la demande de la DUCT, sur un nouveau groupe de travail

sur le rapport d'activités comme outil de gestion interne et outil de dialogue avec la DUCT.

Enfin, la mairie du 2ème est engagée dans Qualiparis, politique de démarche qualité générale engagée par la Ville de Paris visant à obtenir une labellisation des établissements et services accueillant du public auprès d'un organisme certificateur indépendant : elle est l'une des mairies pilotes (6 en tout) qui sont volontaires pour une démarche de labellisation fin 2011. La mairie du 2ème travaille ainsi sur le système de management de la qualité à la mairie. Elle a créé un tableau de bord, l'idée étant de rattacher tous les engagements Qualiparis à des éléments de preuve. Le calendrier adopté est le suivant : fin mars : finalisation du projet ; avril : mise en application ; juin : audit interne validant la bonne réalisation des engagements Qualiparis ; septembre : audit externe par l'organisme de certification. Ce calendrier est conditionné à la fin des travaux réalisés dans le service des prestations aux usagers (livraison prévue courant juin) et à la refonte de la signalétique.

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

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

Les DGAS, les chefs de service, l'UGD, participent régulièrement à un travail en réseau avec leurs collègues d'autres arrondissements, à l'initiative de la DUCT.

Par ailleurs, un réseau interne de référents d'expertise a été mis en place. Il se présente de la façon suivante :

Tableau n° 5 : Référents réseaux d'expertise mairie du 2ème

Intitulé du réseau	Référent
Démocratie Locale	DGAS
Affaires générales	Responsable de service
Elections	Responsable de service
Etat civil	Responsable de service
RIF	Responsable de service
Accueil	DGAS
39.75	DGAS
ESA Budget Finances	Responsable de service
Achats	DGAS
Régie	Régisseur / responsable de service
RH	UGD
Hygiène et sécurité des	Relais de prévention (DGAS)
Informatique	Relais technique
Logistique	DGAS
Médiation	DGAS

Source mairie du 2ème

1.1.3.3. Les relations entre services administratifs et exécutif local

1.1.3.3.1. Les réunions

Une réunion hebdomadaire a lieu avec le Maire : elle rassemble, autour du Maire, la directrice de cabinet et la DGS.

Une autre réunion hebdomadaire regroupe la directrice de cabinet, les chargés de mission et un DGSA en alternance.

Par ailleurs, une réunion avec les services déconcentrés de l'arrondissement a lieu une fois par trimestre. Présidée par le Maire, elle associe la directrice de cabinet, la DGS, les deux DGAS. Le cadre technique y sera associé.

Enfin, des réunions travaux qui n'associent pas l'exécutif municipal, ont lieu deux fois par an avec le DGAS compétent (le cadre technique y sera associé), la circonscription administrative des écoles (CAS) et la section locale d'architecture (SLA).

1.1.3.3.2. Les relations avec le cabinet du maire d'arrondissement

Elles sont régulières et qualifiées d' « excellentes » par les différents interlocuteurs (Maire, directrice de cabinet, DGS).

1.2. La gestion des locaux : des adaptations en cours pour l'accueil du public

1.2.1. La contrainte des locaux : des services « éclatés » dans deux bâtiments

La mairie comprend un bâtiment principal, la mairie proprement dite depuis 1860, située 6-8 rue de la banque. Une annexe, située en arrière, passage des Petits Pères a été acquise par la Ville et réhabilitée en 2008 pour accueillir des services municipaux (crèche, bibliothèque), mais également certains services de la mairie du 2ème : elle accueille, au 2ème étage, à titre permanent les services budget et régie, le bureau de la DGAS chargée à titre principal du budget et deux salles de réunions qui accueillent à titre transitoire le service de prestations aux usagers. La liaison pour ces services avec le bâtiment mairie du 2ème, se fait par un couloir étroit. L'accès à la régie pour les usagers utilisateurs de Facil'Familles n'est pas évident, la régie elle-même est minuscule et la DGAS est séparée physiquement du reste de la direction générale des services. La signalétique sera de toutes les façons à revoir.

1.2.2. Un meilleur accueil du public : la réfection des locaux et la création du RIF

La mairie du 2ème a entrepris trois grands chantiers en 2010 et 2011 pour l'amélioration du service rendu aux usagers.

Un nouvel ascenseur, adapté aux normes des personnes à mobilité réduite, a été installé en 2010. Il dessert directement tous les services de la DGS et notamment le service de prestations aux usagers et le futur Relais d'Informations Familles (RIF).

Des travaux ont été effectués en 2010 pour l'ouverture du RIF dans un bureau à côté du service de prestations aux usagers. Qualifié par la DGS de « plus petit RIF de Paris », en raison de la surface restreinte disponible, il dispose néanmoins d'un espace jeux pour les

enfants et de deux postes d'informations pour les familles pour un accueil personnalisé. Une équipe dédiée a été recrutée (1 contrat aidé et un emploi tremplin) et son ouverture prévue en 2010, a été reportée deux fois en raison de l'arrivée différée, début mai 2011(mutation), de sa responsable, secrétaire administratif en fonction à la DFPE. Son ouverture est annoncée pour le 30 mai 2011. Outre les informations sur la famille au sens large, il est prévu de fournir également une information sur le logement.

Enfin, l'espace du service de prestations aux usagers a fait l'objet d'une complète restructuration (de mars à mai 2011), visant à un meilleur accueil du public, à distinguer les espaces accueil du public et travail arrière, et enfin à optimiser les postes de travail des agents qui ont tous été associés au projet, notamment pour le choix du mobilier.

1.2.3. La répartition des surfaces

Tableau n°6

Surfaces par principaux services			
services	nb de m²	%	nb d'agents
Administration relevant de la DGS	355 m²	30,50%	38
Associations (dont salles de permanence)	20 m²	1,70%	
Autres services : Caisse des écoles / TI	288 m²	24,70%	
Elus et Cabinet	259 m²	22,30%	26
Loge gardien	69 m²	5,90%	
Salles mariages et exposition	173 m²	14,90%	
Total	1164 m²		

source : mairie du 2ème

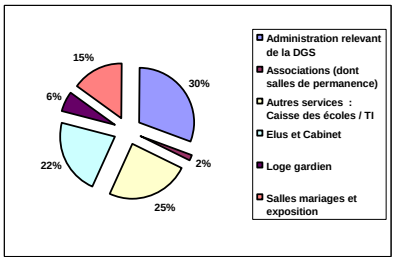
Ne sont pas pris en compte des surfaces telles que sous-sols…

1) sur les 38 agents : 6 Ca et 1 emploi tremplin

2) sur les 26 personnes : 12 élus, 7 collaborateurs

2 contractuels, 2 agents mis à disposition, 3 CA

Graphique n°3



Les services administratifs de la mairie occupent un peu moins du tiers des surfaces disponibles.

Aucune surface ne peut être mobilisée dans un avenir proche, pour créer un RILH par exemple. L'antenne logement qui ouvre deux jours par semaine, se tient dans une des deux salles de permanence (10 m² environ).

1.3. La gestion des personnels :

1.3.1. Des effectifs stables

1.3.1.1. Des effectifs budgétaires quasiment stables

Les données fournies par la DUCT indiquent un effectif inchangé entre 2002 et 2009 (23 emplois). En 2010, l'effectif passe à 24, avec la prise en compte d'un poste de catégorie B pour les conseils de quartiers.

1.3.1.2. Des transferts de personnels d'autres directions

Des transferts budgétaires de personnels travaillant à la mairie mais gérés par d'autres directions sont intervenus en 2010 : 6 emplois d'agents de logistique générale (ALG, anciennement appelés agents de service), transférés de la DILT et un gardien.

1.3.1.3. La répartition statutaire des emplois budgétaires fin 2010

Elle se présente de la façon suivante : pour les personnels administratifs, un poste de catégorie A, 5 postes de catégorie B et 16 postes de catégorie C (adjoints administratifs) ; pour les personnels spéciaux et de service, 6 emplois d'agents de logistique générale (ALG) qui assurent les tâches de courriers, huissier, gestion des locaux, mise en place des salles, sonorisation et régie de celles-ci et un gardien. On arrive ainsi à un effectif budgétaire de 22 emplois administratifs, 6 emplois spéciaux et de service et un gardien, soit **29 emplois au total.**

1.3.1.4. Les effectifs réels

La situation fin 2010, telle qu'elle a été communiquée par la direction générale des services de la mairie du 2ème, s'établit ainsi : 28 agents à l'effectif, soit un agent de moins qu'à l'effectif budgétaire (au service de prestations aux usagers). En effet, un poste de catégorie C a été utilisé comme support au budget 2010 et transformé en catégorie B, pour l'ouverture d'un nouveau service en 2010, le RIF. Cette ouverture est reportée en mai 2011, le SA attendu par voie de mutation de la DFPE n'étant pas arrivé à la date prévue.

Par ailleurs ; un agent de catégorie C du service de prestations aux usagers mentionné sur l'organigramme est absent pour longue maladie, mais est comptabilisé dans l'effectif, seul les agents en congé de longue durée étant sortis des effectifs.

Compte tenu de ces éléments, les effectifs réels sont un peu inférieurs à l'effectif budgétaire au 31.12.2010.

Enfin, **il est à souligner que 3 emplois administratifs** (2 emplois de catégorie C et 1 emploi de catégorie B) **comptabilisés à l'effectif budgétaire de la direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du maire du 2ème arrondissement**. Il s'agit d'emplois de secrétariat (dont la secrétaire particulière du maire) et du coordinateur des conseils de quartier. Ces personnels travaillent au quotidien avec les collaborateurs du maire et ses adjoints et n'ont que peu ou pas de contacts avec la direction générale des services.

1.3.1.5. Le recrutement et la gestion des agents

La mairie du 2ème connaît quelques difficultés pour pourvoir le poste de titulaire actuellement vacant depuis janvier 2011 au service de prestations aux usagers (principalement affecté au pôle élections).

De même, l'absence de poste de titulaire dédié à 100% à la fonction de relais technique (l'agent en fonction est à [.....] mais exerce également des fonctions financières au service du budget), a nécessité de doubler en 2010 le poste par un co-relais technique à temps partiel issu des ALG. Cette solution, qui visait à assurer la continuité du service en cas d'absence du relais technique, a trouvé ses limites, car en dépit de la bonne qualité du travail exercé par l'ALG, l'impossibilité statuaire de pouvoir reconnaître cette technicité par l'obtention d'une prime spécifique, a incité l'intéressé à mettre un terme à l'expérience.

Dans les 2 cas, pour pallier ces situations, on a eu recours aux contrats aidés en 2011. C'était une nécessité selon la direction générale des services.

Le recours à ceux-ci ne pose pas de problèmes spécifiques en terme de recrutement par la DDEEES.

1.3.1.6. L'apport d'autres personnels : les contrats aidés et les emplois tremplins

A côté des personnels gérés et payés par la DUCT, d'autres personnels travaillent au sein des services de la mairie du 2ème arrondissement. Certains sont intégrés dans les services administratifs de la mairie et sont sous la responsabilité fonctionnelle de la directrice générale des services. Il s'agit principalement :

- des personnels en contrats aidés[2].

Ce sont des personnels recrutés et gérés par la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEEES). Personnels de droit privé, ils viennent en renfort des agents administratifs. Le « droit de tirage » de la mairie du 2ème est de 10, dont 3 affectés au cabinet du maire (selon la note du 29 juin 2009 aux maires d'arrondissement, de Mme ERRECART, Adjointe au Maire de Paris). En réalité, au 31 décembre 2010, l'effectif était légèrement moindre : 9 contrats aidés, dont 4 affectés au cabinet.

Selon la direction générale des services, mais également le Maire d'arrondissement, ces contrats sont indispensables. Ils constituent une véritable ressource humaine pour les mairies d'arrondissement, avec une bonne intégration dans le milieu professionnel et la mise en place d'un tutorat.

Les contrats aidés contribuent au fonctionnement de certains services de la mairie qui, sans eux, seraient en difficulté selon les responsables des services rencontrés :

- le service budget-régie : 2 contrats aidés (dont 1 co-relais technique) pour 4 agents titulaires.
- Le service accueil information : 1 contrat aidé pour 2 titulaires (en l'occurrence, il s'agit de pallier les absences fréquentes des 2 titulaires et assurer la continuité du service) ;
- Le service de prestations aux usagers : un contrat aidé pour 8 titulaires (dont un est en congé de longue maladie) ;
- Le RIF : nouveau service aux usagers dont l'ouverture après 2 reports, est intervenue le 30 mai 2011 : un contrat aidé (agent recruté le 4 janvier 2011), pour un titulaire (arrivée prévue début mai 2011) et un emploi tremplin (en fonctions en février 2011).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire mentionne que « *que nouveaux service sont apparus (RIF, Facil'familles…) et de nouvelles activités se sont développées*

[2] Les contrats aidés : il s'agit du contrat d'accompagnement à l'emploi (CAE) qui prend la forme d'un contrat unique d'insertion (CUI) pour le secteur non marchand (collectivités territoriales, associations…). Il doit permettre un accès rapide et durable à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles (demandeurs d'emploi, bénéficiaires du revenu de solidarité active) et notamment de jeunes en insertion. Il prend la forme d'un contrat de travail de droit privé d'une durée variable (2 ans maximum, par période de six mois. Une prolongation supplémentaire d'un an peut intervenir). Les CAE-CUI permettent l'acquisition d'une première expérience professionnelle. Les intéressés sont encadrés par une personne leur transmettant son expérience professionnelle. L'employeur reçoit une aide financière de l'Etat.

(marchés, événementiels…). Dans ces conditions, à effectifs quasi constants, et outre la réorganisation interne et l'effort de formation, le recours à des emplois aidés a constitué un moyen de contribuer à assurer la continuité et la qualité du service public municipal. Les emplois aidés atteignent près du quart des effectifs globaux de la mairie du 2ème arrondissement. Je regrette que ces emplois ne soient pas perennisables. ».

Au cabinet, sur les 4 contrats aidés, 2 sont au secrétariat du cabinet du Maire et 2 auprès des chargés de mission, sur les secteurs communication et logement. **Le nombre de contrats aidés affectés au cabinet ne respecte pas la circulaire du 29 juin 2009 de l'Adjointe au Maire chargée des Ressources humaines, de l'Administration générale et des relations avec les mairies d'arrondissement : cette circulaire fixe un quota maximal de 3 contrats aidés au sein des cabinets de toutes les mairies d'arrondissement.**

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire a précisé que « *le nombre de contrats aidés à mon cabinet est bien au nombre de trois (et non pas de quatre), l'emploi affecté à la gestion de l'événementiel travaillant sous la responsabilité et en lien avec le DGSA* ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT indique « *selon le tableau de bord du BRH DUCT, établi sur la base des fiches de poste et informations transmises par les directeurs généraux des services de mairies d'arrondissement, le nombre de contrats aidés aujourd'hui affectés au cabinet du Maire du 2ème arrondissement est de 3 soit le plafond fixé par la circulaire précitée.* »

Les rapporteurs maintiennent leur constat : sur plusieurs organigrammes, la directrice générale des services mentionne quatre emplois contrats aidés au cabinet.

- <u>des emplois tremplins</u>

Il s'agit d'agents titulaires, principalement en provenance des métiers de la petite enfance (auxiliaire de puériculture) qui se réorientent professionnellement vers un métier administratif et sont gérés par la direction des Ressources humaines (DRH). Ces agents sont encadrés et bénéficient de formations pour passer un examen test final d'aptitude en 2 parties (écrit et si celui-ci est concluant, oral).

Un seul emploi tremplin est utilisé par la mairie du 2ème, dans le cadre de l'ouverture programmée du RIF.

1.3.1.7. <u>Les autres catégories de personnels, présents à la mairie, mais non gérés par la DGS</u>

D'autres catégories d'emplois interviennent également au sein de la mairie. Dépendant d'autres directions que la DUCT, l'autorité de la DGS sur eux est théorique, avec un lien fonctionnel formel. Il s'agit :

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

Entièrement gérés par la direction de la prévention et de la protection (DPP), les AAS ne figurent pas sur l'organigramme de la mairie. La DGS n'a aucune part dans l'organisation du travail de ces agents et encore moins d'autorité hiérarchique. Elle n'est pas non plus destinataire des notes ou circulaires qui leur sont adressées par la DPP.

Il s'agit d'agents d'accueil et de surveillance qui travaillent par brigade de 2x2 agents en uniforme et sont affectés à la garde des bâtiments administratifs de la mairie du 2ème, suivant des horaires du matin (8h30-14h30) et de l'après-midi (11h-18h ; et 12h30-20h, avec la nocturne organisée en mairie le jeudi). En ce qui concerne l'annexe des Petits Pères, qui accueille une crèche municipale, les services financiers de la mairie du 2ème et une bibliothèque municipale, la surveillance dépend d'agents de sécurité d'agences privées, prestataires d'un marché.

Pour l'usager qui entre dans la mairie, l'AAS présent à l'entrée de la mairie ou dans le hall d'entrée, est le premier fonctionnaire municipal qu'il rencontre.

Il est à noter que ces agents n'ont quasiment aucun contact avec les personnels de la mairie, accueil excepté. L'audit de l'Inspection générale de 2008 sur l'absentéisme des personnels à la Ville, a montré que ces agents s'interrogeaient sur leur utilité en mairie d'arrondissement (double « appartenance ») et ressentaient un manque de reconnaissance à leur égard.

La DGS n'a pas entrepris de réflexion à leur sujet, faute d'éléments suffisants en sa possession. Cependant, elle serait favorable à une contractualisation de leur utilisation avec la DPP, direction gestionnaire. Le Maire du 2ème s'interroge également sur l'attitude adoptée par certains agents pendant leur service, ce que l'Inspection a constaté elle-même plusieurs fois au cours de sa mission (cf. : infra § 2.1.1.2.)

- **Les personnels de ménage**

Ces personnels 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 leurs plannings horaires.

Ces agents de ménage au nombre de 4, signent sur un cahier, à leur prise de fonction. Un agent est présent de 6h à 9h, trois de 6h à 11h et un autre agent de 6h à 13h. Ils ne figurent pas sur l'organigramme de la mairie. Leur correspondant en mairie est l'huissier de la mairie, qui est chef du service intérieur. Celui-ci se déclare satisfait de la prestation en matière de ménage. En raison des réceptions et manifestations diverses dans les salles de la mairie, l'huissier est amené à demander des interventions en ménage supplémentaires.

Enfin, il est à noter que La mairie du 2ème n'a plus de standard « maison ». Les communications à destination de la mairie ont été basculées vers le 39-75.

1.3.2. La structure des ressources humaines

Cette approche a été réalisée à partir du listing des personnels établi par l'IG (hors contrats aidés et emplois tremplins) et renseigné sur la base des données fournies par la DGS, les effectifs réels étant appréciés au 31.12.2010. La mairie du 2ème a ventilé les effectifs présentés dans les tableaux (supra) en 6 services.

1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au moment de l'audit, les effectifs de la mairie du 2ème étaient composés de 27 emplois de titulaires (le recrutement du cadre technique n'étant intervenu qu'en mars 2011) et d'un

emploi de chargé de mission contractuel de catégorie B chargé du suivi des conseils de quartier.

Ce sont majoritairement des personnels administratifs (75%), représentés par :

- 1 cadre A, appartenant au corps des attachés d'administration de la Ville de Paris ;
- 4 cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs et un contractuel, chargé de mission cadre moyen ;
- 16 cadres C, appartenant au corps des adjoints administratifs.

Des personnels de service sont également présents, avec 7 cadres C, appartenant au corps des agents de logistique générale (ALG).

La catégorie C est ainsi largement représentée, avec 23 agents, soit plus de 82 % des effectifs. Les seuls adjoints administratifs constituent l'ossature principale des services administratifs de la mairie (57% du total des effectifs). Le Service intérieur[3] est lui composé à 100% par les ALG qui exercent les fonctions d'huissiers, de transfert du courrier intérieur et extérieur, d'aménagement des salles de réception ou de réunions recevant quotidiennement du public, des élus, des fonctionnaires de la mairie, et dont un exerce la fonction de concierge.

1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

Il y a peu d'agents à temps partiel, avec 5 agents à temps non complet sur 28. Cependant, ils sont exclusivement concentrés sur les personnels administratifs et cela représente quand même près d'1/4 de l'effectif de ceux-ci (5 sur 21, soit 23,8%). Tous sont à 80%, ce qui pose le problème d'une présence moindre le mercredi à la direction générale des services ([.....]), au service budget régie ([.....]), au service de prestations aux usagers (un agent) et au cabinet du maire ([.....]).

1.3.2.3. L'ancienneté

A partir des données communiquées par la DGS du 2ème (voir tableau ci-après), on remarque les éléments suivants :

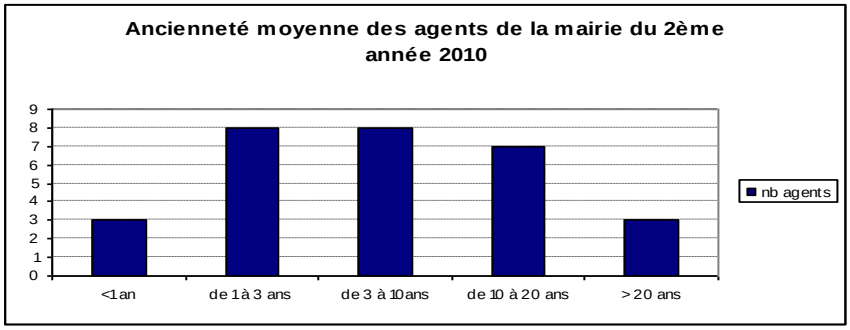
Tableau n°7

Ancienneté des agents de la mairie du 2ème (année 2010)

ancienneté	<1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10ans	de 10 à 20 ans	> 20 ans	total
nb agents	3	8	8	7	3	29

(source : données direction générale des services de la mairie du 2ème)

[3] Dénomination commune adoptée par les rapporteurs pour tous les rapports concernant les mairies, l'appellation de ce service variant, selon les cas, d'une mairie à l'autre.



- **une majorité d'agents a une ancienneté peu importante**

Les agents ayant une ancienneté inférieure à 10 ans sont prédominants (19 agents sur 29, soit plus de 65 %). Parmi ceux-ci, la répartition est équilibrée, car seule une petite minorité (3 agents) a une ancienneté inférieure à 1 an. En revanche, les agents les plus anciens (plus de 20 ans) sont peu nombreux (3 agents, soit un peu plus de 10%).

Tableau n° 8 : Répartition des agents par service selon l'ancienneté

Services	<1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10 ans	de 10 à 20 ans	> 20 ans	**Total**
Accueil		1	0	1	0	**2**
Budget/Régie		1	0	2	1	**4**
Cabinet du Maire		2	0	1	0	**3**
DGS (secrétariat et UGD inclus)		1	3	1	1	**6**
Logistique	2	0	4	1	0	**7**
Prestations aux usagers	1	3	1	1	1	**7**
Total	**3**	**8**	**8**	**7**	**3**	**29**

Source mairie du 2ème

- un seul service se signale par un nombre significatif d'agents anciens (plus de 10 ans) : le service régie-finances, avec 3 agents sur les 4 de l'effectif (soit 75%) ;

- les autres services, sont à l'image des personnels de la mairie du 2ème, c'est à dire présentent un profil plus équilibré, mêlant des agents ayant des anciennetés faibles de moins de 3 ans, des agents présentant une ancienneté moyenne de moins de 10 ans et quelques agents bénéficiant d'une solide expérience.

- On peut considérer que cette répartition équilibrée des expériences au sein des personnels est un atout pour l'implication de ceux-ci dans les chantiers en cours (développement de la poly-compétence, Qualiparis….).

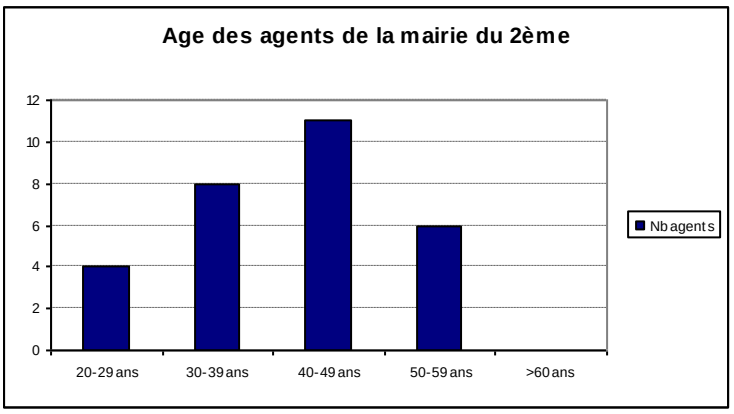
1.3.2.4. L'âge des agents

La structure par âge des agents de la mairie du 2ème est équilibrée, avec cependant une légère prédominance des agents les plus jeunes. Les moins de 40 ans sont 12 (41,40%), suivis par les 40-49 ans, 11 agents (37,90%). Les plus de 50 ans sont nettement minoritaires, avec 6 agents (20,70%).

Tableau n°9

Répartition des agents selon l'âge

âge des agents	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	> 60 ans	**total**
Nb agents	**4**	**8**	**11**	**6**	**0**	**29**



Source : données RH de la mairie du 2ème

Des services ont des effectifs d'agents dont l'âge moyen est supérieur aux agents des autres services : il s'agit du service budget-régie et de l'accueil. A l'inverse le service de la logistique et le cabinet du maire, ont des agents en moyenne plus jeunes. C'est un atout pour le service de la logistique, dont les agents doivent fréquemment accomplir des tâches physiques (transport fréquent de mobiliers notamment).

Tableau n° 10 : Age moyen des agents de la mairie du 2ème

Services	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	> 60 ans	nb d'agents	**âge moyen**
Accueil			1	1		2	**45,6**
Budget/Régie			2	2		4	**49,7**
Cabinet du Maire	1		2			3	**36,3**
DGS		3	2	1		6	**42,1**
Logistique	1	4	2			7	**35,9**
Prestations aux usagers	2	1	2	2		7	**41,3**
Total	**4**	**8**	**11**	**6**	**0**	29	**41,2**

Source : données RH de la mairie du 2ème

1.3.2.5. La répartition des lieux de résidence des agents est proche de celle constatée pour les autres personnels de la Ville de Paris

Une majorité d'agents habite hors de Paris, soit près de 59 % (58,6 %), ce qui est en adéquation avec ce qui est constaté pour les personnels de la Ville de Paris (selon l'agence de la mobilité de la DVD, en juin 2009, 37% des personnels habitent Paris et 63% en dehors de Paris).

Tableau n° 11 : Domiciliation des agents Mairie du 2ème

Services	Paris	Hors Paris
Accueil	1	1
Budget/Régie	2	2
Cabinet du Maire	2	1
DGS	1	5
Logistique	4	3
Prestations aux usagers	2	5
Total	**12**	**17**

Source : données RH de la mairie du 2ème

La proportion d'agents logés dans le 2ème arrondissement même, est négligeable : seul le gardien, logé dans la mairie est dans ce cas.

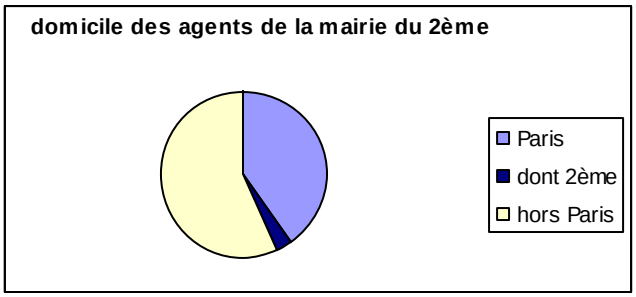
Tableau n°12

Répartition des agents selon le lieu d'habitation

Domicile des agents	Paris	dont 2ème	hors Paris
	12	1	17

Source : données RH de la mairie du 2ème

Graphique n°4



On constate qu'habiter en banlieue peut constituer un handicap : c'est le cas des agents du service de prestations aux usagers dont 5 agents sur 7 habitent hors de Paris, (soit 71,40%) ce qui peut handicaper les permanences du samedi matin ou la nocturne du jeudi soir. La situation est meilleure pour les ALG du service intérieur, puisque 4 agents sur 7 habitent Paris, ce qui facilite la possibilité de faire des heures supplémentaires le soir en semaine ou le samedi matin.

1.3.2.6. L'absentéisme élevé est un handicap

Les données communiquées par la DGS couvrent une période de 3 ans, de 2008 à 2010. Les données englobent tous types d'absences (maladie, maternité, longue maladie….).

- On constate de grandes variations d'une année sur l'autre

Tableau n°13

Nombre de jours d'absence par service (source : données RH fournies par mairie du 2ème			
services (*effectifs 2010*)	2008	2009	2010
DGS (6 agents)	40	1	14
service prestations usagers (8 agents)	235	124	426
budget-régie (4 agents)	0	5	5
service intérieur-logistique (6 agents)	2	10	9
accueil (2 agents)	31	45	65
cabinet (3 agents)	3	9	18
total en nombre de jours	311	194	537

Source : données RH de la mairie du 2ème

Ainsi, l'année 2009 connaît une baisse significative du nombre de jours d'absence par rapport à 2008 (- 62,40%), alors que 2010 se caractérise au contraire par un accroissement spectaculaire du nombre de jours d'absence (+ 276 % !) ;

Si l'on considère **l'ensemble de la période, la tendance est à la hausse**, puisque l'on passe de 311 jours d'absence à 537 jours (+ 172%), ce qui est important pour un effectif modeste (29 agents en 2010). L'explication vient essentiellement du fait que quelques agents concentrent un total d'absences qui tirent le total des absences vers le haut (voir ci-après).

- **Ces absences sont concentrées sur les services en contact avec le public**

Le service prestations aux usagers, même s'il représente le plus gros service en termes d'effectifs, concentre l'essentiel des absences et de façon constante, ce qui contribue aux difficultés actuelles de ce service. Il représente 75 % de l'absentéisme global de tous les services en 2008, 64 % en 2009 et 79 % en 2010.

L'accueil présente la particularité d'être le seul service qui voit son absentéisme monter chaque année sur la période des 3 ans.

Ces deux services, les plus en contact avec le public, recourent aux contrats aidés pour assurer la continuité du service aux usagers (un contrat aidé dans chaque service).

- **Le nombre d'agents absents est en augmentation constante**, mais il s'agit majoritairement d'absences courtes

Tableau n°14

Nombre de jours d'absence des agents de la mairie du 2ème

années	-30j	de 30 à 59 j	de 60 à 89j	de 90 à 200 j	>200j	total agents
2008	9	0	1	1	0	11
2009	10	3	0	0	0	13
2010	12	4	0	0	1	17

Source : données RH de la mairie du 2ème

On constate une progression régulière du nombre d'agents absents, qui passe de 11 agents en 2008 à 17 en 2010. Cependant, il s'agit pour l'essentiel d'agents en absences de courte durée :12 agents sur 17 ont un total cumulé d'absences de moins de 30 j en 2010.

En revanche, quelques agents ont un grand nombre de jours d'absence : ainsi en 2008, 2 agents cumulent 160 jours et 61 jours d'absences (soit 71% du total des absences annuelles de l'ensemble des personnels). De même en 2010, 1 agent cumule à lui seul 295 jours d'absence (cet agent est en congé de longue maladie), ce qui représente plus de la moitié (55%) du total annuel des absences de tous les agents. Dans ces 3 cas, il s'agit d'agents en fonction au service de prestations aux usagers.

- **Le taux d'absentéisme global 2010 de la mairie du 2ème, avec 11,26% figure parmi l'un des plus élevés des 20 mairies**

Il arrive en seconde position, quasiment à égalité avec la mairie du 19ème arrondissement qui a un taux de 11,27% (cf. : taux de gravité global des absences à la DUCT en 2010, extraction de la base de donnée des personnels RH21). Pour des arrondissements du centre comparables en taille (mairies des 1er, 3ème, 4ème), les taux constatés sont nettement inférieurs : 1,59% pour le 1er, 5,72% pour les 3ème et 7,09% pour le 4ème.

Ce taux résulte de l'addition d'absences dites compressibles (maladie ordinaire essentiellement) et d'absences dites incompressibles (maternité, congés bonifiés, congés de longue maladie). On constate que le fort taux d'absentéisme global de la mairie du 2ème, résulte avant tout de son **taux d'absences incompressibles élevé**, **6,79%**, **le plus fort des 20 mairies** Celui-ci est dû, pour l'essentiel, aux congés de longue maladie (5,57% sur les 6,79%). Il convient de prendre en compte l'impact « grossissant » d'un seul agent en congé de longue maladie sur ces résultats (cf. plus haut). **En effet, le taux d'absence compressible, de 4,42%, est comparable à celui observé pour la moitié des mairies.**

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

Les données communiquées sur 3 ans de 2008 à 2010 montrent un effort de formation qui s'accroît sur la période considérée, à la fois en nombre d'agents ayant bénéficié d'une formation et en nombre d'heures dispensées. De plus cet effort touche tous les services, ce qui indique qu'il s'agit d'une démarche collective et homogène. Seul service à se singulariser : l'accueil voit ses actions de formations décroître globalement, alors même que la mairie s'engage dans la démarche QualiParis.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la directrice générale des services indique « *que les agents d'accueil ont suivi par le passé les formations de base de l'accueil. Un effort de mise à jour devra être étudié. En outre, la relative baisse de la formation suivie peut être mise en rapport avec le fort taux d'absentéisme de ce service* ».

Tableau n°15

Nombre d'agents ayant eu une formation à la mairie du 2ème

Services	2008	2009	2010
Accueil	2	1	2
Budget/Régie	2	3	3
Cabinet du Maire		3	3
DGS	5	6	6
Logistique	1	4	4
Prestations aux usagers	5	4	5
Total	**15**	**21**	**23**

source : données RH de la mairie du 2ème

Tableau n°16

Nombre d'heures de formation par service à la mairie du 2ème

Services	2008	2009	2010
Accueil	52,5	5,5	31
Budget/Régie	139	131	141
Cabinet du Maire		90	101,5
DGS	134	139,5	228,5
Logistique	21	49	67
Prestations aux usagers	83,5	128,5	108,5
Total	**430**	**543,5**	**677,5**

source : données RH de la mairie du 2ème

A ces actions de formation externes, il convient d'ajouter les actions d'auto-formation qui concernent pour l'essentiel le service de prestations aux usagers.

1.3.2.8. La problématique des heures supplémentaires

L'analyse suivante décrit le détail des cycles horaires et du volume d'heures supplémentaires. Elle montre que les ALG **consomment la majeure partie des heures supplémentaires. U**ne grande partie d'entre eux travaille en dehors des plages fixes et souvent tard le soir ou le samedi lors des prêts de salles.

L'événementiel et les locations de salles, induisent ces heures supplémentaires aux ALG. Il n'y a pas d'heures supplémentaires prises en charge par les associations.

- **Le cycle horaire fixe de la majorité des agents**

- Les agents administratifs en contact avec le public sont en horaire fixe (base de travail 34h30 par semaine). Ils travaillent sur une plage horaire maximale comprise entre 8h30 et 17h00, les agents présents à 8h30 terminant à 16h30 et ceux présent à 9h achevant leur travail à 17h.

Cela coïncide avec les horaires d'ouverture de la mairie au public, exception faite de la nocturne du jeudi (fermeture à 19h30). Les agents d'état civil effectuent en outre une permanence le samedi matin de 9h30 à 12h.

La nocturne du jeudi qui se traduit par une amplitude horaire plus grande d'ouverture des services au public, ne donne pas lieu à versement d'heures supplémentaires car elle est intégrée dans le cycle normal de travail. La permanence d'état civil du samedi donne en revanche lieu à versement d'heures supplémentaires. Elle s'effectue sur la base du volontariat. Tous ces agents, comme ceux des autres services administratifs, qui eux sont aux 35 heures, badgent aux pointeuses « Chronogestor ».

- Les agents de logistique générale sont également en horaire fixe.

Le travail des ALG se fait également sur une plage horaire fixe maximale comprise entre 8h30 et 17H. Cependant contrairement aux agents administratifs en fonction aux guichets (front office) ou en fournitures de services au public en arrière des guichets (back office), leur présence s'avère indispensable après 17h. On les paie donc, passée cette heure, en heures supplémentaires. **Les ALG consomment la majeure partie de l'enveloppe des heures supplémentaires**.

Le transfert de la gestion des ALG à la DUCT en 2010 s'est fait à conditions d'emplois identiques**.** Une grande partie d'entre eux travaillant en dehors des plages fixes et souvent tard le soir ou le samedi lors des prêts de salles, les ALG ne sont pas soumis au badgeage Chronogestor. Ils émargent manuellement selon le « vieux système » du cahier de pointage que supervise l'huissier, chef du service intérieur.

- **Le volume des heures supplémentaires**

Le tableau d'attribution des heures supplémentaires montre que le service intérieur-logistique des ALG concentre l'essentiel des heures supplémentaires : avec 85,10% des heures supplémentaires versées en 2010, il a un poids déterminant.

Un seul autre service n'intervient qu'à la marge : il s'agit du service de prestations aux usagers, principalement pour les permanences d'état civil du samedi.

La ventilation de ces heures supplémentaires par agent de logistique générale montre une répartition assez homogène pour la majorité des agents : trois agents ont un total compris entre 235,5h et 269h ([.....]), deux un total compris entre 173h et 196,5h, et deux se singularisent par un total « modeste » compris entre 14,5 h ([.....]) et 44 heures.

Tableau n°17

Nb d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 2ème

années	2008		2009		2010	
Services	nb agents	nb heures	nb agents	nb heures	nb agents	nb heures
Accueil						
Budget/Régie						
Cabinet du Maire						
DGS (secrétariat inclus)						
Logistique					7 *	1 199,5
Prestations aux usagers	2	178,75	4	213,5	3	210,5
Total	**2**	**178,75**	**4**	**213,5**	**3**	**1 410,0**

* les ALG ont été transférés à la DUCT en terme de gestion au 1.10. 2010.
(le nombre d'heures mentionnées concerne la totalité de l'année 2010)

source : données RH de la mairie du 2ème

- **Il n'y a pas d'heures supplémentaires prises en charge par les associations**

De nombreuses locations de salles sont effectuées à des associations, notamment, hors de la mairie, la salle de spectacle Jean DAME, salle gérée par la Direction de la Jeunesse et des Sports. Ces locations qui font l'objet d'une convention d'occupation, sont gratuites. Elles ne donnent pas lieu au paiement, par ces mêmes associations, d'heures supplémentaires spécifiques aux ALG (ceux-ci n'interviennent que sur les salles internes à la mairie).

Parallèlement, d'autres fonctions se sont développées liées aux cérémonies et spectacles, dont une bonne partie a lieu au-delà de 17h en semaine ou le samedi. Ce sont elles qui génèrent notamment les heures supplémentaires.

Dans ces fonctions, les ALG sont mis à contribution pour l'aménagement des salles (avec beaucoup de manipulation de meubles, chaises…), la tenue de la sono, et le rangement

après la manifestation organisée. La présence de deux agents est souvent nécessaire pour toute réunion, mais pas systématique.

Le versement des heures supplémentaires effectuées par les ALG se fait par l'intermédiaire de l'UGD de la mairie, après attestation du service fait par l'huissier chef du service intérieur.

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

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels[4] 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 notable de la rémunération des DGS et DGAS concernés, ce qui est la reconnaissance de la spécificité et de la lourdeur de leurs fonctions.

Quatre seuils de population fixent les échelonnements indiciaires applicables à l'emploi de DGS et deux seuils à celui de DGAS.

En ce qui concerne le 2ème arrondissement, qui a une population d'un peu plus de 21 900 habitants (recensement 2010), la DGS en poste, attachée principale d'administration, vient de bénéficier (BMO du 25 mars 2011) à compter du 1er mars 2011, d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de directeur général des services de niveau 4 (population de l'arrondissement inférieure à 40 000 habitants), c'est-à-dire avec un indice brut terminal 985. Celui-ci est, en l'espèce, légèrement supérieur à l'indice terminal actuel des attachés principaux (966).

Les DGAS en poste, appartenant au corps des secrétaires d'administration, ne sont pas concernés : l'emploi fonctionnel de DGAS n'est accessible qu'aux fonctionnaires de catégorie A et il n'est créé que dans les mairies ayant un seuil de population supérieur à 40 000 habitants (ce qui exclut les 1er, 2ème, 3ème, 4ème et 8ème arrondissements).

[4] 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'ACTIVITES TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission « accueil »

2.1.1.1. Description des lieux d'accueil

Le local d'accueil est le seul service de la mairie situé au rez-de-chaussée : il se trouve dans le hall d'entrée de la mairie, à proximité de l'escalier d'accès aux étages et de l'ascenseur. Dans ce même hall et à l'opposé du local d'accueil siège le tribunal d'instance.

Des espaces destinés au public (table et chaises à côté du tribunal, avec espace Wi-Fi et deux fauteuils à côté de l'accueil) permettent une consultation des brochures proposées sur différents présentoirs disposés à plusieurs endroits du hall.

L'espace d'accueil lui-même est composé d'un bureau avec deux postes de travail face au public, avec une banque close par des vitres comportant trois ouvertures circulaires permettant de répondre au public. Ce dispositif date la restructuration de l'espace accueil (environ 3 ans) avec la création d'espaces de stockage en arrière et une banque mieux adaptée. Les vitres sont amovibles l'été. Elles ont été posées pour des raisons de confort (garder la chaleur l'hiver) et également, au départ, pour des raisons de sécurité[5].

2.1.1.2. Le premier accueil par des agents de la surveillance

Le premier niveau d'accueil devrait être assuré par les deux agents de la DPP mis à disposition de la mairie du 2ème pour surveiller les entrées de la mairie. Or, ceux-ci apparaissent de qualité variable et ne remplissent pas toujours leurs fonctions. Les auditeurs ont ainsi observé, certains jours, lors de leur mission, l'attitude contre productive de certains AAS, premiers agents de la mairie à être vus par le public dans le hall d'accueil (lecture du journal, assis derrière une table destinée aux usagers de l'espace Wi-Fi par exemple).

Il existe un volant d'une dizaine d'agents DPP pour les 4 mairies du centre (1er, 2ème, 3ème et 4ème). Pour autant, aucun échange d'expérience entre les 4 mairies du centre n'a jamais été mis en place sur ce sujet.

La mairie du 2ème serait favorable à un accord contractuel avec la DPP concernant la gestion de ces personnels.

[5] Quelques problèmes relationnels (agressions verbales) liés à l'accès au quartier piétonnier Montorgueil ont surgi par le passé.

2.1.1.3. Une certaine faiblesse du service accueil pourtant en voie de labellisation

La mairie du 2ème s'est engagée dans la démarche Qualiparis devant aboutir à une certification en septembre 2011.

Dans cette optique, la qualité du service accueil devrait être améliorée. Une réflexion sur ce service a été engagée par la DGS depuis le début de l'année 2011. Le service accueil présente en effet une certaine faiblesse [.....] *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 pose de réels problèmes de continuité de service même si un CAE[6] a été nommé en renfort.

2.1.1.4. L'organisation du service accueil au regard de sa mission

L'accueil des usagers à la mairie du 2ème est assuré de 8h30 à 17h du lundi au vendredi avec une nocturne le jeudi (jusqu'à 19h30). Il est réalisé par les deux agents titulaires du service accueil, la permanence du jeudi soir étant, quant à elle, effectuée à tour de rôle par ces mêmes agents.

Les agents d'accueil ont pour missions principales :

- d'informer les usagers oralement, par la remise des brochures mises à disposition sur les présentoirs et éventuellement par des recherches sur internet ;

- d'orienter les usagers. A cet effet, un rapprochement entre les agents du service d'accueil et les services du SSDP et du CASVP a été par deux fois organisé en 2009 afin d'améliorer l'orientation des usagers venus s'informer à la mairie ;

- de prendre des rendez-vous pour le compte des usagers avec les permanences juridiques (le jeudi soir) et de l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) le mercredi entre 8h30 et 16h15 ;

- de réceptionner les dossiers logement déposés les jours où l'antenne logement est fermée.

A côté de ces missions classiques, le service d'accueil de la mairie du 2ème présente la particularité de délivrer des cartes d'accès au quartier Montorgeuil. Ce quartier est un espace piétonnier nécessitant, pour y accéder en voiture, une carte magnétique remise par la mairie sur présentation de justificatifs. Celle-ci est valable un an. 287 cartes ont ainsi été délivrées en 2009.

Le tableau ci après quantifie l'accueil des usagers à la mairie du 2ème.

[6] Ce CAE, qui n'intervient qu'en cas d'absence d'un des titulaires, est affecté à titre subsidiaire en renfort au service des prestations aux usagers.

Tableau n° 18 : Accueil - Année 2010

Accueil des usagers	Nombre
Nombre de personnes reçues en mairie	8 219
Nombre de personnes accueillies en mairie / orientées	6 453
Nombre d'accueil téléphonique Mairie	1790
Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)	1044
Accueil lors des nocturnes	240
Accueil par les Services hébergés (DAC, DASES, CAS, Tribunal, Antenne de police, Bibliothèque, Caisse écoles, antenne logement)	Cde : 1000 Permanence logement : 1010
Accueil ALG / Cabinet	NC
Accueil en régie	262

Source mairie du 2ème

La comptabilisation des personnes accueillies est réalisée manuellement par le service d'accueil depuis 2007. On note une baisse significative du nombre d'usagers accueillis depuis 2008 : 12 399 en 2008, 9 014 en 2009 et 8 219 en 2010 soit – 34% entre 2008 et 2010. Deux facteurs d'explication sont avancés : le départ de l'antenne de police (mai 2009) et l'utilisation croissante d'internet par les particuliers permettant une consultation à distance.

Selon les données communiquées par le tribunal d'instance à la direction générale des services, la fréquentation de ce tribunal pour l'année 2010 représente un peu plus de 4 700 personnes.

L'accueil téléphonique n'est plus assuré par un standard local et a basculé sur le 39-75. En 2009, 58% des appels téléphoniques ont été traités directement par le 39-75 sans transfert d'appel vers la mairie. En 2010, 1 790 appels téléphonique ont été transférés à la mairie du 2ème.

L'accueil des usagers lors des nocturnes est faible : 240 personnes en 2010 soit une moyenne de 4,6 personnes par nocturne.

2.1.2. La mission « prestations aux usagers»

C'est un des services de la mairie les plus importants en termes d'effectifs : il comprenait au 31/12/10 en tout 7 agents (dont un CUI) et la chef de service (SA cadre B) en poste depuis 2 ans à la mairie du 2ème.

2.1.2.1. Un regroupement progressif des services d'état civil, des élections et des affaires générales avec pour corollaire une nécessaire polyvalence de ses agents

Le service prestations aux usagers regroupe aujourd'hui les trois services classiques : état civil, élections, recensement et affaires générales. Ce regroupement a été réalisé de manière progressive. En 2009, les trois services ont été réunis physiquement et ont été

organisés, en 2010, autour de deux pôles : un pôle état civil et un pôle affaires générales / élections / affaires scolaires / crèches.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la directrice générale des services indique « *que le pôle élections, écoles, crèches et affaires générales, est constitué de 4 agents et est encadré par la responsable du service de prestations aux usagers qui encadre également l'état civil et ne peut, de ce fait, être exclusivement affectée à l'un de ces pôles* ».

Le faible nombre d'agents pour assurer la continuité du service aux usagers et leur regroupement physique ont impliqué une nécessaire polyvalence. Celle-ci est centrée sur l'accueil du public en front office (90 % des tâches). Sur les postes de back office, la spécialisation des agents par domaine de compétences reste essentielle et la polyvalence reste moindre (50 % des tâches) (cf. §1.1.1.4.).

L'objectif en 2011 est, après les travaux de restructuration de l'espace, d'accueillir le public au travers d'un guichet unique.

Le sentiment du chef de service sur le regroupement de toutes les prestations à l'usager au sein d'un même service est mitigé. Le management est difficile et nécessite l'acquisition de compétences dans 3 domaines bien différents. Le bureau des élections et du recensement de la population (BERP) et le service juridique de la DUCT restent très accessibles pour tout questionnement pointu.

2.1.2.2. La mission « état civil »

Ce pôle comprend 3 agents, expérimentés (30 ans d'expérience pour l'un d'entre eux), motivés. Ces agents ne sont pas spécialisés par secteur (naissances, décès, mariages, délivrances d'actes …). Ils effectuent sans distinction toutes ces tâches même si par habitude ou préférence chacun a une spécialité.

Une permanence de l'état civil est assurée le samedi matin de 9h à 12h30 par un agent (en rotation) qui perçoit à cet effet des heures supplémentaires. Cet agent assure également les mariages en secondant l'officier d'état civil et l'adjoint au maire avec l'assistance d'un ALG. Si 4 mariages sont programmés le samedi matin, deux agents sont alors présents (l'un à l'état civil, l'autre au mariage). Aucun mariage n'est célébré le samedi après-midi. Les mariages ne donnent lieu à aucune quête.

Pour les nocturnes du jeudi, un agent effectue la plage horaire 8h30-17h et un autre la plage 12h-19h30. **La fréquentation de la nocturne (17h-19h30) reste faible (une vingtaine de personnes entre juillet et septembre). La chef du service des prestations aux usagers serait favorable, de ce fait, à la mise en place d'une nocturne bi mensuelle.**

L'activité du pôle état civil pour l'année 2010 est mesurée dans le tableau suivant.

Tableau n° 19 : Activité du pôle état civil

Prestations aux usagers	Nombre
Etat civil	
- copies d'actes demandées au guichet / par courrier / par Internet	4 419/5 018/13 047
- copies d'actes délivrées au guichet / par courrier / par Internet	4 399 / 3 508 / 1 555
- livrets de famille établis	219
- actes créés (naissances, décès, reconnaissances)	302 (mariages / reconnaissances / décès)
- mentions apposées	263
- nombre de dossiers de mariage établis	123
- nombre de mariages célébrés	118
Nombre de PACS célébrés	12
Nombre de parrainages civils célébrés	5
Nombre de médailles du travail traitées	40

Source mairie du 2ème

L'année 2010 est marquée par une stabilité des actes créés par rapport à 2009 (171 actes créés dont 93 reconnaissances et 78 décès). On remarquera que la mairie du 2ème n'a enregistré aucune naissance en 2010 en raison de l'absence de service de maternité implanté dans l'arrondissement.

On note en revanche une nette augmentation, en 2010, des copies d'actes demandés : 22 464 contre 16 411 en 2009 soit + 36,88 % par rapport à 2009. Si les copies d'actes demandées au guichet restent stables (4 419 soit +2,66 % par rapport à 2009), celles demandées par courrier progressent sensiblement (5 018 soit + 24,42 % par rapport à 2009) et celles demandées par internet connaissent une très forte augmentation (13047 soit + 61,21 % par rapport à 2009). Ces dernières engendrent de nouvelles tâches liées à l'informatisation (scannérisation, vérification des données etc.) qui accroissent la charge de travail des agents.

Par ailleurs, un **projet de modernisation est en cours concernant** l**es actes d'état civil**[7]**,** projet mis en oeuvre par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS). L'objectif est de faciliter la transition des pièces d'état-civil, l'usager n'ayant plus besoin de s'adresser lui-même à la mairie d'arrondissement pour la délivrance d'un acte. Désormais, les administrations concernées par sa demande (par exemple les Préfectures) s'adresseront directement à la mairie d'arrondissement pour obtenir l'acte sous forme dématérialisée.

Ce projet nécessite un travail de longue haleine. Centralisée à la mairie du 3ème, la procédure ANTS se traduit par la saisie, pendant 4 ans et demi, de toutes les données par une dizaine d'agents venus de toutes les mairies d'arrondissement. La mairie du 2ème fournit à cet effet un agent à temps plein une semaine par mois.

[7] 1994 à 2000 : 1ère phase de scannérisation des actes de naissances depuis 1925 dans 7 mairies (10ème, 12ème, 13ème, 14ème, 15ème, 17ème et 18ème arrondissements), soit 3 millions d'actes concernés ; 2002-2003 : installation du logiciel City 2 dans les 20 mairies ; 2004-2006 : 2ème phase de scannérisation dans les 13 autres mairies, soit 1,3 millions d'actes concernés.

Le service d'état civil, situé au 2ème étage, ne connaît pas de file d'attente compte tenu du faible nombre d'habitants de l'arrondissement.

Il ne dispose pas de cahier de procédures.

La sécurité est assurée par :

- un accès personnalisé au logiciel informatique city 2 pour chaque agent (nom de compte et mot de passe spécifique). [.....] *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 postes se verrouillent automatiquement au bout de 3 minutes quand l'agent quitte son poste. Les profils utilisateurs varient selon les fonctions et la hiérarchie.

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

2.1.2.3. Un pôle « élections/écoles/crèches/affaires générales» en sous effectifs

Ce pôle comprend en principe 5 agents mais il n'est composé, au 31/12/2010, en réalité que de 3 agents en raison d'un poste vacant et d'un agent en congés longue maladie. Sont donc réellement en charge de ce pôle : un titulaire à temps partiel (80%), un agent stagiaire en voie de titularisation et un CUI.

La mission « élections » n'est assurée actuellement que par le CUI suite au départ, sur ce poste, d'un titulaire non remplacé à ce jour[8]. L'agent en CUI n'ayant pas d'accès à l'application informatique dédiée SIGLE et les deux autres agents étant juste en cours de formation sur cette matière, **la chef du service prestations aux usagers se retrouve seule compétente en matière électorale** et donc à contribution tant que les deux autres agents n'auront pas assimilé suffisamment de connaissances dans ce domaine[9].

Compte tenu de cette situation, le DGSA en charge du service des prestations à l'usager va se former pour venir en appui sur ce pôle[10].

L'activité du pôle est mesurée par le tableau suivant.

[8] Le recrutement d'un nouvel agent n'est pas simple : la plupart des candidats sont des agents en reclassement médical qui n'ont pas de réelle expérience administrative.

[9] Or la formation d'un agent en matière électorale ne peut se faire que sur une longue durée, liée au calendrier des opérations à mener.

[10] Par ailleurs, une contractuelle vient d'être recrutée pour une période de 3 mois au pôle élections dans l'attente de l'arrivée d'un nouveau titulaire.

Tableau n°20 : Activité du pôle élections affaires générales

Prestations aux usagers	Nombre
Elections	
- Nombre d'électeurs (élections politiques)	11 706
- Nombre d'électeurs (élections professionnelles)	62 247
- Nombre de bureaux de vote	10
- Nombre de mouvements (inscriptions, radiations, modifications intra et inter arrondissement/ intra Paris /extra Paris)	553 / 453 / 17
Affaires générales	
- recensement militaire	113
- certificats divers	151
- copies conformes	1615
- légalisation de signature	981
- notification administrative	30
- affichage administratif	534
- côtes et paraphes	21
- attestations d'accueil	245
- regroupement familial	6
- enquêtes publiques	2
Recensement de la population	
- nombre de logements enquêtés	1 296
Ecoles	
- inscriptions en maternelle	283
- inscriptions en primaire	89
- dérogations	109
Crèches	
- nombre de demandes d'inscription	293
- nombre d'inscriptions effectives	133

Source mairie du 2ème

L'activité de la mission élections est très saisonnière, surtout intense entre octobre et fin février. La gestion quotidienne comprend notamment le suivi des listes électorales, les inscriptions à la commission électorale, la désignation du jury d'assises.

Le service ne rencontre aucun problème de file d'attente au guichet.

Le corps électoral composé de 3 listes s'établit au 1er mars 2010 à :

- 11 706 nationaux
- 209 européens inscrits pour les européennes
- 227 européens inscrits pour les municipales.

Sur 10 ans, le nombre d'électeurs nationaux a augmenté de 32,12 % ce qui a entraîné l'ouverture de 3 nouveaux bureaux de vote. Par rapport à 2009, il augmente de 0,86 % suite à 553 radiations, 453 inscriptions et 17 modifications.

La dématérialisation des inscriptions sur liste électorale a commencé en décembre 2010 et a concerné 25 demandes soit 16% du total des demandes ce qui est conforme à la moyenne parisienne. Cette nouvelle procédure d'inscription en ligne n'allège pas le travail des agents : tout dossier incomplet implique l'envoi d'un courriel de réclamation. Les documents joints par l'usager doivent être imprimés. L'inscription sur place est jugée plus simple et plus fiable.

Les inscriptions sont enregistrées sur le logiciel SIGLE. La sécurisation des procédures est assurée par un accès au logiciel subordonné à un mot de passe propre à chaque agent. [.....]
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 DUCT organise une réunion par an avant le début de la révision des listes électorales.

L'activité liée aux crèches reste constante. L'arrondissement compte, en 2009 et 2010, 232 berceaux répartis sur différentes structures (crèches municipales, collectives ou familiales).

148 places en crèches sur 264 demandes ont été accordées en 2009[11], soit un taux de 56% de demandes satisfaites. En 2010, le nombre de demandes (293) est en augmentation (+11% par rapport à 2009) pour 133 places accordées. Pour mémoire, la population du 2ème arrondissement est en augmentation (+2,32% par rapport à 2009), avec 21 915 habitants (+497).

Cette activité liée aux crèches sera prochainement déléguée au RIF dont l'ouverture est intervenue le 30 mai 2011.

L'activité liée aux écoles est également soutenue avec, en 2010, 283 inscriptions en écoles maternelles, 89 en écoles primaires (dérogations inclues) soit une augmentation globale des inscriptions scolaires de 16% par rapport à 2009, suite notamment à l'ouverture d'une classe élémentaire supplémentaire.

La mission « affaires générales » est suivie par les deux agents administratifs du pôle« élections-recensement/écoles/crèches / affaires générales».

L'activité des affaires générales est marquée par une tendance à la baisse assez généralisée par rapport à 2009 : diminution de 9% des copies conformes délivrées, diminution de 17% des légalisations de signature, de 10% de l'affichage administratif.

Cela étant, l'activité du pôle affaires générales apparaît relativement stable tout au long de l'année.

Le public demande régulièrement la délivrance de passeports et cartes d'identité. Avec le départ de l'antenne de police des locaux de la mairie, les usagers ont du mal à distinguer ce qui relève de l'Etat et ce qui relève de la Ville.

Concernant le recensement militaire, obligatoire pour les jeunes de 16 ans, les inscriptions sont effectuées sur le logiciel AVENIR et des pointes d'activité sont constatées en mai-juin et septembre. Elles s'expliquent par le fait que les inscriptions à un certain nombre de concours et examens (dont le permis de conduire) sont subordonnées à la fourniture d'une attestation de recensement militaire.

[11] Source : rapport d'activités 2009 de la mairie du 2ème

Le recensement annuel organisé par l'INSEE a concerné 1 296 logements en 2010. Le service ne rencontre pas de difficultés avec ses agents recenseurs qui comprennent un petit noyau dur de fidèles, dont des agents de la Ville de Paris.

Les agents ont à leur disposition une réglementation de base fournie par la DUCT complétée par une foire aux questions sur l'intranet de la Ville.

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

2.2.1. Les missions logistiques

Le service de la logistique est composé de 7 ALG dont le responsable du service et le gardien de la mairie (seul agent à être logé). L'équipe a été entièrement renouvelée et est estimée de bonne qualité par l'huissier chef du service, avec un faible absentéisme.

Les fonctions de base des ALG sont celles qui contribuent au fonctionnement de la mairie d'arrondissement et de ses services pendant les heures d'ouverture au public. Parmi ces fonctions « classiques », on peut mentionner :

- le courrier arrivée : les ALG ventilent le courrier reçu et trié par le secrétariat de la direction générale des services de la mairie.

- le courrier départ : les ALG, vers 14h30, font le tour des services pour le courrier à expédier. Il est acheminé vers l'Hôtel de Ville et les directions (utilisation d'un véhicule). Trois agents, qui ont le permis de conduire, tournent sur ce service. [.....]
La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

- Les fonctions de reprographie n'existent pas et le service ne dispose pas de machine à mettre sous plis : les plus gros envois en nombre sont le journal du 2ème (Paris 2ème) environ 1300 destinataires, une fois par mois et les envois d'invitations (la liste du protocole comporte quelques 1 100 à 1 300 noms). Le Maire a demandé que soient regroupées dans un même envoi, plusieurs invitations à des événements organisés par la mairie.

- L'accueil dans l'antichambre du maire, du cabinet, des élus : de 1 à 3 personnes sont affectés dans ce service.

- **En matière d'événementiel**, les ALG interviennent pour l'installation du matériel et mobilier mais uniquement sur les salles intérieures de la mairie (ils n'interviennent ni sur la salle Jean Dame ni sur les salles réservées pour les conseils de quartier). L'équipe est en effet restreinte et le service ne dispose pas de véhicule adapté à un transport important de matériel. Par ailleurs, seuls 3 agents ont le permis. Le gardien, si besoin est, peut apporter une aide et bénéficie, en ce cas, d'heures supplémentaires.

- Les réservations et la gestion de salles : Les salles pouvant être mises à disposition sont la salle des mariages, la salle du conseil attenante (pour des réunions diverses, des expositions), la salle de réunion de l'annexe Petits Pères. La cour est beaucoup utilisée aux beaux jours (kermesse, fête de la musique etc.).

L'huissier a mis au point sur informatique une fiche de réservation, un contrat de prêt de matériels et un planning d'occupation. Le contrat de prêt de matériels est signé du DGAS et de l'association emprunteuse [.....] *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*.

Un inventaire des matériels de la mairie mobilisables pour l'événementiel est tenu (lecteurs DVD, rétroprojecteurs, vidéo projecteurs, écrans plats, micros, chaises, tables, tréteaux etc.)

La mise à disposition est gratuite pour les associations. La mairie paie les heures supplémentaires des ALG mobilisés en dehors des heures de service (soit au-delà de 17h en semaine et le week-end) (cf. §1.3.2.8).

L'organisation des manifestations mobilise le cabinet (un chargé de mission chargé de l'événementiel et la directrice de cabinet) et le secrétariat de la DGS (un agent s'occupe à 85% de son temps des réservations). Le planning de réservation est mis en ligne : le secrétariat le met à jour, l'huissier y accède, ainsi que la directrice de cabinet et le DGAS chargé notamment de l'événementiel et du service huissier-logistique. L'huissier planifie l'affectation des ALG. Il suit les consommations mensuelles d'heures supplémentaires des ALG et veille aux seuils maximum (25 HS par mois et 300 HS annuelles).

Les salles sont réservées quasiment tous les jours, soit pour une réunion soit pour des manifestations en soirée ou le samedi.

L'événementiel tend à s'accroître : outre les salles ou cour de la mairie, d'autres surfaces sont mobilisées pour des expositions : le hall d'entrée de la mairie, les paliers de l'escalier d'honneur, le couloir d'accès à la salle des mariages. L'encombrement des espaces peut nuire aux informations destinées aux usagers sur la signalisation des services et à la sécurité générale des circulations. Les événements ont tendance à s'enchaîner. Le bilan d'activités 2010 fait ainsi état de 151 manifestations organisées (expositions, concerts, vœux du Maire, …) et 475 réunions nécessitant l'implication du service de la logistique. Pour la salle Jean Dame, 333 créneaux ont été réservés pour des manifestations type projection, conférence, spectacle de danse, chant, pièce de théâtre, spectacle de fin d'année des écoles… Toujours selon ce rapport d'activité, **le nombre de manifestations et réunions s'est accru de 15% par rapport à 2009**.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire indique que « *la politique du cabinet du Maire en matière d'exposition dans les locaux de la mairie fait dores et déjà l'objet d'une gestion rigoureuse et encadrée même si par exception il peut arriver que nous accueillons deux événements de façon concomitante* ».

Enfin, un événement particulier a lieu tous les ans pour le bal annuel des conseils de quartiers de l'arrondissement : la mairie réserve le Palais Brongniart fin novembre.

- Le ménage : Les agents de ménage (5 agents) relèvent de la DILT et ne dépendent pas du responsable du service de logistique. Cependant ce dernier est en relation avec eux et leur chef d'équipe. L'huissier fait ainsi le matin à 8h le tour de la mairie avec le chef d'équipe pour vérifier les prestations de ménage. Le responsable du service logistique estime que ces prestations sont très satisfaisantes et que le taux d'absentéisme des agents de ménage est faible.

2.2.2. La mission informatique

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

2.2.2.1. Les fonctions du relais technique

Les fonctions de relais technique sont exercées par un cadre C en poste au service de l'état spécial. Son temps de travail est consacré à 80 % aux fonctions informatiques et 20 % aux fonctions financières.

Par ailleurs, la mairie du 2ème dispose d'un co-relais technique (contrat aidé).

Tableau n°21 : Le relais technique

Profil administratif du RT	Adjoint Administratif Principal 2ème classe affectée au service Budget
Rattachement hiérarchique	Direction Générale
Ancienneté	19 ans à la MA02; 10-12 ans dans la fonction de RT
En cas d'absence	UN message automatique d'absence de la boite mail nominative renvoie les utilisateurs vers le Co-Relais Technique
Formation	Autoformation personnelle et continue. + suivi de l'ensemble de formations proposées aux RT par le Bureau de la Formation de la DRH
Charge de travail	[.....], difficulté à absorber la charge de travail d'où l'aide d'un CO-RT.
Perspectives d'évolution	Souhait d'être plus autonome dans la fonction de RT et d'être reconnu comme un corps de métier « technique »

Source mairie du 2ème

Tableau n° 22 : Procédures relatives aux demandes d'intervention des utilisateurs

Procédure standard	Les utilisateurs doivent envoyer un mail au RT (copie au Co-RT) en stipulant la panne ou par téléphone si Pb de messagerie/réseau…
Appels téléphoniques	20 % (donc un certain nombre c'est plus par facilité…)
Autres moyens	--
Avis des utilisateurs	Pas d'insatisfaction exprimée vis-à-vis du service rendu ou très peu si l'intervention n'est pas faite dans la seconde….
Cas particuliers	La maison des associations requiert un pourcentage non négligeable d'interventions et de façon très aléatoire…

Source mairie du 2ème

2.2.2.2. La mission informatique dans son environnement

2.2.2.2.1. L'appui de la DSTI

Le relais technique (RT) peut faire appel à la Section Support Bureautique du BEIB : sur demande du RT, des agents de cette cellule peuvent intervenir sur place en appui ponctuel

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

Le relais technique est situé géographiquement dans le même espace de travail que le service budget, dans l'annexe de la mairie passage des Petits-Pères.

Il ne dispose pas de bureau propre ce qui n'est pas toujours facile pour paramétrer les PC et stocker les matériels (pc en attente d'enlèvement, câbles, hubs etc.)

Le relais technique organise son travail de façon autonome en fonction des impératifs d'urgence qui lui sont signalés. Il n'est pas convié à la réunion qui se tient tous les mois avec tous les chefs de service de la mairie du 2ème.

2.2.2.2.3. Les relations avec le bureau de la téléphonie et de d'informatique (BTI, DUCT)

Malgré les demandes, le BTI organise très peu de réunions avec tous les RT.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise « *cette remarque est fondée. Les relais techniques ne sont pas réunis suffisamment fréquemment en réunions plénières. Cela fait partie des objectifs du BTI pour 2011. Une première réunion s'est tenue pour 2011 le 8 avril. La fréquence retenue est d'environ 4 réunions par an. La prochaine est envisagée début septembre* » .

Le relais technique de la mairie du 2ème dispose de quelques contacts avec ses homologues.

2.2.3. Les missions financières

La mairie du 2ème dispose d'un service « budget régie » divisé en un pôle état spécial et un pôle régie. Cette organisation se justifie par la petite taille de la mairie du 2ème qui gère peu d'équipements de proximité (seulement 8 écoles).

2.2.3.1. La mission « finances/état spécial »

2.2.3.1.1. L'organisation du service

Le service « budget régie » est composé de 4 agents titulaires dont le chef de service et de deux agents en contrats aidés.

Le chef de service partage son temps entre le pôle état spécial/budget (80%) et la régie (20%).

Deux agents titulaires et un agent en contrat aidé sont affectés à l'état spécial/budget. Un des agents titulaires [.....] et exerce, par ailleurs, les fonctions de relais technique pour lequel il consacre 80% de son temps.

Le pôle état spécial / budget, tout comme la régie, est situé au 2ème étage de l'annexe passage des Petits Pères. Le bureau du pôle état spécial / budget est peu fonctionnel (pas de rangements ce qui pose problème pour l'archivage, mauvaise insonorisation en raison de la cloison qui ne monte pas jusqu'au plafond) et exigu. La mise en place, dans cet espace, de 2 écrans d'ordinateur prévus en juillet pour la dématérialisation des pièces comptables sera dans ces conditions difficile.

La préparation du budget relève de la DGAS chargée des affaires financières. Le budget des investissements localisés est plus particulièrement piloté par la DGS et le maire.

Le service du budget est, quant à lui, chargé de la bonne exécution du budget. Le service maîtrise toute la chaîne financière, de la préparation du budget à son suivi, en passant par la gestion des achats, le suivi des dépenses des élus et des équipements de proximité, jusqu'à la liquidation des factures.

Tableau n°23 : Activité du service budget

	2008	2009	2010
Nombre de liquidations	1129	1524	1517
Nombre de bons de commande traités	1152	1598	1788
Nombre de virements *(mouvements)*	134	237	180
Nombre de marchés passés	22	16	24

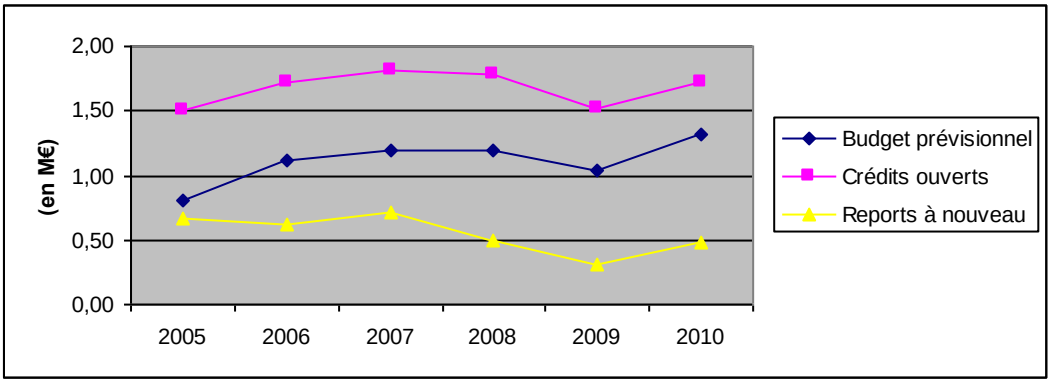
Source mairie du 2ème

Compte tenu du faible nombre d'agents affectés à l'état spécial, ceux-ci sont nécessairement totalement polyvalents et sont tous capables de travailler sur tous les équipements, toutes les directions à quelque moment de la procédure d'exécution budgétaire que ce soit.

2.2.3.1.2. L'évolution du budget

Le graphique suivant montre que le budget prévisionnel et les crédits ouverts ont connu une nette diminution en 2009.

Graphique n° 5 : Evolution du budget prévisionnel, des crédits ouverts et des reports de la mairie du 2ème



Source DUCT

La diminution du budget 2009 de la mairie résulte d'une décision de la direction des finances. Elle s'analyse comme une mesure corrective de l'accumulation des crédits non consommés les années antérieures (les reports représentaient entre 36 et 44 % des crédits ouverts entre 2005 et 2007).

En 2010, les crédits ouverts, augmentent de 13 % par rapport à 2009 pour retrouver sensiblement le niveau de 2006.

Les reports à nouveau ne dépassent pas 28% du montant des crédits ouverts, depuis 2008, ce qui dénote un effort de gestion sensible.

2.2.3.1.3. La description et l'évolution des dépenses

L'évolution des dépenses constatées à l'état spécial est présentée dans le tableau suivant :

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

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Dépenses 2010	Var 2008//2010
Dotation d'animation locale (DAL)	**144 191,64**	**175 411,82**	**136 515,60**	**-5,32%**
Travaux urgents	41 601,61	80 824,94	50 266,31	**20,83%**
Conseils de quartier	13 866,62	11 656,87	10 241,94	**-26,14%**
Animation locale	88 723,41	82 930,01	76 007,35	**-14,33%**
Dotation de gestion locale (DGL)	**1 049 446,08**	**971 323,13**	**1 046 244,08**	**-0,31%**
Dotation d'investissement	**103 746,19**	**58 562,63**	**52 374,47**	**-49,52%**
Travaux urgents	0,00	32 335,88	15 631,22	
Conseils de quartier	1 161,10	0,00	636,20	**-45,21%**
Mobilier et équipement	102 585,09	26 226,75	36 107,05	**-64,80%**
TOTAL	**1 297 383,91**	**1 205 297,58**	**1 235 134,15**	**-4,80%**

Source mairie du 2ème

Les dépenses[12] ont diminué de 5% entre 2008 et 2010, passant de 1,3 M€ en 2008 à 1,23 M€ en 2010 et suivent globalement l'évolution des crédits ouverts qui diminuent sur la même période de 4,2%.

Si l'on se réfère aux montants engagés au 31 décembre, on constate que ceux-ci s'élèvent à 1 425 987,05 € en 2008, 997 104,06 € en 2009 et 1 414 337,36 € en 2010[13] soit une diminution de seulement 0,8 % entre 2008 et 2010. Ces chiffres traduisent un meilleur taux de consommation des crédits ouverts : 80 % en 2008 (section fonctionnement et investissement confondues contre 82 % en 2010).

Les dépenses les plus importantes de la Mairie correspondent aux dépenses de dotation de gestion locale qui représentent en moyenne 82 % des dépenses totales, les dépenses d'animation locale et d'investissement représentant respectivement 12 % et 6 %.

Les dépenses de la dotation de gestion locale apparaissent stables entre 2008 et 2010.

La dotation d'animation locale, en baisse en termes de dépenses liquidées, augmente de 21 % si l'on considère le montant de ses engagements juridiques[14].

Pour la rubrique « dotation d'investissement », la faiblesse des dépenses d'investissement des conseils de quartier traduit leurs difficultés à dépenser leurs crédits ouverts. En 2010, les dépenses d'investissement liquidées des conseils de quartiers s'élèvent à 636,20 € pour 197 696,60 € de crédits ouverts soit un taux de liquidation de 0,32 %.

[12] Il s'agit des dépenses liquidées au 31 décembre

[13] source Mairie du 2ème

[14] montant des engagements juridiques de la DAL au 31/12/2008 : 186 949,39 € contre 226 645,26 € en 2010 (source mairie du 2ème)

2.2.3.1.4. L'encadrement des dépenses liées à l'événementiel

L'intégralité des crédits inscrits sur la dotation d'animation locale est à la disposition du cabinet du maire ainsi qu'une partie des crédits inscrits sur la ligne 020 de la dotation de gestion locale

Les dépenses liées à l'événementiel sont encadrées de la manière suivante :

En début d'année, une planification de l'animation locale est effectuée par les chargés de mission du cabinet du maire avec chiffrage des dépenses afférentes en lien avec la directrice de cabinet. Les demandes sont consolidées au niveau de la DGAS chargée des finances qui reçoit ensuite avec la directrice de cabinet chaque chargé de mission pour leur signifier leur budget.

La DGAS crée une fiche par événement qui est soumise au visa de la directrice de cabinet pour accord. Une note est ensuite adressée aux chargés de mission leur fixant l'enveloppe par événement et les bonnes pratiques d'achat à suivre (notamment pour l'utilisation des marchés transversaux).

Au cours de l'année, environ trois fois par an, une réunion avec la DGS, la directrice de cabinet et la DGAS chargée des finances est organisée pour suivre l'exécution du budget et procéder à des ajustements éventuels. En fin d'année un bilan est présenté au maire sur ce sujet.

2.2.3.1.5. L'impact de la dématérialisation

Le service financier est passé de méthodes manuelles à une succession de logiciels comptables que l'équipe a dû maîtriser (Saga, Alizé, GO, EPM, Egérie, Saga, info centre…). Avec l'acquisition de ces logiciels, le service s'est beaucoup professionnalisé : formations de tous les agents, maîtrise de techniques pointues.

La mise en place prochaine de la dématérialisation de toutes les pièces comptables et le passage par le « CSP » (centre de services partagés) qui doit centraliser et numériser les factures qui ne seront plus reçues en mairie, inquiète. La mairie du 2ème redoute un accroissement des délais de mandatement.

2.2.3.1.6. Les équipements de proximité

Les dépenses de dotation de gestion locale restent stables entre 2008 et 2010. Par ailleurs, l'évolution des engagements juridiques est la suivante :

Tableau n°25 : Evolution des engagements juridiques

(en €)	2008	2009	2010
Engagements juridiques (total)	1 300 584,23	1 222 733,73	1 339 394,13
en gestion directe	1 081 999,94	977 181,10	1 099 352,43
en gestion déléguée	218 584,29	245 552,63	240 041,70
Factures liquidées en gestion directe	976 077,17	912 379,73	956 542,87

Source mairie du 2ème

L'évolution de la dotation de gestion locale (DGL) illustre l'effort de gestion du service financier pour maîtriser les dépenses liées aux équipements de proximité.

Tableau n°26 : Evolution des dépenses de dotation de gestion locale de 2008 à 2010

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Dépenses 2010	Var 2008//2010
Dotation de gestion locale (DGL)	**1 049 446,08**	**971 323,13**	**1 046 244,08**	**-0,31%**
Mairie d'arrondissement	287 235,99	257 859,57	254 185,26	**-11,51%**
Salles polyvalentes	0,00	0,00	0,00	**0,00%**
Maison des associations	163 310,19	111 725,22	107 226,80	**-34,34%**
Equipements sportifs PISCINE	28 278,77	26 859,63	26 873,46	**-4,97%**
Equipements sportifs GYMNASE	7 077,53	7 238,64	6 475,63	**-8,50%**
Ecoles maternelles	50 889,07	37 921,28	33 887,80	**-33,41%**
Ecoles Primaires	95 687,84	86 177,90	80 909,95	**-15,44%**
Conservatoires	0,00	0,00	0,00	**0,00%**
Bibliothèques	1 281,35	14 601,17	20 330,08	**1486,61%**
Centres d'animation	0,00	0,00	0,00	**0,00%**
Crèches	119 399,47	119 608,41	119 901,16	**0,42%**
Espaces Verts	21 491,78	13 805,13	23 314,01	**8,48%**
Remboursement fluides	274 794,09	295 526,18	373 139,93	**35,79%**

Source mairie du 2ème

La forte augmentation des dépenses « bibliothèques » s'explique par l'ouverture en 2008 de la bibliothèque Charlotte Delbot dont les dépenses ont progressé parallèlement au développement de son activité.

Les dépenses de remboursement des fluides, particulièrement importantes en 2010, résultent d'un transfert sur 2010 des dépenses de fluides des 2ème et 3ème trimestres 2009.

2.2.3.2. La fonction achat

La Mairie du 2ème arrondissement n'a pas de politique d'achat particulière et se conforme aux chartes d'achat de la Ville. La DGAS en charge des finances est le correspondant achat de la mairie.

La mairie du 2ème utilise en priorité les marchés transversaux de la Ville. Pour des besoins spécifiques, la mairie est cependant amenée à passer ses propres marchés.

La fonction achat est organisée de la manière suivante :

- Les achats sur facture et les marchés propres à la mairie du 2ème inférieurs à 4 000 € sont gérés par le responsable de l'ESA. Il en est de même pour l'utilisation des marchés transversaux de la Ville de Paris.

- La préparation et la passation des marchés à procédure adaptée propres à la mairie du 2ème et supérieurs à 4 000 € relèvent de la DGAS chargée des finances qui est le seul agent de la mairie à disposer de compétences en matière de marchés publics. Le service du budget en suit uniquement l'exécution.

Le fait qu'une seule personne soit dans la capacité d'assurer la passation de marchés publics supérieurs à 4 000 € nécessitant publicité, mise en concurrence et analyse des offres, constitue une vraie fragilité pour la mairie du 2ème en termes de continuité de service public.

La mairie du 2ème passe une vingtaine de marchés propres par an dont la plupart sont inférieurs à 4 000 €. Le tableau ci après présente les marchés passés par la mairie du 2ème depuis 2008 et supérieurs à 4 000 €.

Tableau n°27 : Marchés propres de la mairie du 2ème supérieurs à 4 000 €

Objet du Marché	Montant Maxi (en €TTC)
Installation artistique nuit blanche 2008	4 774
Journal 3ème lot distribution	13 892
Journal 1er lot conception rédaction	77 740
Journal 2ème lot impression	27 430
analyse sûreté et sécurité dans le 2ème	9 090
Animation de la soirée des vœux 2009	5 860
décoration de la mairie fêtes de fin d'année	5 600
Fourniture de champagne issu de l'agriculture biologique (lot 4)	10 500
Prestations artistiques vœux 2010	12 200
Etude sur démarche environnementale	10 764
Projection cinématographique	16 000
Conception réalisation journal du 2ème	39 000
Impression journal lot 1 + brochures	29 500
Impression lot 2 affiches flyers cartons	16 000

Source mairie du 2ème

2.2.3.3. La fonction régie

2.2.3.3.1. L'organisation du service

Le pôle régie est composé du régisseur qui est parallèlement le chef du service budget / régie et d'une fondée de pouvoir d'une ancienneté de 21 ans à la mairie du 2ème. Ces deux agents sont totalement polyvalents.

Le chef du service budget/régie se consacre plus particulièrement aux tâches de la gestion de l'état spécial. Ce n'est qu'en cas d'absence de sa collègue que ses activités sont prioritairement axées sur la régie.

La régie est située dans un bureau jouxtant celui du pôle budget au 2ème étage de l'annexe passage des Petits Pères. L'espace régie est minuscule (moins de 10 m²) et mal ventilé. Seul le régisseur dispose d'un grand bureau.

La régie est ouverte de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h. Elle ne connaît aucun problème de file d'attente. Elle reçoit:

- des directeurs d'écoles ou de centres de loisirs pour les recettes Caisse des Ecoles, sur rendez-vous la plupart du temps ;

- des familles pour des recettes Caisse des Ecoles (colonies de vacances). Cela reste ponctuel et saisonnier et en nombre limité (une trentaine de passages par période) ;

- des familles pour les recettes périscolaires, et ce depuis la mise en place du système « Facil' Familles ». Il est encore trop tôt pour tirer des statistiques valables, mais la fréquentation au moment de l'audit est de l'ordre de 2 personnes par jour en moyenne.

2.2.3.3.2. L'évolution des recettes et des dépenses gérées par la régie

La régie est chargée de recouvrer les produits de la Caisse des écoles et de la Ville de Paris. Les recettes sont perçues [.....] par chèque ou par virement[15]. Celles de la Ville de Paris sont constituées des recettes des ateliers culturels, des ateliers sportifs, des études surveillées et goûters récréatifs. Il n'y a ni produits de location ni produits de quête (aucune quête n'est organisée pour les mariages). Les recettes de la caisse des écoles sont principalement composées des frais des repas de cantine et des séjours de colonie de vacances.

On précisera, par ailleurs, que l'arrondissement du 2ème compte 5 sous –régies : il s'agit des directrices de crèches, déclarées sous-régisseurs, qui disposent chacune d'une avance leur permettant de réaliser des dépenses de faibles montants, urgentes et ne pouvant être réglées par mandat administratif

Le tableau suivant montre l'évolution des recettes perçues par la régie de la Mairie du 2ème arrondissement depuis 2005. Celles-ci progressent régulièrement d'une année sur l'autre qu'il s'agisse des recettes caisse des écoles ou des recettes Ville de Paris du fait notamment de l'augmentation du prix des prestations concernées.

Tableau n°28 : Encaissements réalisés par la régie de 2005 à 2010

(en €)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	62 995,40	77 646,18	83 231,46	91 037,84	96 482,61	102 386,73
Caisse des écoles	553 592,03	586 021,34	623 878,79	659 398,62	673 422,20	737 028,57
Total	616 587,43	663 667,52	707 110,25	750 436,46	769 904,81	839 415,30

Source mairie du 2ème

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

Le nombre de chèques traités reste relativement stable d'une année sur l'autre.

Tableau n°29 : Nombre de chèques traités entre 2008 et 2010

(en nombre)	2008	2009	2010
Ville de Paris	2 776	2 894	2 955
Caisse des écoles	11 873	11 820	11 960
Total	**14 649**	**14 714**	**14 915**

Source mairie du 2ème

[15] Ces derniers sont rares. Il s'agit de quelques virements de faibles montants d'organismes sociaux pour la caisse des écoles

Les dépenses payées par la régie sont principalement :

- Celles de faible importance nécessaires au fonctionnement du service, imputées sur le budget général de la Ville de Paris (frais de taxi).

- Les dépenses imputées sur l'état spécial de l'arrondissement : ce sont les dépenses de fonctionnement des crèches, de la mairie d'arrondissement de tout type (petites fournitures, reproduction de clés, alimentation, réception, achat de timbres). Le montant de l'avance et les délais de reconstitution des dépenses ne permettent pas d'élargir les possibilités de dépenses aux autres équipements de proximité.

- Les dépenses imputées sur le budget de la caisse des écoles qui sont de même type avec en plus, épisodiquement, le paiement d'acompte de salaires pour les personnels de la Caisse.

Le tableau suivant présente l'évolution des dépenses gérées par la régie entre 2005 et 2010. Elles restent globalement de faible montant et assez stables.

Tableau n° 30 : Dépenses réalisées par la régie entre 2005 et 2010

(en €)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	85,20	0,00	122,30	108,30	123,20	304,60
Etat spécial	2 028,85	2 042,85	2 298,73	1 861,98	1 811,62	1 641,89
Caisse des écoles	2 630,81	2 202,69	2 412,89	2 806,21	4 038,31	2 305,27
Total	**4 744,86**	**4 245,54**	**4 833,92**	**4 776,49**	**5 973,13**	**4 251,76**

Source mairie du 2ème

2.2.3.3.3. La sécurisation

[.....]

[.....]

[.....]

[.....]

[.....]

Les développements qui précèdent ont été occultés conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

Il convient enfin de souligner que le rapport établi en mai 2008 par la Recette Générale des Finances avait conclu à une gestion rigoureuse et une parfaite maîtrise des opérations comptables de la régie du 2ème arrondissement. Selon les termes de ce rapport, la comptabilité est bien tenue, le classement et l'archivage des pièces comptables est rigoureux, le calendrier prévu pour le reversement des recettes et le paiement des dépenses est respecté. Les préconisations du rapport étaient les suivantes:

- ramener le montant de l'avance octroyée pour la régie de la caisse des écoles [.....] *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* ;

- demander à l'ordonnateur d'améliorer le délai de reconstitution de l'avance de la caisse des écoles (estimé trop long) ;

- effectuer un contrôle sur place des sous régies au minimum une fois par an (contrôle inexistant au jour de l'audit) ;

- sensibiliser les directeurs d'école sur l'obligation de servir le quittancier à souches manuel pour tout encaissement en espèces.

On notera que ces préconisations ont été, depuis, mises en œuvre par le régisseur excepté le contrôle sur place des sous régies par manque de temps.

2.2.3.3.4. L'impact de la modernisation

Le nouvel outil informatique de gestion des régies, STAR, a été parfaitement intégré en 2009 par le régisseur et son mandataire et s'est révélé une application facile d'utilisation et performante.

Un nouveau projet « Facil'Familles » est en cours de mise en œuvre. Il poursuit trois objectifs :

- une meilleure information aux familles sur les possibilités globales d'inscription existantes, notamment sur Internet,
- une simplification et une harmonisation des procédures d'inscription,
- une simplification et une modernisation des modes de paiement avec la mise en place de moyens de paiement modernes et d'une facture unique pour toutes les activités de tous les enfants d'une même famille.

« Facil'Familles » permet ainsi aux familles de régler leur facture unique en ligne.

Lancé en novembre 2009, le dispositif a d'abord été expérimenté dans les 6ème, 10ème et 13ème arrondissements. Fin 2010, il est progressivement déployé sur tous les arrondissements.

Au moment de l'audit (mars 2011), le dispositif est trop récent pour pouvoir en mesurer l'impact sur le fonctionnement de la régie.

[.....]

[.....]

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

Par ailleurs, l'augmentation des impayés est également à redouter avec la disparition du contact direct des familles par les directeurs des écoles. Ceux-ci pouvaient en effet limiter le nombre des impayés par des relances régulières et aisées auprès des familles concernées.

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. Les missions nouvelles

3.1.1. La mission »vie démocratique » : une mission dans l'orbite du cabinet du Maire

3.1.1.1. Des instances de démocratie locale peu nombreuses

A part les **conseils de quartiers**, espace de dialogue et d'information des habitants, qui fonctionnent activement, les autres structures se résument au **conseil de la jeunesse** (dont l'animateur contractuel intervient également sur le 4ème arrondissement) et au **CICA** (comité d'initiative et de consultation de l'arrondissement) qui réunit les représentants des associations de l'arrondissement, qui s'est réuni une fois en 2009 et 2010.

Il n'y a pas de conseil des étrangers extra communautaires. Un essai de création d'un tel conseil a été tenté, regroupant les mairies des 1er, 2ème, 3ème et 4ème arrondissements : il s'est avéré infructueux. Il n'existe pas non plus de conseil des anciens ou des enfants. A noter que des conseils des parents ont été mis en place dans les crèches par la DFPE en 2010.

Pour la directrice de cabinet, la multiplication de structures de ce type dans un « petit arrondissement » n'est pas réaliste. Le lieu fédérateur de la démocratie locale est pour elle le conseil de quartier.

La démocratie locale est suivie par : un élu, adjoint au maire chargé de la démocratie locale et du commerce ; un chargé de mission ; l'animateur contractuel du conseil de la jeunesse ; un secrétaire administratif contractuel, assistant des conseils de quartier chargé du suivi de ces derniers.

L'assistant des conseils de quartier est en fonction depuis 2008. Si son poste de catégorie B est budgétairement comptabilisé à la direction générale des services, il est depuis son affectation mis à disposition du cabinet. Il partage son bureau avec des chargés de mission du cabinet (dont celui de la démocratie locale). Il n'a de contacts avec la direction générale des services que pour le suivi, sur l'état spécial, des budgets des conseils de quartier.

3.1.1.2. Les conseils de quartiers

Ce sont des instances de la politique municipale particulièrement suivies par le cabinet (maire d'arrondissement, élus référents, chargés de mission). Elles ont été conçues[16] pour être le lieu principal d'expression des habitants dans les quartiers de l'arrondissement.

[16]Les conseils de quartiers ont été créés par la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité. Ils sont obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants.

- Les conseils de quartiers disposent d'une enveloppe budgétaire annuelle allouée par la mairie d'arrondissement (sur l'Etat spécial) : 3 306 € en fonctionnement (par conseil) et 8 264 € en investissement. Le budget de fonctionnement a pour vocation de couvrir les frais de gestion courante des conseils (papier, fournitures de bureau, frais d'envois…). Le budget d'investissement permet l'achat de matériel pour le fonctionnement des conseils (photocopieur…) et des achats liés à la réalisation de projets d'utilité publique (banc sur la voie publique, panneaux d'affichage…). Ils ont du mal à consommer les budgets d'investissement qui se cumulent d'année en année.

Une réunion entre le cabinet de l'adjoint au maire chargé de la démocratie locale et de la vie associative, la DUCT et des représentants des mairies d'arrondissement a été organisée le 17 janvier 2011 sur l'utilisation et l'optimisation des budgets des conseils de quartier. La mairie du 2ème, sous l'impulsion du Maire d'arrondissement, va de son côté engager, en 2011, des investissements associant les conseils de quartier, pour résorber le cumul de 174 000€ (aménagement d'une place, d'un mur peint, d'un espace de glisse skate-roller).

- La DUCT intervient par le biais de la mission démocratie locale : elle propose des formations pour les conseillers de quartiers, facilite les échanges d'expériences entre eux, notamment par l'organisation, tous les ans, du « printemps de la démocratie locale ». La 7ème édition a eu lieu fin mars 2011 à la mairie du 13ème, sur le thème de Paris-métropole. Enfin, elle édite le « guide du conseiller de quartier ».

- Le rôle du cadre administratif en charge de la coordination des conseils de quartiers consiste principalement à organiser matériellement les réunions des conseils de quartiers (logistique, secrétariat de l'ordre du jour, envoi des convocations…) et à contribuer à leur animation en liaison avec le cabinet du maire (suivi des projets lancés par leurs membres, suivi des enveloppes budgétaires…). Il est à noter que les comptes rendus des réunions sont effectués directement par les conseils de quartiers.

- **Le fonctionnement** des conseils de quartier est le suivant :

Tableau n°31 : Activité des conseils de quartier

Nombre de Conseils de quartier : **3** - Nombre de conseillers de quartier : par quartier, 12 collège habitants, 6 personnalités qualifiées, 3 élus – -Nombre de réunions de conseils de quartier (2010) : Assemblées restreintes (bureaux élargis avant chaque réunion publique et commissions) : **NC** ; Assemblées plénières (réunions publiques des conseils de quartier : **6** - Nombre total de convocations adressées aux conseillers de quartier en 2010 : 150 mails par conseils de quartier - Production de documents écrits par les conseils de quartier en 2010 : Nombre de bilans d'activité (rédigés par chaque conseil de quartier) : **1** ; Nombre de comptes rendus de réunion (rédigés par chaque conseil de quartier) :**1 par CQ et par séance** ; Nombre de vœux au conseil d'arrondissement : **0**(en 2010) ; Nombre de journaux de conseils de quartier : **0 ;** Blog des CQ administrés par les conseillers ; bal annuel des CQ à Brongniart : 3500 participants ; carnaval du printemps.

Source : mairie du 2ème

3.1.2. La mission Relais informations familles : une mise en service prochaine

3.1.1.1. Description

Tableau n°32 : Activité du futur RIF

Prestations aux usagers	Nombre	Nouveaux agents dédiés au RIF
RIF - nb de personnes accueillies - nb de permanences organisées nb de réunions d'information collective organisée	Ouverture le 30 mai 2011	3 (1B, 1contrat aidé, 1 emploi tremplin)

Source mairie du 2ème

Des travaux ont été effectués dans un bureau mitoyen du service de prestations aux usagers au 2ème étage, avec 2 postes d'accueil du public et un espace jeux dédiés aux enfants. Les personnels ont été recrutés en janvier et février 2011 pour le contrat aidé et l'emploi tremplin et la responsable, secrétaire administrative, a été recrutée par voie de mutation à la DFPE (direction des familles et de la petite enfance). Son arrivée, différée à plusieurs reprises, a permis l'ouverture effective du RIF le 30 mai 2011.

Il est prévu que le RIF donne une information polyvalente dédiée aux familles : les modes de garde des jeunes enfants, la scolarité, les personnes âgées, la santé, les loisirs, les activités sportives ou culturelles, les prestations sociales, le logement. Il devrait également prendre en charge les inscriptions aux crèches et aux écoles.

L'accueil et le service de prestations aux usagers ont été sensibilisés sur ce nouveau service afin de pouvoir orienter les usagers en cas de besoin.

3.1.2. L'antenne logement

La mairie du 2ème accueille dans un bureau-salle de réunion du 1er étage (étage dédié au cabinet) une antenne logement de la direction du logement et de l'habitat (DLH). Cette antenne n'ouvre que deux jours par semaine, un agent de la DLH assurant la permanence logement. Cette situation est identique à celle qui existe dans les mairies des 1er, 3ème, 5ème, 6ème, 7ème et 8ème arrondissements[17].

Le nombre de demandeurs reçus s'est élevé à 1010 en 2010, avec une moyenne mensuelle de 84 personnes. Pour 2011, les données pour les 3 premiers mois, indiquent une augmentation des demandeurs avec 94 personnes reçues en moyenne par mois.

Les résultats de la commission centrale logement de la Ville de Paris sont affichés (une commission par mois en moyenne).

Faute de locaux disponibles, la mairie du 2ème n'envisage pas de faire évoluer cette antenne vers un RILH (relais information logement habitat).

[17] source : bureau des relations avec le public de la DLH.

3.1.3. La mission « urbanisme »

La mission urbanisme se partageait jusqu'en mars 2011 entre le secrétariat de la direction générale des services (notamment pour les demandes d'autorisation de terrasses) et le cabinet du maire qui intervient au final pour délivrer l'avis l'occupation de l'espace public ou l'évolution du bâti (permis de construire, démolir, terrasses, enseignes….).

L'intervention du cadre technique, recruté en mars 2011, va modifier cette répartition : il apportera son expertise et son assistance technique au cabinet sur tous ces dossiers.

3.2. Les défis à relever

La mission a adressé par écrit un questionnaire au directeur général des services. Cette partie reproduit très largement 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.

Dans le 2ème arrondissement, le coordonnateur de l'espace public est un ingénieur de la DVD. Pour le DGS, ce nouveau dispositif n'a pas d'impact sur l'organisation administrative de la mairie et concerne le cabinet du maire.

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.

Pour la DPP : des référents locaux existent mais sont surtout sollicités par le Cabinet. Ce travail de proximité et en lien avec d'autres services déconcentrés (DPE/DU…) apparaît, selon la DGS, assez opérationnel.

Pour la DU, l'impact des référents territoriaux concerne le cabinet du maire. Néanmoins le lien avec l'administration devrait être amené à se développer avec l'arrivée du cadre technique.

Pour les autres directions, plus en relation avec l'administration, les référents sont liés à une approche thématique et non territoriale (cas de la DAJ, DDEEES). Pour la DAJ, la connaissance des référents en fonction de leur spécialité est estimée insuffisante par la DGS.

Certains services au travers de leurs référents apportent une réelle expertise aux mairies. Pour d'autres, cet apport est jugé, par la DGS, nettement moindre.

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 ?

La DGS estime que « *c'est effectivement une nécessité en termes de cohérence des actions. Le partage de diagnostics territoriaux émanant de différents acteurs permettrait d'avoir une approche globale au niveau de l'analyse, des questionnements et d'apporter des réponses plus adaptées. La question de la méthode sera néanmoins déterminante.* »

3.2.1.4. L'impact des assistants conseils de quartier

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

Selon la DGS, l'impact de l'assistant conseil de la jeunesse au niveau de l'administration est assez faible si ce n'est pour la gestion des chèques Paris jeunes vacances, dispositif géré par lui. Le champ de la jeunesse échappe en grande partie à l'administration.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

Les formalités et la vie des usagers ont été simplifiées par une meilleure information, la désectorisation de certaines formalités (demandes d'état-civil, demandes de logement social), la modernisation des modes de paiement (Facil'Familles), la simplification et l'harmonisation des formulaires (en cours).

Néanmoins, certains moyens techniques sont source de confusion et d'incompréhension pour le public : par exemple, le changement d'adresse effectué dans Facil'Familles par un usager n'est pas pris en compte dans le logiciel GEPI d'inscription scolaire.

La DGS fait remarquer que les moyens humains de la mairie du 2ème sont contraints : par exemple, l'accueil des usagers lié à l'application Facil'Familles nécessite de mettre en place une organisation pour assurer la continuité de service qui repose sur 2 personnes. Les horaires ont dû être définis en conséquence et les amplitudes horaires sont donc moindres que celles des autres services de la mairie (hormis le RIF qui aura des horaires spécifiques également).

Sur le plan qualitatif, la simplification des formalités implique que le personnel évolue dans ses pratiques et compétences professionnelles et se forme à de nouvelles missions. Par exemple, le personnel de la régie va devoir remplir une mission importante d'accueil des usagers du fait de la mise en place de Facil'Familles alors qu'il n'était pas forcément adapté pour ce type de mission.

3.2.2.2. Le développement des « téléservices »

Les « téléservices » sont en voie de développement à la mairie du 2ème (inscription en ligne sur les listes électorales, demande en ligne de carte de stationnement résidentiel, recensement citoyen en ligne et échanges de données relatives à l'état civil à venir).

S'ils constituent une simplification des démarches des usagers, ils nécessitent un accompagnement du personnel dans ces nouvelles techniques et dans leur nouveau rapport à l'usager (disparition du contact physique pour des fonctions relevant plus du « back office »).

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

La DGS considère qu'il n'est pas possible à ce jour d'établir un bilan très précis de ce dispositif qui est trop jeune. Il pose, selon elle, des problèmes de cohérence avec les horaires de la mairie et les compétences des agents (cf. supra).

3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

Cet outil concerne le cabinet du Maire.

3.2.2.5. Le développement du multicanal

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

La DGS estime que la multiplicité des bases de données pose la question de la cohérence des informations contenues dans chacune d'elles et ne facilite pas l'appropriation et la lisibilité pour les agents utilisant ces sources.

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

3.2.3.1. La gestion des équipements de proximité

Le transfert des équipements de proximité aux mairies d'arrondissement a eu un impact important sur la mairie du 2ème en termes d'activités. La mise en place d'un 2ème DGAS n'a pas été suffisante et un agent de catégorie C a dû être redéployé du service élections au service du budget.

La passation des marchés publics afférents aux équipements de proximité a également un impact fort sur la mairie. Cette fonction nécessite l'acquisition de compétences et de connaissances très spécifiques. Or elle ne peut être assurée que par un seul agent ce qui constitue une fragilité en termes de continuité et d'organisation du service.

3.2.3.2. Le comité des arrondissements

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

Selon la DGS, il est trop tôt pour mesurer les impacts. Un seul comité a eu lieu à ce jour à sa connaissance.

3.2.3.3. La réforme des investissements d'intérêt local

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

Selon la DGS, cette réforme est positive et parfaitement cohérente avec l'esprit de la déconcentration : elle permet de mieux gérer les priorités, notamment au niveau de l'enveloppe pour les équipements de proximité, de mieux anticiper les besoins et d'avoir une vision plus globale et plus cohérente.

Au niveau général, une des difficultés réside dans la non appropriation de la logique de la réforme par certaines directions sectorielles ce qui ne facilite pas l'élaboration du budget dans le cadre d'une enveloppe prédéfinie. Une autre difficulté pourrait résider dans la limitation de l'enveloppe.

3.2.3.4. Les subventions aux associations d'intérêt local

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

Cette mesure n'a pas été mise en œuvre à ce jour, la DGS en mesure mal l'impact d'autant que le champ n'est que très peu défini. Selon elle, en fonction des missions données aux mairies, l'impact au niveau des moyens et de l'organisation pourrait être perturbant.

3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

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

Pour la DGS, son impact n'est pas majeur sur la mairie. L'extension à tous les équipements de proximité représente un chantier assez lourd qui devra se faire progressivement.

3.2.3.6. Le co-pilotage de la Propreté

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

Ce point concerne le cabinet du maire.

3.2.4. La déconcentration des directions centrales

3.2.4.1. La déconcentration des directions centrales

Selon la DGS, la déconcentration des services a conduit à une meilleure connaissance des besoins spécifiques d'un territoire et a permis, de ce fait, de mieux y répondre tout en étant garant d'une certaine homogénéité des pratiques au niveau parisien.

Toutefois, les niveaux d'intégration de la culture de proximité et du travail collaboratif avec la mairie sont très variables en fonction des services sectoriels. Plus le niveau de collaboration est faible plus cet état est source de dysfonctionnements, surcharge de travail.

La Charte des arrondissements en créant de nouvelles règles du jeu pour le fonctionnement avec les mairies d'arrondissement devrait permettre d'améliorer le niveau de collaboration entre les services et la mairie mais aussi entre les services eux-mêmes.

En outre, le travail de partage et maillage doit aussi fonctionner des mairies d'arrondissement vers les services. Les mairies doivent aussi interroger et modifier leurs pratiques.

3.2.4.2. Le mouvement de déconcentration à poursuivre

Qu'il s'agisse de la déconcentration DFPE / DASCO ou de celle de l'aide sociale à l'enfance (ASE), elle devrait, selon la DGS, a priori permettre une meilleure cohérence d'actions et de mieux s'adapter aux réalités et besoins du territoire et donc au final d'offrir un meilleur niveau de réponse aux usagers.

3.2.4.3. Les réformes en cours

La DGS estime que « *ces nouvelles modalités de travail modifient nos pratiques de travail mais nécessite aussi un changement de culture.*

Il sera nécessaire que le personnel, et particulièrement l'encadrement intermédiaire, soit en capacité de travailler avec une approche plus transversale, axée sur des projets et pas uniquement avec l'angle métier qui prévaut largement à l'heure actuelle.

Ce qui peut être difficile à mettre en œuvre dans de petites mairies (peut être les plus grandes sont aussi d'ailleurs concernées) dont l'encadrement a du mal à dégager du temps pour un travail plus transversal, axé projet et qui n'a pas toujours les capacités/compétences/motivations, pour faire évoluer ses pratiques professionnelles en ce sens.

En outre, nous ne pouvons pas négliger notre cœur de métier et compte tenu des contraintes qui pèsent sur les effectifs, je pense qu'il ne faut pas négliger ce frein au changement.

Un autre frein peut venir des services/directions déconcentrés. Je sens dès à présent une relative déresponsabilisation de certains services qui tiennent à peu près ce discours « vous avez voulu la déconcentration alors à vous de gérer ». On peut ressentir parfois un certain désengagement, non pas par mauvaise volonté, mais j'y vois plutôt l'expression d'un sentiment de perte d'autonomie, d'un certain pouvoir et peut être d'une remise en cause de leur manière de travailler passée. »

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION

4.1. Les principales observations

La mairie du 2ème est une « petite mairie » aux effectifs modestes (33 agents actuellement, 34 fin mai avec l'arrivée de la responsable du RIF, dont 6 contrats aidés ou emplois tremplins), reflet d'un arrondissement d'un peu moins de 22 000 habitants.

La direction générale des services est organisée avec **une DGS, seule cadre A,** qui suit en direct la fonction RH, avec l'UGD et la fonction technique avec l'arrivée du cadre technique qui lui est rattaché. Elle est assistée de 2 DGAS de catégorie B, l'un suivant les services aux usagers, l'événementiel avec les ALG et la gestion des conseils d'arrondissement et l'autre qui suit les questions budgétaires et financières, l'accueil et le RIF.

La répartition des services dans un espace haussmannien contraint, n'influe pas sur la qualité de l'accueil des usagers :

- RDC : accueil, tribunal d'instance, escalier et ascenseur adapté aux personnes à mobilité réduite ;
- Entresol : caisse des écoles et une partie des bureaux du cabinet;
- 1er étage : cabinet, salle des mariages ;
- 2ème étage : DGS et services aux usagers ; RIF.

Pour faire face aux missions qui lui sont dévolues et aux évolutions générales qui touchent l'ensemble des mairies (charte d'accueil, Qualiparis, 25 mesures…), **la mairie du 2ème a développé depuis 2009, sous l'impulsion de la directrice générale des services, des actions visant à adapter et à développer son management, mutualiser ses services de prestations aux usagers, développer la polyvalence des agents** (service aux usagers, service régie-achats-finances).

La direction générale des services a mis en place :

- **des outils d'information et de communication internes** sur les activités (bilan d'activités par service, cabinet inclus, depuis 2007) ;
- **des outils de suivi des ressources humaines** (production par l'UGD de statistiques d'ancienneté, d'âge, d'absentéisme, d'heures supplémentaires, de domiciliation….) ;
- **la mutualisation des moyens et des personnels** : **service unique de prestations aux usagers**, qui a regroupé, en 2 étapes, les services des élections, celui des affaires générales, crèches, affaires scolaires et celui de l'état civil. Ce service unique est regroupé en un même lieu physique. Des travaux d'aménagement ont été faits pendant 3 mois (mars-juin 2011) pour distinguer accueil et espaces de travail et obtenir un espace accueil plus convivial, fonctionnel et confidentiel. **La volonté est d'ouvrir à la mi 2011 un guichet unique d'accueil aux usagers** (polyvalence d'accueil de 1er niveau et expertise en second niveau).
- **le développement de la polyvalence au sein du service unique régie-achats- état spécial** (polyvalence sur l'état spécial ; volonté de développer l'expertise sur la fonction marché) ;

- **l'ouverture d'un RIF fin mai 2011** (qui comprendra également la problématique des informations au logement). Deux emplois sont déjà recrutés (un emploi aidé et un contrat tremplin), la responsable, cadre B titulaire en provenance de la DFPE est arrivée le 18 avril 2011.
- **l'accompagnement du développement de l'événementiel** voulu par le cabinet du maire du 2ème (suivi des réservations de salles, assistance logistique des ALG).

L'organisation entre les 2 DGAS a été revue début 2011 : dans un souci de rééquilibrage, les fonctions de suivi et coordination de l'accueil ont été transférés du DGAS chargé du service de prestations aux usagers à la DGAS chargée des questions budgétaires et financières.

Enfin, l'arrivée du cadre technique en mars 2011, poste rattaché directement à la directrice générale des services, a déchargé la DGAS chargée des questions budgétaires et financières du suivi des visites d'architecture.

Par ailleurs **la direction générale des services est impliquée dans des chantiers qui concernent l'ensemble des mairies**.

- La mairie du 2ème est ainsi, depuis 2009, **une des mairies pilotes dans le chantier QualiParis** (6 mairies pilotes : 2, 11, 12, 14, 16, 19), dont l'objectif est d'axer le service aux parisiens sur la qualité de l'accueil et du service rendu, la fiabilité des informations et des services, la proximité, l'humanité. Elle vise à une certification à l'automne 2011 (une fois les travaux en cours au service aux usagers terminés et une refonte de la signalétique) ;
- **Elle participe aux chantiers des 25 mesures mis en place par la DUCT qui concernent l'organisation des mairies :**
  - **La DGS est pilote du domaine fonctions transversales qui comprend 6 mesures : mutualisation de la fonction comptable ; fonctions régie ; achats-marchés ; relais techniques ; réseaux expertise ; hygiène et sécurité ;**
  - **La DGS est pilote de l'action d'harmonisation des contenus et forme des rapports d'activité des mairies ;**
- **Elle développe la pratique du management des équipes de personnels : elle a mis en place depuis longtemps les réunions de direction et les réunions des chefs de service-DGA ; elle a développé les réunions chefs de service-personnels et pratique la réunion de tous les personnels au moment de la présentation du bilan d'activité.**

Enfin, **la direction générale des services a mis l'accent sur l'hygiène et la sécurité des bâtiments et personnels** de la mairie du 2ème. Elle a élaboré une organisation structurée, mis en place un suivi de la sécurité du bâtiment et des personnes et a mis en œuvre la production du document unique de la mairie, transmis à la DUCT. Le tout est piloté, sous la responsabilité de la DGS, responsable du bâtiment, par le DGA chargé des services de prestations aux usagers et de l'événementiel, désigné comme relais de prévention, assisté de l'UGD relais hygiène et sécurité. Un exercice évacuation incendie a été organisé qui a concerné tous les services, tribunal d'instance inclus. Il en sera de même en 2011 pour l'annexe des Petits Pères.

Quelques points de fragilité qui tiennent à des problèmes de personnels ont été constatés au moment du passage de la mission d'audit: **les effectifs contraints d'une petite mairie laissent peu de possibilités de redéploiement interne**.

- l'absentéisme élevé handicape les services recevant du public ;
- le poids des personnels autres que titulaires dans le fonctionnement des services (6 contrats aidés pour 33 agents, soit 18,20% des effectifs) : un au budget, un comme co-relais technique, un à l'accueil, deux au RIF, un au service prestation aux usagers. Parallèlement, quatre contrats aidés sont au cabinet du maire (alors que la « norme » est de trois maximum) ;
- le pôle élection suite au départ de personnels, se retrouve sans agent titulaire (seule la chef du service de prestations aux usagers, présente depuis un peu plus de deux ans, a la signature et l'expérience nécessaire) ;
- le nouveau service RIF n'ouvre fin mai 2011 que grâce au recrutement déjà effectués, de deux personnels en contrat aidé et emploi tremplin ;
- le relais technique est issu du service ESA : il ne travaille plus qu'à 20% pour ce service ; un contrat aidé pour le suppléer comme co-relais technique vient d'être recruté.

La polyvalence ou polycompétence, reste toujours un objectif à finaliser en 2011 pour le service aux usagers et le service régie-achat-état spécial. Au service aux usagers, des outils de suivi individuel ont été mis en place et des auto formations seront encore nécessaires. Au service régie-achats-ESA, seule la DGAS maîtrise les marchés de plus de 4 000 €. Le chef du service doit être formé pour la suppléer en cas de besoin.

4.2. Les axes d'amélioration

- **Recommandation n°1 : continuer l'action d'auto formation mise en place par la responsable du service de prestations aux usagers pour faire progresser la polycompétence des agents au sein du service.**

- **Recommandation n°2 : continuer et finaliser l'auto formation du DGAS encadrant le service de prestations aux usagers pour que celui-ci soit en capacité, en cas de besoin, de suppléer en matière d'élections la responsable du service.**

- **Recommandation n°3 : continuer et finaliser la formation aux marchés publics du responsable budget-régie, pour que celui-ci, en cas de besoin, soit en capacité de suppléer la DGAS chargée des finances.**

- **Recommandation n° 4 : entreprendre un suivi de l'absentéisme dans tous les services, particulièrement ceux recevant du public. Sensibiliser les personnels sur ce problème et ses implications dans la continuité du service public aux usagers au cours des deux réunions annuelles organisées par la direction générale des services. Mettre en place des entretiens lors des retours d'absence.**

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la directrice générale des services demande « *comment l'institution peut-elle apporter un soutien à l'encadrement de proximité pour améliorer la gestion de l'absentéisme ?* ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise : « *à l'échelle des 20 mairies d'arrondissement, cette recommandation sera mise en œuvre*

dans le cadre d'un plan de prévention des absences au travail, en cours d'élaboration sur la base de la circulaire du 11 février 2011 de Madame la Secrétaire Générale de la Ville de Paris ».

- **<u>Recommandation n°5</u> : mieux justifier l'apport des emplois non permanents par service, notamment à l'accueil ;**

Dans le cadre de la procédure contradictoire, la directrice générale des services demande « *comment assurer la continuité de service quand on a atteint les limites du redéploiement au sein des services et du développement de la polyvalence sans avoir recours à des emplois non permanents ?* ».

- **<u>Recommandation n° 6</u> : élaborer un contrat de service avec la DPP pour mieux définir les tâches d'agents d'accueil et de surveillance (AAS).**

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise : « *la direction de la DUCT appréciera en fonctions des résultats organisés pour les trois mairies pilote en matière de labellisation (11ème, 12ème et 16ème) s'il y a lieu de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part* ».

- **<u>Recommandation n°7</u> : mieux encadrer et définir la politique menée par le cabinet du maire en matière d'expositions dans les locaux de la mairie (hall d'entrée, escalier d'honneur, paliers).**

- **<u>Recommandation n°8</u> : vérifier à l'usage, que la régie est en capacité d'accueillir du public dans de bonnes conditions avec le développement de Facil' Familles.**

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise : « *un groupe de travail animé par le DGS du 3ème arrondissement a été mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations, notamment en matière de sécurité et d'accueil du public, à mettre en place au regard des évolutions que connaissent les régies* ».

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

M. BOUTAULT, Maire

[.....], Directrice de cabinet

[.....], Directrice générale des services

[.....], Directrice générale adjointe des services

[.....], Directeur général adjoint des services

[.....], Cadre technique

[.....], Assistant des conseils de quartier

[.....], Chef du service de prestations aux usagers

[.....], Chef du service Budget-Régie

[.....], Huissier, chef du service de la logistique et du protocole

[.....], Chef du service accueil

[.....], Relais technique,

[.....], Secrétaires de direction

[.....], UGD et hygiène et sécurité

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 2ème arrondissement a été transmis le 2 juin 2011 au Maire de cet arrondissement, ainsi qu'au Directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse du Maire au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 28 juillet 2011. Par ailleurs, la directrice générale des services a fait parvenir une réponse le 27 juillet 2011.
- La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par courrier en date du 6 septembre 2011.

Réponses du Maire du 2ème arrondissement

et de sa directrice générale des services au rapport provisoire

en date des 28 et 27 juillet 2011

MAIRIE DE PARIS

MAIRIE DU 2e ARRONDISSEMENT
LE MAIRE

Paris, le 28 juillet 2011

INSPECTION GENERALE
17 boulevard Morland
75181 PARIS CEDEX 04

Objet : remarques sur le contenu du rapport provisoire

Madame, Monsieur,

J'ai pris connaissance du rapport provisoire d'audit des services administratifs du 2e arrondissement et je tenais à vous remercier pour votre travail qui apporte un éclairage utile au fonctionnement de cette institution de proximité, très appréciée des Parisiens.

Je tiens toutefois, en complément de ce que vous fera parvenir pour sa part , Directrice Générale des Services, à préciser certains points.

Votre rapport met justement en valeur les efforts pour parvenir à la polycompétence des agents ainsi que les redéploiements internes, nécessaires pour faire face à la croissance importante des missions dévolues aux mairies d'arrondissement.

Vous le rappelez : le montant de l'état spécial a été multiplié par 7 de 2002 à 2010 et le nombre d'équipements de proximité à gérer est passé de 9 à 29.

De nouveaux services sont apparus (RIF, Facil'Familles...) et de nouvelles activités se sont développées (marchés, évènementiels...).

Dans ces conditions, à effectifs quasi constants, outre la réorganisation interne et l'effort de formation, le recours aux emplois aidés a constitué un moyen de contribuer à assurer la continuité et la qualité du service public municipal.

Les emplois aidés atteignent près du quart des effectifs globaux de la mairie du 2e arrondissement. Je regrette que ces emplois ne soient pas perennisables.

A ce sujet, je souhaite préciser que le nombre de contrats aidés à mon cabinet est bien au nombre de trois (et non pas quatre), l'emploi affecté à la gestion de l'évènementiel travaillant sous la responsabilité et en lien avec le DGSA.

Enfin, je tiens à vous indiquer que la politique du cabinet du Maire en matière d'exposition dans les locaux de la mairie fait dores et déjà l'objet d'une gestion rigoureuse et encadrée même si par exception il peut arriver que nous accueillons deux évènements de façon concomitante.

Vous remerciant à nouveau pour les remarques utiles que vous formulez,
Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations les meilleures.

Jacques BOUTAULT

Imprimé sur du papier recyclé au 9 cycles

8, rue de la Banque - 75002 PARIS

N° 10.31-02

IRIE DE PARIS

Mairie du 2e arrondissement

INSPECTION GENERALE
DE LA VILLE DE PARIS
28 JUIL. 2011
N° 660

Paris, le : 27 juillet 2011

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

Objet : remarques rapport provisoire Inspection Générale.

Je tiens tout d'abord à vous remercier pour ce rapport qui apporte une analyse et un regard extérieur éclairant sur l'organisation, le mode de management et les moyens qui caractérisent la mairie du 2e.

Il met en avant les adaptations organisationnelles et fonctionnelles qui ont été mises en œuvre depuis plusieurs années - redéploiement des moyens humains, développement de la polyvalence - rendues nécessaires par le développement de certaines activités (achats, événementiel, notamment), la création de nouveaux services (Facil'Familles, RIF) et l'émergence de nouveaux enjeux (QualiParis, la dématérialisation....).

Il met également en exergue des difficultés qui m'apparaissent comme autant de freins potentiels aux objectifs visés, en particulier :

- La difficulté à gérer la continuité de service pour plusieurs missions : accueil, marchés mais aussi relais technique (pour ce dernier non abordé dans le rapport) ;

- La fragilité de l'organisation avec le recours important aux emplois précaires (contrat unique d'insertion et emploi tremplin) qui représentent quasiment un quart des effectifs ;

- La difficulté à recruter et les problèmes liés au fort taux d'absentéisme de la mairie du 2e.

Si je partage la majorité des recommandations émises dans le rapport, elles m'amènent à soulever certaines questions, notamment dans un contexte où les moyens humains sont de plus en plus contraints :

- Comment assurer la continuité de service quand on a atteint les limites du redéploiement au sein des services et du développement de la polyvalence sans avoir recours à des emplois non permanents (Cf. recommandation n° 5).

- Comment gérer les contradictions suivantes : développement des emplois précaires / nécessité de formations et d'accompagnement de ceux-ci par les tuteurs / exigence de professionnalisme et de qualité de service (exemple du RIF qui fonctionne avec un effectif occupé au deux tiers par des emplois précaires) ?

- Comment l'institution peut elle apporter un soutien à l'encadrement de proximité pour améliorer la gestion de l'absentéisme ?

- Comment faire face aux difficultés de recrutement pour les catégories C, en l'absence de nouveaux concours organisés par la Ville et avec la seule possibilité d'avoir recours à des reclassements dont les profils ne sont pas forcément adaptés aux nouveaux enjeux en termes de compétences ?

paris info Le 3975 Paris.fr

En dernier lieu, je souhaite apporter des précisions à certains points du rapport.

1. L'effectif de la mairie du 2e était au 31 décembre 2010 de 30 agents répartis en : 1 agent de catégorie A, 5 agents de catégorie B, 17 agents administratifs de catégorie C, 7 agents techniques de catégorie C. Le nombre de personnes en contrat unique d'insertion était de 8.

2. Concernant les ALG, leur présence est requise pour les manifestations organisées ou co-organisées par la mairie. Elle nécessite le plus souvent au moins 2 agents mais pas de manière systématique (P. 29) ;

3. La DGS de la maire du 2e est chef d'établissement de 2 bâtiments : la mairie et le bâtiment des Petits-Pères.

4. Les fonctions techniques de l'UGD (RH 21, Chronogestor....) représentent 50 % de son temps de travail. Toutefois, les fonctions de gestion des ressources humaines - information des agents, accompagnement des CUI, suivi des tableaux de bord et des dossiers de formations, pré-recrutement, participation au réseau RH, suivi du document unique - qui lui sont attribuées à la mairie du 2e, occupent un temps plein (P.9).

5. Le service budget / régie bénéficie de 2 contrats aidés mais l'un au titre de co-relais technique, le relais technique occupant aussi les fonctions d'agent comptable au budget.

6. La fréquence des réunions de service (P. 13) : les DGAS rencontrent les responsables de service d'une fois par semaine à 2 fois par mois. En revanche, les réunions du DGAS avec les services qui dépendent de leur champ de compétence se déroulent tous les 2 ou 3 mois.

7. Les réunions de suivi de travaux ont lieu avec le DGAS et non le DGS (P. 15).

8. Les agents d'accueil (P. 26). Ces derniers ont suivi par le passé les formations de base de l'accueil. Un effort de mise à jour devra être étudié. En outre, la relative baisse de la formation suivie peut être mise en rapport avec le fort taux d'absentéisme de ce service.

9. Le pôle « élections, écoles, crèches et affaires générales » est constitué de 4 agents et est encadré par la responsable du service de prestations aux usagers qui encadre également l'état civil et ne peut, de ce fait, être exclusivement affectée à l'un de ces pôles (P. 36).

10. La réforme des investissements d'intérêt local (P 59). La non appropriation de la logique concerne plutôt « certaines » directions sectorielles et non « beaucoup ».

11. Le RIF a ouvert avec la présence de la responsable - SA titulaire - (P. 65).

Telles sont les remarques dont je souhaitais vous faire part.

La Directrice Générale des Services

Copies : Monsieur Boutault, Maire du 2e arrondissement
Inspection Générale
Inspection Générale.

8 rue de la Banque 75084 Paris Cedex 02 -

paris info Le 3975 Paris.fr

Réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires

Au rapport provisoire en date du 6 septembre 2011

MAIRIE DE PARIS

Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires

Le directeur

INSPECTION GENERALE
DE LA VILLE DE PARIS
- 8 SEP. 2011
N° 693

Paris, - 6 SEP. 2011

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 2ème arrondissement (n°10-31-2

Réfer :

Par note en date du 20 juin 2011 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 2ème arrondissement ce dont je vous remercie.
La lecture de ce document qui représente un apport très riche pour l'analyse du fonctionnement des services de la mairie a retenu toute mon attention.
Il comporte des remarques de portée générale applicables à l'ensemble des mairies d'arrondissement auxquelles je me propose d'apporter des éléments d'éclairage dans le cadre de la réponse au rapport de synthèse des vingt monographies par arrondissement.
Le présent rapport comporte également un nombre important de recommandations concernant le management des services et l'organisation, y-compris physique, des services de la mairie qui relèvent de la responsabilité de la directrice générale des services.

Certaines recommandations ou interprétations m'amènent à vous apporter d'ores et déjà des éléments d'information complémentaires car elles sont susceptibles d'être renouvelées dans les autres rapports par arrondissement.

1) Remarques concernant des axes d'amélioration proposés

Recommandation n°6

Il est proposé d'élaborer un contrat de service pour mieux définir les tâches des agents d'accueil et de surveillance
Les missions des agents d'accueil et de surveillance de la DPP font l'objet d'un « règlement d'emploi » qui prévoit, s'agissant de leur mission d'accueil, qu'ils « informent et orientent le public grâce à leur parfaite connaissance du site (dont ils assurent la surveillance), de son environnement ».
Les contacts menés dans les arrondissements dans le cadre de QualiParis entre les directions générales des services et la DPP contribuent à une meilleure connaissance des missions respectives et à une adaptation plus efficiente aux particularités locales. La direction de la DUCT appréciera, en fonction des résultats des échanges organisés pour les 3 mairies pilotes en matière de labellisation (11ème, 12ème et 16ème) s'il y a lieu de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part

Recommandation n°8

Un groupe de travail animé par le DGS du 3ème arrondissement a été mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations, notamment en matière de sécurité et d'accueil du public, à mettre en place au regard des évolutions que connaissent les régies.

paris info Le 3975 Paris.fr

2) Remarques relatives à la gestion des ressources humaines

A) Les effectifs

Eléments du rapport (p.5 et p.17):
Le rapport indique que les emplois budgétaires sont, fin 2010, au nombre de 29, dont 1 poste de cadre A, 5 postes de catégorie B, 23 postes de catégorie C (dont 7 ALG).

Observations
Les emplois budgétaires prévus pour les services DUCT de la mairie du 2ème arrondissement, fin 2010 et inchangés depuis, comprennent :
- 1 poste de catégorie A
- 8 postes de catégorie B (1 poste de technicien supérieur et 7 postes de secrétaire administratif, dont 1 permet l'affectation d'un coordinateur de conseils de quartier contractuel)
- 24 postes de catégorie C (16 postes d'adjoint administratif et 8 postes d'agent de logistique générale),

soit au total 33 postes.

B) Les personnels en contrat aidé

Eléments du rapport (p. 19):
Le rapport indique que le nombre de 4 contrats aidés affectés au cabinet du Maire ne respecte pas la circulaire du 29 juin 2009 de Madame l'Adjointe au Maire de Paris chargée des ressources humaines, qui limite à 3 le nombre de contrats aidés au sein des cabinets des Maires d'arrondissement.

Observations
Selon le tableau de bord du BRH DUCT, établi sur la base des fiches de poste et informations transmises par les directeurs généraux des services des mairies d'arrondissement, le nombre de contrats aidés aujourd'hui affectés au cabinet du Maire du 2ème arrondissement est de 3, soit le plafond fixé par la circulaire précitée.

C) Les heures supplémentaires

Eléments du rapport (p.27):
Tant pour les ALG que pour les personnels administratifs, et de même que dans les autres rapports déjà étudiés, il est fait référence à la « consommation d'une enveloppe » d'heures supplémentaires.

Observations
De manière formelle, les mairies d'arrondissement ne gèrent pas d'« enveloppe d'heures supplémentaires ».
Aujourd'hui, les heures supplémentaires, réalisées hors cycle de travail et selon les nécessités du service, sont rémunérées sur la base du « service fait », dont attestent les directeurs généraux des services lorsqu'ils signent les états liquidatifs édités par le bureau des rémunérations.

En revanche, les mairies suivent le volume des heures supplémentaires effectuées.

D) L'absentéisme

Eléments du rapport (p.24 à 26 et p.65):
Le rapport relève que le taux d'absentéisme, élevé au sein des services en contact avec le public, constitue un handicap.
Il est par ailleurs précisé que l'importance de l'absentéisme à la mairie du 2ème arrondissement correspond à la part non compressible, alors que le taux d'absentéisme compressible, de 4,42%, est comparable à celui observé pour la moitié des mairies. Dans ce cadre, l'impact « grossissant » d'un seul agent en congé longue maladie sur un effectif globalement restreint est relevé.

La recommandation n°4 est d' « entreprendre un suivi de l'absentéisme», et de « mettre en place des entretiens lors des retours d'absence ».

Observations
A l'échelle des 20 mairies d'arrondissement, cette recommandation sera mise en œuvre dans le cadre d'un plan de prévention des absences au travail, en cours d'élaboration sur la base de la circulaire du 11 février 2011 de Madame la Secrétaire Générale de la Ville de Paris.

3) Remarques relatives à la mission informatique

Le rapport indique en page 42 que « malgré les demandes le BTI organise très peu de réunions avec tous les RT ».
Cette remarque est fondée. Les relais techniques ne sont pas réunis suffisamment fréquemment en réunion plénière. Cela fait partie des objectifs du BTI pour 2011. Une première réunion s'est tenue pour 2011 le 8 avril 2011. La fréquence retenue est d'environ 4 réunions par an. La prochaine est envisagée début septembre.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 2ème arrondissement.

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

ANNEXES

LISTE DES ANNEXES

Annexe I : La gestion du parc informatique dans le 2ème arrondissement

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