

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT
AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT

MAIRIE DU 5^{ème} ARRONDISSEMENT

- Janvier 2012 -

N° 10-31-05

Rapporteurs :

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

Le Maire de Paris
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

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

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

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

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

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

Vous procéderez à un audit destiné à :

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

.../...

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

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

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

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

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

Bien à vous



Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHÈSE

RAPPORT

AUDIT SUR LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 5^{ème} ARRONDISSEMENT

La Mairie du 5^{ème} arrondissement a lancé en 2009 un processus de polyvalence interservices qui vise à favoriser une meilleure gestion des ressources humaines en adaptant les effectifs des différents services à la population à leur charge de travail.

Cette démarche a été rendue possible grâce à une mobilisation importante des agents qui ont su mettre leur expérience au service de l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur. La rédaction de plusieurs guides de procédure et la diffusion d'un rapport annuel d'activité très détaillé contribuent à favoriser un mode de *management* à la fois rigoureux et participatif.

Cet effort de modernisation s'est également traduit par une grande attention portée au suivi des travaux dans le bâtiment de la Mairie et dans les équipements de proximité, à la maintenance, à l'entretien, à la logistique dans un arrondissement où le nombre de manifestations culturelles est très important.

Pour 2010, la Mairie du 5^{ème} arrondissement disposait (hors agents n'appartenant pas à la Direction des usagers, des citoyens et des territoires) d'un effectif budgétaire de 44 agents et d'un effectif réel de 43 agents auquel il fallait ajouter un agent bénéficiant d'un contrat unique d'insertion. Le montant des dépenses constatées à l'état spécial d'arrondissement s'élevait à 4,81 M€.

Plusieurs axes d'amélioration sont préconisés pour renforcer l'efficacité des services administratifs, notamment :

- lancer les travaux d'agrandissement du local dédié à l'accueil des usagers ;
 - établir un contact avec la Préfecture de Police en vue de contenir l'affluence à l'antenne de police, la fermeture de celle du 6^{ème} arrondissement ayant entraîné un report des usagers vers le 5^{ème} ;
 - renouveler une partie du matériel informatique ;
 - faire le point sur les prestations offertes en matière de sécurité incendie et de maintenance des ascenseurs.
-

Rapporteurs :

[.....], Inspecteur général

[.....], Administrateur

[.....], Chargée de mission

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 5^{ÈME} ARRONDISSEMENT	7
1.1. Une organisation stable	7
1.1.1. Présentation de l'organigramme.....	7
1.1.2. Présentation par grandes missions	10
1.1.3. Un mode de gouvernance fondé sur la confiance et la motivation des agents	11
1.2. La gestion des locaux	14
1.2.1. Les travaux réalisés et en cours	14
1.2.2. La répartition des surfaces par service	15
1.3. La gestion des personnels : une ancienneté des agents assez forte	16
1.3.1. Un personnel stable	16
1.3.2. La structure des ressources humaines	18
1.3.3. Une forte proportion d'agents en horaires fixes	23
1.3.4. Un faible nombre d'heures supplémentaires	23
1.3.5. La création d'un emploi fonctionnel pour la Direction générale.....	24
2. DES PÔLES D'ACTIVITÉ TRADITIONNELS MAIS EN MUTATION	25
2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers	25
2.1.1. La mission accueil	25
2.1.2. La mission « services à la population »	29
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 »	43
3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DÉFIS À RELEVER	50
3.1. Des missions nouvelles visant à mieux répondre aux attentes des usagers	50
3.1.1. La mission vie démocratique	50
3.1.2. La mission Intendance	51
3.2. Les défis à relever	53
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs.....	53
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	60
4.1. Les principales observations	60
4.2. Les axes d'amélioration	61
LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES	63
PROCEDURE CONTRADICTOIRE	
ANNEXES	

INTRODUCTION

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

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

L'audit a pour objectifs :

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

La maintenance et la sécurité des biens et des personnes n'entrent pas dans le champ de la mission mais il peut y être fait allusion dans le cours du développement.

La volonté d'offrir 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 5^{ème} arrondissement.

Tableau 1 : Données relatives au 5^{ème} arrondissement

Superficie de l'arrondissement :		Logements :	
(hors bois)	254,0	Nombre global de logements en 2011	40 313
		Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	2 129
		Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	1 622
		Propriétaires (janvier 2005)	34%
Densité de population :		Vie économique :	
avec rang de classement parisien sur 20	238,8	Population active en 1999	50,0%
(du plus dense au moins dense)	12	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	10%
		Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	7%
		Nombre d'entreprises (janvier 2006)	6 763
Population :		Espace public : (2007)	
Population totale en 2011	62 854	Linéaire de voirie (km)	44
Population municipale en 2011	62 143	Nombre d'hectares d'espaces verts	27,20
Répartition de la population totale par tranche d'âges	00-19 ans : 18,41%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	2%
	20-39 ans : 36,43%	Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	1 698
	40-59 ans : 23,92%		
	60 ans et plus : 21,24%		
Equipements (publics et privés) : en nombre (2007)			
Ecoles primaires	24	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	22
Collèges et lycées	16	Equipements sportifs couverts et de plein air	21
Equipements de petite enfance	21	Hôpitaux et cliniques	6
Universités, écoles supérieures	49	Maisons de retraite	0
Musées, bibliothèques, conservatoires	56		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

La loi démocratie de proximité du 27 février 2002 a confié la gestion des équipements de proximité au Conseil d'arrondissement. Ce transfert progressif a conduit à plus que doubler (x 2,08) leur nombre en 10 ans : 36 étaient inscrits à l'inventaire en 2001 ; 75 en 2010.

Graphique 1 : Evolution du nombre d'équipements gérés par la Mairie du 5^{ème} (source : DUCT)

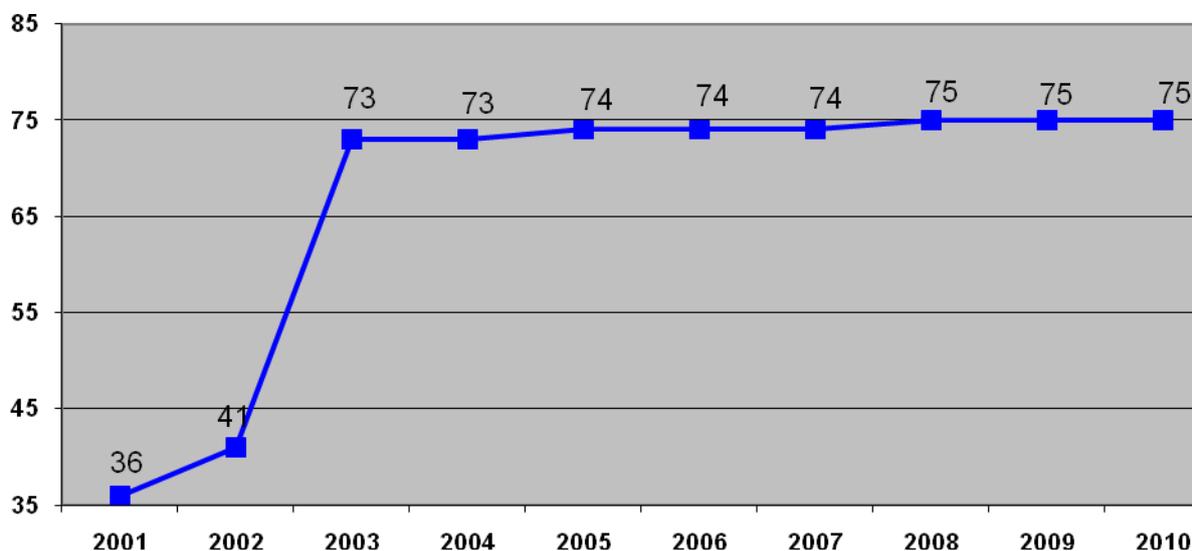
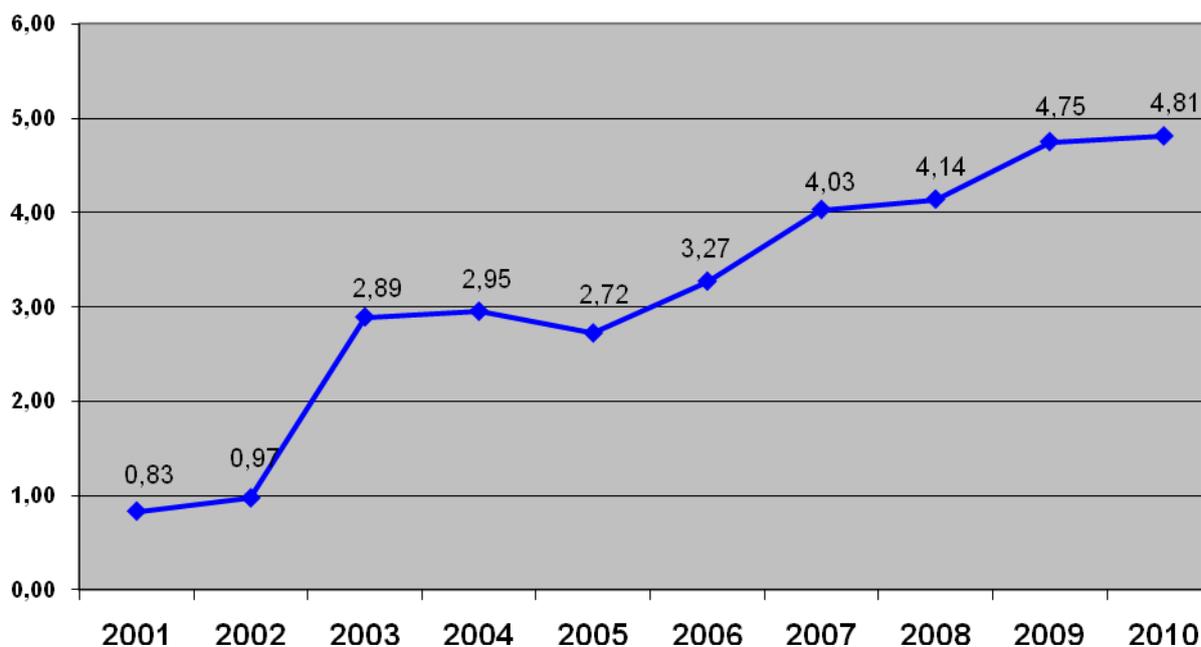


Tableau 2 : Répartition des équipements de proximité dans le 5^{ème} (source : DUCT)

75 équipements de proximité :	
19 écoles	2 centres d'animation et antennes jeunes
21 espaces verts	4 bibliothèques
17 crèches	1 conservatoire
8 équipements sportifs	1 Maison des associations
1 bain-douches	1 Mairie d'arrondissement

Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA) qui permettent essentiellement à la Mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 5,8.

Graphique 2 : Evolution du montant de l'état spécial d'arrondissement dans le 5^{ème} (en M€)



(source : DUCT)

Les services administratifs de la Mairie sont dirigés par une attachée d'administrations parisiennes. L'effectif budgétaire de la Mairie du 5^{ème} arrondissement comprenait 44 agents relevant de la DUCT au 31 décembre 2010 (avec les agents de logistique générale ou ALG, l'huissier et le gardien) dont un agent de catégorie A ; 5 de catégorie B ; 38 de catégorie C (dont les 12 agents de logistique générale). Les effectifs réels étaient également de 44 agents (43 agents titulaires et un agent bénéficiant d'un contrat aidé).

La Directrice générale des services a également la responsabilité fonctionnelle d'autres agents travaillant en Mairie mais rattachés à d'autres directions :

- un contrat aidé relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur¹ (DDEEES) ;
- deux agents de la Direction de la prévention et de la protection (DPP) en charge par roulement de l'accueil et de la surveillance ;
- un agent de la Direction de l'information et de la communication (DICOM) (standardiste) ;
- treize agents de ménage de la Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) ;
- un agent de l'antenne logement de la Direction du logement et de l'habitat (DLH).

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 présente la synthèse des analyses ou observations effectuées et propose plusieurs 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 Cet agent était en poste au 31 décembre 2010 mais ce n'est plus le cas depuis mai 2011. Il devrait être remplacé dans le courant de l'année 2011.

1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 5^{ÈME} ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation stable

1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme de la Direction générale des services (reproduit page suivante) est relativement stable depuis plusieurs années.

Cette situation tient à la fois aux personnes dont certaines sont en poste depuis longtemps et à la volonté du Maire et de la Directrice générale des services de favoriser un environnement permettant de concilier une forme de continuité avec des réformes profondes dans l'organisation du travail. Celles-ci sont acceptées relativement aisément en raison de la motivation des agents et de leur attachement au service public municipal et à la Mairie du 5^{ème} arrondissement.

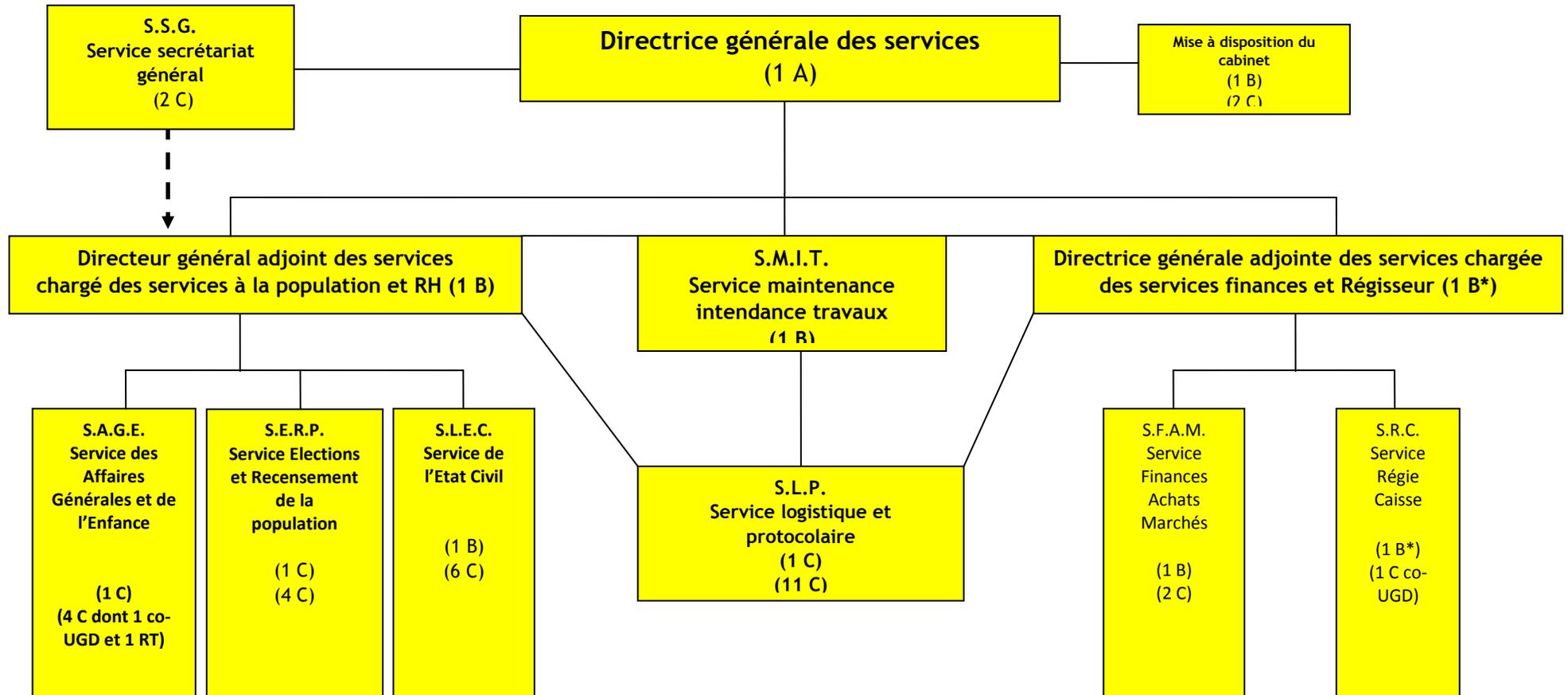
Au mois de septembre 2011, l'organigramme des services administratifs de la Mairie du 5^{ème} arrondissement peut être analysé de la manière suivante :

- La Directrice générale des services exerce une autorité hiérarchique et fonctionnelle sur les deux directeurs généraux adjoints des services², sur l'Intendant technique et sur l'huissier qui gère la logistique et le protocole. En revanche, contrairement à la plupart des autres arrondissements, il n'y a pas de poste de coordinateur des conseils de quartier, la DGS n'exerçant aucune autorité fonctionnelle sur le membre du cabinet du Maire remplissant cette fonction.
- La Directrice générale adjointe des services en charge des finances exerce une autorité hiérarchique et fonctionnelle sur le service finances achat marchés et sur le service régie caisse, étant entendu qu'elle est elle-même régisseur, ce qui constitue l'une des originalités de cet arrondissement qu'elle partage avec le 4^{ème} arrondissement.
- Le Directeur général adjoint des services en charge des services à la population exerce son autorité hiérarchique et fonctionnelle sur les services des affaires générales et de l'enfance, de l'état civil, des élections et du recensement de la population, ainsi que sur les agents d'accueil. Il exerce également une autorité hiérarchique et fonctionnelle partielle sur le secrétariat de la Direction générale des services, ces agents étant amenés à intervenir pour les « affaires générales ».

L'effectif budgétaire a connu une légère diminution depuis 2001. Il était à périmètre constant de 33 agents en 2001 (mais 35 en 2002) et de 32 en 2011 (44 si on y inclut les 12 ALG transférés en 2010 de la DILT à la DUCT). Il y a en outre un contrat aidé non pourvu au moment de l'audit (recrutement en cours).

² L'un est en charge des services à la population, l'autre des questions financières. Le poste d'Intendant technique (catégorie B, comme les DGAS), constitue l'une des particularités de cette mairie (cf. 3.1.1.).

Organigramme administratif de la mairie du 5^{ème} (septembre 2011) (source mairie 5^{ème})



Ce **faible recours aux contrats aidés** s'explique, selon la DGS, par le temps important que les tuteurs doivent consacrer aux agents recrutés selon cette voie. En effet, la Mairie du 5^{ème} arrondissement dispose de peu de cadres, ses effectifs sont relativement faibles et un nombre important d'agents exerce ses activités à temps partiel. Il n'y a pas, pour les mêmes raisons, d'emplois tremplins, ni d'apprentis.

L'organigramme de la page précédente présente les effectifs au 1^{er} septembre 2011, alors que les statistiques qui suivent ont été établies au 31 décembre 2010, dans un souci de cohérence avec les autres audits des services administratifs des mairies d'arrondissement.

1.1.1.1. Le secrétariat de la Direction générale des services

La Direction générale des services est assistée d'un secrétariat composé de deux agents de catégorie C et dont les missions sont très étendues. Par ailleurs, ces deux agents peuvent se remplacer mutuellement et disposent d'un fichier commun sur leurs ordinateurs.

Elles interviennent en effet pour :

- préparer les conseils d'arrondissement (9 ou 10 par an) et les CICA (2 ou 3 par an) ;
- gérer le fichier protocolaire ;
- préparer les courriers, les notes ou les mails de la direction (voire assister en tant que de besoin le secrétariat du Maire, notamment au moment des vœux) ;
- suivre les dossiers d'urbanisme (avis du Maire, permis de construire et de démolir, autorisations de terrasses, permissions de voirie, déclarations d'intention d'aliéner, déclarations de travaux, etc.) ;
- préparer les synthèses de suivi budgétaire, l'inventaire des équipements ;
- renforcer l'équipe du service des affaires générales ou celui des élections dans le cadre de la polyvalence interservices, etc.

Cette extension des attributions de ces agents a été rendue possible par le gain de temps constitué par l'instauration du système ODS³ pour la préparation des conseils d'arrondissement mis en place depuis septembre 2010. Le secrétariat de la DGS gère aussi, en l'absence de l'Intendant technique, les réservations de salle dans la Mairie.

1.1.1.2. Le pôle « services à la population »

Le pôle « services à la population » est administré par un secrétaire administratif de classe exceptionnelle en poste depuis huit ans à la Mairie du 5^{ème} arrondissement. Il exerce cette fonction depuis six ans.

³ Outil de dématérialisation de la séance. Selon la Direction générale des services, ce système génère également des économies de papier même si les élus regrettent le confort que leur procurait la reprographie complète des projets de délibération.

Le champ de ses attributions est assez large puisqu'il encadre la totalité des services à la population, l'accueil et, pour partie, le secrétariat de la DGS (cf. *supra*).

Une partie de ses attributions dans le domaine des travaux a cependant été reprise en 2009 par l'Intendant technique. Il continue cependant à exercer des responsabilités importantes dans le domaine de la sécurité (élaboration du document unique⁴ par exemple), de la logistique ou des travaux. C'est lui par exemple qui assure l'entretien annuel d'évaluation des ALG à l'exception de l'huissier.

En revanche, c'est la DGAS en charge des questions financières qui s'occupe de contrôler la gestion des stocks par l'huissier (matériel, nourritures et boissons) ou les déplacements en voiture.

Le DGAS assure, comme sa collègue en charge des finances, l'intérim de la Directrice générale des services en cas d'absence de cette dernière.

1.1.1.3. Le pôle « finances »

La DGAS en charge du pôle « finances », également secrétaire administrative de classe exceptionnelle, est arrivée en 2001 à la Mairie du 5^{ème} arrondissement en tant que régisseur et responsable des Etats spéciaux d'arrondissement. Ce poste a été transformé en 2007 lorsqu'il a été décidé de créer un deuxième poste de DGAS dans les petites mairies.

Contrairement à l'autre DGAS, elle encadre un nombre limité d'agents (4 contre 19). Contrairement à la pratique constatée dans d'autres mairies, la Directrice générale adjointe des services en charge des finances ne s'est pas vue confier d'autres missions (c'est parfois la logistique et les travaux pour assurer un certain équilibre entre les pôles finances et population).

Cela tient essentiellement au **double rôle joué par ce cadre qui cumule les fonctions de régisseur et de responsable des finances**⁵. Ce choix original permet à la DGAS de disposer d'une vision d'ensemble de toute la chaîne financière en intervenant non seulement au niveau de la préparation et de l'exécution budgétaire sous l'autorité de la Directrice générale des services mais également à celui des encaissements.

En dehors de la Directrice, la DGAS est également en contact étroit avec l'Intendant technique pour préparer le chiffrage des opérations nécessaires dans les équipements de proximité.

1.1.2. Présentation par grandes missions

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

⁴ L'élaboration du document unique consiste à faire le recensement, en concertation avec les agents, de tous les risques professionnels concernant l'ensemble des services dans chaque mairie d'arrondissement et à centraliser les informations ainsi recueillies sur des tableaux de synthèse.

⁵ La répartition de ces deux missions étant de 60 % pour les finances et de 40 % pour la régie.

- **accueil des usagers** (état civil, élections, inscription en crèches et à l'école, organisation des permanences, information sur les services publics) ; ces fonctions mobilisent des moyens humains importants ;
- **appui à la vie démocratique et aux animations locales** (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, événements divers) ; ces fonctions sont éclatées entre des agents relevant du cabinet du Maire (chargé de mission démocratie locale) et d'autres relevant du directeur général des services (agents de logistique générale), parfois des deux comme les coordinateurs des conseils de quartier ;
- **appui à la gestion des équipements de proximité** (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ; ces fonctions sont regroupées dans un service unique finances/achats/marchés ;
- **appui au pilotage territorial** (Cadre technique, animateur jeunesse, coordinateur de l'espace public).

A la Mairie du 5^{ème} arrondissement, on retrouve ces différents rôles avec quelques nuances : les conseils de quartier sont de la responsabilité exclusive du cabinet du Maire ; il n'y a pas encore de Cadre technique mais son recrutement est prévu en 2012 mais, en revanche, il y a un Intendant technique dont le rôle en matière de programmation et de surveillance des travaux dans les équipements de proximité est stratégique.

1.1.3. Un mode de gouvernance fondé sur la confiance et la motivation des agents

1.1.3.1. La Direction générale des services

La Directrice générale des services est une attachée d'administrations parisiennes qui a effectué une partie importante de sa carrière à la Mairie du 5^{ème} arrondissement. **Sa connaissance de cette administration constitue un atout non négligeable**, de même que la confiance dont elle bénéficie de la part de ses collaborateurs et de l'exécutif, le Maire qualifiant lui-même les rapports avec les services d'« *excellents* ».

Le fait que ce soit **la même équipe depuis dix ans** qui administre les services de cet arrondissement constitue un autre facteur de stabilité et d'homogénéité. Il ressort des entretiens conduits par la mission qu'il existe dans cet arrondissement une **équipe soudée** avec des rôles bien définis.

Au cours de leur audit, les rapporteurs ont pu constater qu'il régnait, au sein des services administratifs de cette mairie, un **climat de confiance** qui se traduisait par une mobilisation constante des agents, une satisfaction générale, voire un sentiment de fierté, et une forte délégation à tous les niveaux de la hiérarchie. Ainsi, certains agents ont fait part aux rapporteurs d'initiatives qu'ils avaient prises en matière d'organisation du travail ou d'élaboration de procédures qui illustrent un mode de management tourné vers la responsabilisation du personnel.

Toutefois, comme c'est souvent le cas dans les petites mairies, le rythme des réunions n'est pas régulier. Si la Directrice générale des services voit ses deux proches

collaborateurs tous les jours, il n'y a pas de rendez-vous à date fixe du type CODIR⁶. En revanche, sont organisées épisodiquement des réunions avec l'ensemble des chefs de service (COMAN), ceux-ci sont réunis régulièrement par les DGAS (COPER). L'accent est mis avant tout sur la réactivité et la proximité.

La Direction générale des services a impulsé principalement **deux projets** au cours de ces dernières années qui ont **modifié assez profondément le fonctionnement des services** :

- **La mise en œuvre de la démarche de polyvalence interservices** qui est en cours depuis 2009 et qui n'a été rendue possible que par un effort de compréhension mutuelle. Comme l'explique la Directrice générale des services, il a fallu, pour convaincre les agents et les faire adhérer, faire preuve de « *psychologie* ». Comme cela sera décrit *infra*, les rapporteurs peuvent affirmer, au terme de leurs investigations, que le message a été entendu et que les agents ont consenti un effort sensible pour étendre le niveau de leurs connaissances et de leurs compétences en explorant des champs qui leur étaient jusqu'alors étrangers.
- **La création d'un poste d'Intendant technique** (catégorie B) en 2009 qui répond à un besoin exprimé de plus en plus fréquemment dans les services des mairies, dans le domaine du suivi des travaux dans les équipements de proximité et de maintenance dans le bâtiment de la Mairie lui-même. Le choix s'est porté sur un agent de la filière administrative, ce qui signifie que, si la fonction est avant tout technique, elle ne doit pas se transformer en hyperspécialisation, l'agent recruté étant susceptible d'entretenir un dialogue constant avec tous les autres pôles de la Mairie. Cette structure souple répond à ce **souci d'interconnexion entre la sphère technique et la sphère administrative**. Comme l'exprime la Directrice, il existe un « *besoin de trouver les mots* » pour se parler.

En 2012, comme cela sera indiqué *infra*, sera recruté un Cadre technique de catégorie A qui viendra renforcer la capacité d'expertise de la Mairie dans le domaine de l'architecture et de l'urbanisme. **Ces deux postes d'Intendant technique et de Cadre technique ne se recoupent pas** mais le premier s'apparente à ceux des cadres techniques de catégorie B que l'on rencontre dans certains arrondissements et dont le suivi des travaux constitue l'une des activités principales.

Le **rapport d'activité annuel** que la DGS présente depuis 2009 traduit non seulement une volonté de communiquer vers l'extérieur mais aussi de valoriser les agents qui peuvent ainsi, à travers le grand nombre de tableaux qui y figurent, resituer leur propre contribution au fonctionnement global de l'organisation.

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

Les relations avec la DUCT sont qualifiées « *de cordiales, harmonieuses et de qualité* », selon la Directrice générale des services. Celle-ci met tout particulièrement en avant **l'écoute des fonctionnaires** de la Direction (en particulier ceux du Bureau des affaires

⁶ La DUCT recommande aux directions générales des services des mairies d'arrondissement d'instaurer des réunions régulières associant le DGS et les DGAS (CODIR, comité de direction), les DGAS et les chefs de services (COPER, comité opérationnel), le DGS, les DGAS et les chefs de service (COMAN, comité de management).

juridiques et du Bureau des élections et du recensement de la population), **l'attention et l'appui aux demandes formulées** par les différents services de la Mairie du 5^{ème} arrondissement.

Selon la Directrice, « *la DUCT est en cours de réorganisation avec pour objectifs d'être au plus près des mairies et d'y exercer appui, conseil et expertise* ». Cette démarche est « *très importante pour une mairie d'arrondissement en raison de la diversité de ses missions et des attentes des Parisiens pour un meilleur service de proximité* ».

La Directrice fait cependant part de quelques difficultés lors de la rédaction des MAPA (marchés à procédure adaptée passés en application de l'article 28 du Code des marchés publics). Elles sont liées à la diversité des domaines et à la complexité de l'exercice. La refonte du site du Bureau des affaires financières et achats marchés et l'expertise de son responsable sont, selon la Directrice, des points positifs qui participent à l'accompagnement de la Mairie à la mise en oeuvre de ce type de marchés.

En revanche, si la Mairie fait fréquemment appel à la DUCT dans le cadre de ses missions, elle est moins impliquée que d'autres dans les différents chantiers ouverts par la Direction. Cela a été notamment le cas pour le suivi de la mise en oeuvre des 25 mesures pour l'organisation des mairies lancées par la DUCT⁷.

Elle est également plus en retrait en ce qui concerne la démarche Qualiparis puisqu'elle ne fait pas partie des mairies ayant été retenues dans un premier temps pour la labellisation, ce qui n'exclut pas un réel intérêt pour la démarche comme ont pu le constater les rapporteurs au cours de leurs entretiens.

La Directrice générale des services s'interroge néanmoins sur la difficulté que représente, dans le cadre de la labellisation, la présence d'autres administrations que celles de la Ville de Paris à l'intérieur des bâtiments de la Mairie, lesquelles n'ont pas forcément les mêmes objectifs que les services municipaux, ce qui pose un problème en termes d'image globale de la Ville de Paris.

1.1.3.3. Les relations entre services administratifs et exécutif local

Comme c'est généralement le cas, il existe une **grande proximité entre la Directrice de cabinet du Maire et la Directrice générale des services**. Elles sont en contact permanent et se rencontrent chaque fois que nécessaire.

La Directrice générale rencontre également le Maire quand il en manifeste le souhait mais ces rencontres ne sont pas systématiques. En revanche, le Maire réunit régulièrement depuis qu'il est élu les chefs de services déconcentrés. C'est également à travers lui et son cabinet que se nouent les contacts avec le coordinateur de l'espace public.

⁷ La DUCT a arrêté 25 mesures pour l'organisation des mairies articulées autour de 4 thèmes (management, outils de pilotage, animation et intendance, fonctions transversales). Cette démarche entamée en janvier 2008 lors d'un séminaire où étaient conviés l'ensemble des DGS afin d'évaluer leurs besoins, s'inscrit dans le cadre du mouvement de décentralisation et de déconcentration impulsé par le Maire de Paris, concrétisé en février 2009 par la présentation de sa communication « Pour un meilleur service de proximité aux Parisiens ». Des groupes de travail pilotés par des DGS et quelques DGAS ont été constitués à partir de janvier 2009 pour approfondir chaque thème afin de le rendre opérationnel. Ces groupes de travail comprenaient également des chefs de service. Un comité de pilotage présidé par la DUCT assure l'orientation stratégique du projet.

1.2. La gestion des locaux

Le bâtiment de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est situé sur la Place du Panthéon, à l'angle de la rue Soufflot. Elle se trouve par conséquent dans un des lieux les plus touristiques de la Capitale au cœur du Quartier latin.

Elle a été construite en deux temps : entre 1846 et 1850 par les architectes Jean-Baptiste Guénépin puis Ignace Hittorff pour le gros œuvre ; entre 1866 et 1870 par l'architecte de l'arrondissement Victor Calliat pour les aménagements intérieurs et la décoration. La façade du bâtiment est la réplique fidèle de l'Ecole de droit construite au 18^{ème} siècle sur les plans de Soufflot (aujourd'hui Université Paris I Panthéon Sorbonne).

Les locaux de la Mairie du 5^{ème} arrondissement sont très vastes et se répartissent sur deux sous-sols, un rez-de-chaussée et 5 étages. L'ensemble du bâtiment représente une surface totale de plus de 7 000 m².

Le départ de la circonscription des affaires scolaires de la DASCO en juin 2011 permettra en 2012 à une partie des services de la DASES qui sont implantés dans la Mairie de s'installer dans les locaux ainsi libérés. Cela aura pour avantage que tous les services de la DASES soient réunis au même étage. En effet, actuellement ils sont répartis entre le rez-de-chaussée et le premier étage, lequel n'est pas desservi par un ascenseur. Ces locaux sont donc difficilement accessibles aux personnes âgées ou à mobilité réduite. Les locaux libérés au rez-de-chaussée seront réaffectés aux permanences et ceux du premier étage aménagés en salle de réunion pour les services de la Mairie.

La Mairie dispose de **nombreuses salles lui permettant l'organisation de manifestations, réunions et expositions**. En 2010, il y a eu 495 événements (13,7 % de plus qu'en 2009).

La programmation et le suivi des travaux dans les équipements de proximité (au nombre de 75) et l'intendance de la Mairie ainsi que les visites d'architecture sont à la charge de l'Intendant technique présent depuis 2009 à la Mairie (cf. 3.1.2.).

La Mairie du 5^{ème} travaille avec la Section locale d'architecture (SLA) 5, 6 et 7 de la Direction du patrimoine et de l'architecture (DPA). Depuis octobre 2010, les demandes d'intervention avec les ateliers de la SLA s'effectuent par l'intermédiaire du logiciel SIMA (stocks, interventions, maintenance et ateliers).

Ce logiciel est un outil unique qui permet une meilleure visibilité du traitement des demandes, ainsi qu'une continuité du service. L'Intendant technique de la mairie du 5^{ème} est très satisfait de la mise en place de ce nouveau logiciel. Il a ainsi pu dénombrer les interventions suivantes en 2010 : 102 passages d'entreprises extérieures ; 199 demandes d'intervention à l'atelier SLA ; 93 interventions d'autres services de la Ville.

1.2.1. Les travaux réalisés et en cours

Dans le cadre de l'accessibilité pour les personnes handicapées, de nombreux travaux ont été effectués et sont encore en cours : installation de sanitaires aux normes handicapés, meilleure accessibilité du bureau de vote, création de rampes d'accès, etc. La restructuration des locaux d'accueil pour les personnes à mobilité réduite est en outre prévue. De nombreux travaux d'entretien du bâtiment sont encore programmés sur les

prochaines années, tels que le ravalement des façades, la rénovation des parquets des salles de la Mairie, l'isolation des combles, les peintures, etc.

La Mairie du 5^{ème} a lancé en 2009 une étude pour revoir l'ensemble de la signalétique du bâtiment en coopération avec la DILT et la DPA. Cette étude rendra ses résultats courant 2011 (cf. 2.1.1.).

1.2.2. La répartition des surfaces par service

Le tableau suivant permet d'indiquer la répartition des surfaces utiles entre les services :

Tableau 3 : Répartition des surfaces utiles entre les différents services

(source Mairie du 5^{ème})

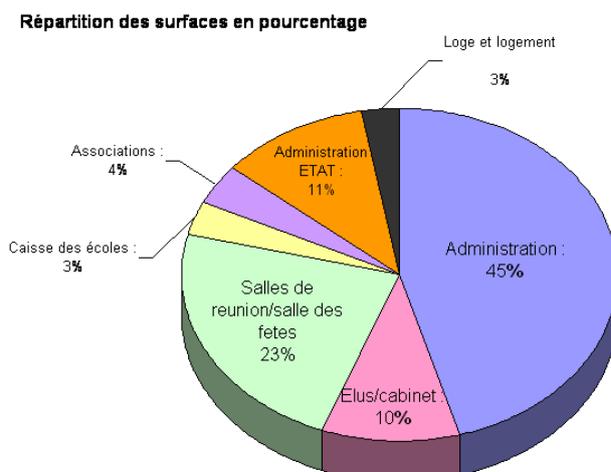
	m2	%
Administration	2398,5	45,45%
Elus/cabinet	551,8	10,46%
Salles de réunion/salles des fêtes	1218,5	23,09%
Caisse des écoles	175	3,32%
Associations	201,76	3,82%
Administration Etat(1)	584,7	11,08%
Loge et logement de fonction [.....]	147,2	2,79%
TOTAL	5277,46	100,00%

(1) Antenne de police, Tribunal d'instance

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

Graphique 3 : Répartition des surfaces entre les différents services

(source Mairie du 5^{ème})



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

1.3. La gestion des personnels : une ancienneté des agents assez forte

1.3.1. Un personnel stable

1.3.1.1. Une légère diminution des effectifs budgétaires depuis 2001

Selon les données qui ont été fournies par la DUCT (fiche datée de septembre 2010), les effectifs budgétaires de la Mairie du 5^{ème} arrondissement ont connu une évolution contrastée.

Ainsi, après une augmentation au début des années 2000, ils ont connu une diminution jusqu'en 2008 puis sont revenus depuis 2009 à 32 agents, 44 si on y inclut les agents de la DILT (ALG) intégrés à la DUCT fin 2010.

Tableau 4 : Evolution des effectifs budgétaires depuis 2001 (source DUCT)

	Effectifs budgétaires	Observations
2001	33 agents	
2002	35 agents	Création d'un poste de catégorie B et d'un poste de catégorie C au budget primitif 2002
2003	35 agents	
2004	34 agents	Suppression d'un poste de catégorie A au budget primitif 2004
2005	34 agents	
2006	33 agents	Suppression d'un poste de catégorie C au budget primitif 2006
2007	32 agents	Suppression d'un poste de catégorie C au budget primitif 2007 avec effet au 1 ^{er} septembre 2007
2008	31 agents	Suppression d'un poste de catégorie C au budget primitif 2008
2009	32 agents	Création d'un poste de catégorie C au budget supplémentaire 2009
2010	32 agents	
2011	44 agents	Intégration fin 2010 des 12 postes d'ALG de la DILT

La Mairie n'employait en outre fin 2010 qu'un seul agent en contrat unique d'insertion, celui-ci étant venu à échéance en mai 2001, suite à la réussite de l'intéressée à un concours administratif, et d'aucun emploi tremplin.

1.3.1.2. Des transferts de personnels d'autres directions

Comme indiqué précédemment, 12 agents de logistique générale de la DILT (anciennement appelés agents de service) ont été transférés à la DUCT fin 2010.

En revanche, les agents d'accueil et de surveillance de la DPP, les agents de ménage de la DILT et le standardiste de la DICOM continuent à relever de leurs directions⁸.

⁸ Il convient de noter que la Mairie du 5^{ème} dispose de deux standardistes, l'autre étant un ALG.

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 (la DGS), 5 postes de catégorie B (les deux DGAS, la responsable du service achats et finances, l'Intendant technique et un membre du cabinet du Maire mis à disposition par la direction générale des services) et 26 emplois de catégorie C (adjoints administratifs) ;
- pour les personnels spéciaux et de service : 12 emplois d'agents de logistique générale (ALG).

1.3.1.4. Les effectifs réels

Les effectifs réels fin 2010, tels qu'ils ont été communiqués par la Direction générale des services de la Mairie du 5^{ème}, étaient de 43 mais seulement de 41,3 ETP (équivalent temps plein). A cela s'ajoutait un emploi aidé. Le seul poste non pourvu était celui d'un ALG (catégorie C), l'agent qui l'occupe étant en congés longue maladie depuis plusieurs années.

Il convient de mentionner que 3 emplois administratifs (un de catégorie B et 2 de catégorie C) comptabilisés dans l'effectif budgétaire de la Direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du Maire du 5^{ème} arrondissement.

1.3.1.5. Le recrutement et la gestion des agents

Comme c'est souvent le cas des arrondissements centraux bien desservis par les transports en commun, la Mairie du 5^{ème} arrondissement n'éprouve **pas de difficulté pour recruter de nouveaux agents.**

L'UGD (Unité de gestion directe) de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est constituée de deux agents très expérimentés (34 et 24 ans de présence à la Mairie) et qui exercent d'autres activités par ailleurs : régisseur suppléant pour l'une, agent du Bureau des affaires générales pour l'autre.

Cette organisation bicéphale permet d'assurer un suivi efficace du personnel, chaque agent étant en mesure d'effectuer l'intégralité des tâches inhérentes à la fonction, ce qui n'exclut pas une certaine spécialisation, l'un des deux agents travaillant plus étroitement avec la DGS sur les dossiers touchant directement à la carrière des agents (promotions notamment).

Par ailleurs, le DGAS en charge des services à la population joue un rôle important en matière de ressources humaines puisque c'est lui qui effectue les saisies dans Chronogestor. Il prépare en outre le plan de formation des agents de la Mairie.

Les agents de la Mairie du 5^{ème} ne semblent pas rencontrer de problèmes particuliers, notamment sur un plan social. Selon les agents en charge de l'UGD, ils n'hésitent pas à venir les voir à titre préventif.

1.3.1.6. L'apport d'autres agents

La Mairie du 5^{ème} arrondissement comprend d'autres agents qui ne sont pas gérés par la DUCT. Il s'agit :

- D'un emploi aidé (contrat unique d'insertion⁹) placé sous l'autorité fonctionnelle du DGS mais qui relève de la DDEES pour sa gestion administrative. Il n'y avait au 31 décembre 2010 qu'un seul agent relevant de ce statut. Toutefois, il a été mis fin le 3 mai 2011 au contrat de l'agent affecté au bureau d'accueil depuis le 2 mai 2010 en raison de sa réussite à un concours. La Mairie du 5^{ème} arrondissement recourt très peu aux contrats aidés dans la mesure où, selon la DGS, « *ça ne s'est pas bien passé* » jusqu'à présent.
- Des AAS (agents d'accueil et de surveillance) de la DPP qui assurent la sécurité du bâtiment de la Mairie. Placés sous l'autorité d'un inspecteur en charge également des 6^{ème} et 14^{ème} arrondissements, ils sont deux en permanence pendant les heures d'ouverture mais par roulement. L'unité F dont ils dépendent est composée au total de 15 agents.
- Des agents de ménage de la DILT au nombre de 13 placés sous l'autorité d'un chargé de secteur. L'un de ces agents est actuellement en congés [.....] et un autre est affecté à la bibliothèque Mouffetard, tout en effectuant des remplacements en Mairie. Selon les termes mêmes de la Directrice générale des services, c'est une « *équipe très fidèle, très concernée* » et qui travaille dans une « *bonne ambiance* ».
- D'un standardiste dépendant de la DICOM en raison du non raccordement de la Mairie au 39.75.
- De l'agent de l'antenne logement de la DLH qui est également présent dans le 6^{ème} arrondissement¹⁰.

1.3.2. La structure des ressources humaines

L'analyse qui suit a été réalisée à partir du *listing* des personnels établi par l'Inspection générale et des données fournies par la Direction générale des services du 5^{ème} arrondissement au 31 décembre 2010.

⁹ Le contrat unique d'insertion (CUI) est un contrat de travail associant formation et aide financière pour provoquer l'embauche de personnes dont les candidatures pour occuper un emploi sont habituellement rejetées. Il se divise en deux catégories : le contrat initiative emploi (CUI-CIE) et le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE). Le CUI-CIE concerne des emplois dans le secteur privé industriel et commercial alors que le CUI-CAE concerne des emplois dans le secteur public ou associatif. Le CUI est réservé aux personnes reconnues par les institutions chargées de l'insertion professionnelle comme spécialement désavantagées dans la compétition pour l'accès à l'emploi. Il n'y a pas de conditions d'âge et sont prioritaires les bénéficiaires des minima sociaux comme le RSA et les jeunes suivis par une mission locale et engagés dans un contrat d'insertion dans la vie sociale.

¹⁰ Cet agent est présent le mardi et le vendredi à la Mairie du 5^{ème} arrondissement, le lundi et le jeudi à celle du 6^{ème} arrondissement, le mercredi à la DLH au Centre Morland ou dans une autre antenne en cas de besoin.

1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au 31 décembre 2010, les effectifs de la Mairie du 5^{ème} arrondissement étaient composés de 44 agents dont 43 occupant un emploi de titulaire, et de un agent bénéficiant d'un contrat unique d'insertion. Parmi les 43 emplois permanents recensés, on comptait 32 agents appartenant à la filière administrative et 11 personnels de service.

Ce sont donc majoritairement des personnels administratifs (plus de 74 %), parmi lesquels un cadre A, appartenant au corps des attachés d'administrations parisiennes ; 5 cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ; 26 cadres C, appartenant au corps des adjoints administratifs. Les personnels de service (11 cadres C) appartiennent tous au corps des agents de logistique générale. **La catégorie C est ainsi largement représentée, avec 37 agents sur 43 personnels titulaires, soit environ 86 % des effectifs.**

1.3.2.2. Une forte proportion d'agents à temps partiel

Neuf agents exercent leur activité à temps partiel à la Mairie du 5^{ème} arrondissement, soit environ 20 % des effectifs, dont 8 agents de catégorie C et un de catégorie B. A l'exception d'un seul qui est à 90 %, ces temps partiel sont à 80 %. **Cette proportion est supérieure à ce qui est constaté par ailleurs**, ce qui s'est traduit en 2009 par la création d'un poste de catégorie C à titre de compensation.

1.3.2.3. Une majorité d'agents expérimentés

L'ancienneté moyenne des agents de la Mairie du 5^{ème} arrondissement (présence à la Mairie et non à la Ville) était au 31 décembre 2010 de **11 ans et 9 mois** (selon la DGS). Ce chiffre est **sensiblement plus élevé que dans les autres arrondissements** en raison de la présence d'un nombre important d'agents ayant plus de 20 ans d'ancienneté (12 sur 44, soit plus de 27 % des effectifs).

Inversement, il n'y avait que 8 agents ayant moins de trois ans d'ancienneté, ce qui traduit une forte stabilité du personnel et par conséquent un **turn-over assez faible depuis le milieu des années 2000 où un renouvellement important s'était opéré**, ce qui explique la part importante d'agents ayant entre 3 et 10 ans d'ancienneté.

Ces agents constituent une génération qui au sein de la Mairie joue un rôle pivot en assurant le lien entre les agents les plus anciens et ceux recrutés plus récemment.

Il faut indiquer toutefois que deux départs en retraite sont intervenus début 2011, ce qui réduira l'ancienneté moyenne. Par ailleurs, c'est principalement au sein du service des affaires générales et enfance et du service achats finances que le renouvellement le plus important s'est opéré au cours de ces dernières années.

L'âge moyen des agents était pour sa part de 46 ans 8 mois en 2010, ce qui est supérieur à l'âge moyen des agents de la Ville de Paris qui était pour la même période de référence de 44 ans et un mois¹¹. La Mairie du 5^{ème} arrondissement a donc tablé sur l'expérience et la stabilité de son personnel.

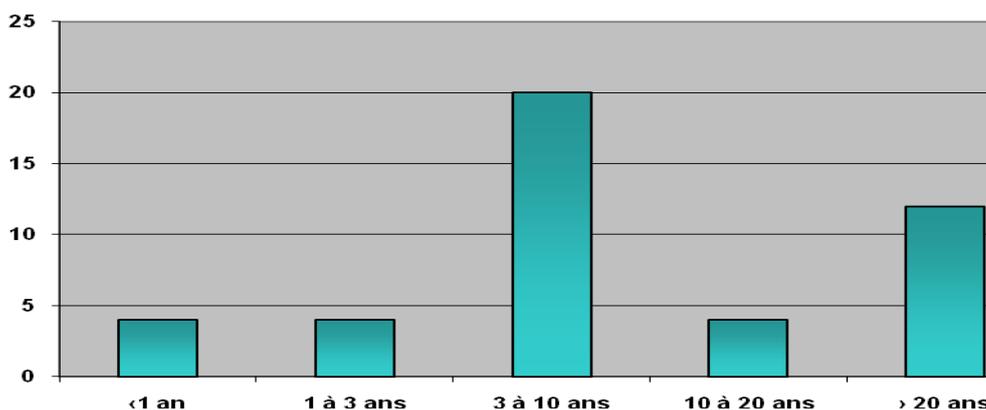
¹¹ Selon le Bilan social 2010.

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

Ancienneté	< 1 an	1 à 3 ans	3 à 10 ans	10 à 20 ans	> 20 ans	Ancienneté moyenne	Total agents
Nb agents	4	4	20	4	12	11 ans 9 mois	44

(Source : Mairie du 5^{ème} arrondissement)

Graphique 4 : Ancienneté des agents de la Mairie du 5^{ème} au 31 décembre 2010



(Source : Mairie du 5^{ème} arrondissement)

Tableau 6 : Ancienneté des agents de la Mairie du 5^{ème} par service¹² au 31 décembre 2010

Ancienneté/nb d'agents	< 1 an	1 à 3 ans	3 à 10 ans	10 à 20 ans	> 20 ans	Ancienneté moyenne	Total agents
DGS	0	1	2	0	1	12 ans 7 mois	4
Elections	0	0	3	1	1	13 ans 10 mois	5
Etat civil	0	0	3	2	2	14 ans 5 mois	7
Affaires g ^{ales}	2	1	3	0	2	8 ans 4 mois	8
Régie	0	0	1	0	1	20 ans 7 mois	2
Achats finances	0	0	3	0	0	5 ans 2 mois	3
Logistique	0	1	0	0	0	1 an 9 mois	1
Intérieur	2	1	3	1	4	12 ans 2 mois	11
Cabinet ¹³	0	0	2	0	1	12 ans 6 mois	3
Total	4	4	20	4	12	11 ans 9 mois	44

(source : Mairie du 5^{ème})

¹² Ce découpage reprend la nomenclature fournie par la Mairie du 5^{ème} arrondissement telle qu'elle figure dans le tableau des effectifs rempli par ses soins. Même si le service logistique ne comprend qu'un seul agent, l'Intendant technique, le parti a été pris de respecter ce découpage pour ne pas créer une entité artificielle par rapport au fonctionnement réel des services administratifs. De même, la DGAS en charge des questions financières qui exerce par ailleurs la fonction de régisseur a été rattachée à la régie et non à la DGS.

¹³ Il s'agit, rappelons-le, des seuls agents de la DGS mis à la disposition du cabinet du Maire et non de tout le cabinet du Maire qui ne relève pas de cet audit.

1.3.2.4. Une proportion importante d'agents résidant dans Paris

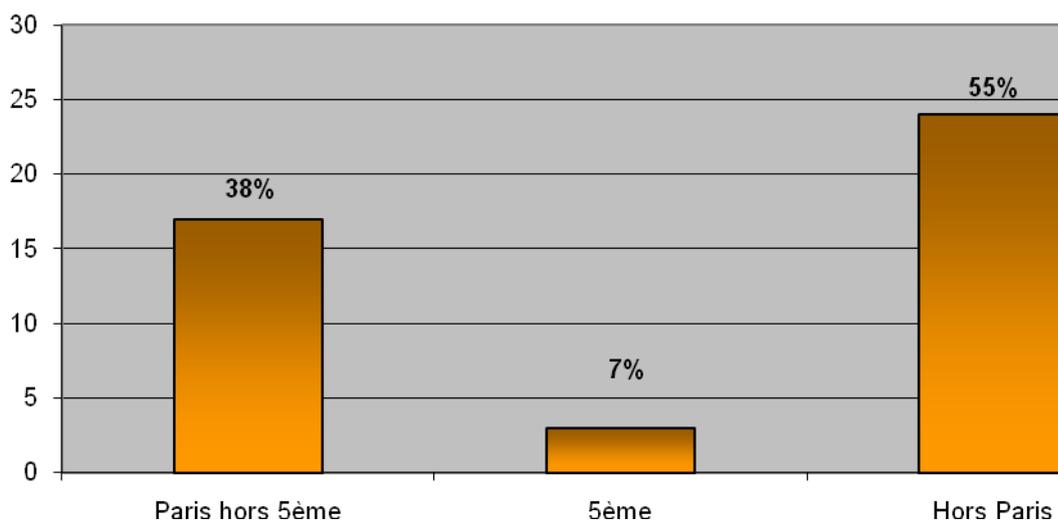
Plus de 45 % des agents de la Mairie du 5^{ème} arrondissement résident dans Paris *intra muros*, ce qui est un chiffre important par rapport à la situation que l'on rencontre dans la plus grande partie des autres arrondissements parisiens.

Mais ce constat recouvre des réalités différentes. En effet, tous les agents du service des élections résident en dehors de la Capitale.

Tableau 7 : Domiciliation des agents de la Mairie au 31/12/2010
(source Mairie du 5^{ème})

Domiciliation agents	Paris hors 5 ^{ème}	5 ^{ème}	Hors Paris
Nombre d'agents	17	3	24
Pourcentage	38 %	7 %	55 %

Graphique 5 : Domiciliation des agents de la Mairie du 5^{ème} au 31 décembre 2010



(source : Mairie du 5^{ème})

1.3.2.5. Un absentéisme des agents en diminution

Au cours des trois dernières années, l'absentéisme des agents de la Mairie du 5^{ème} arrondissement a connu des variations importantes avec une tendance générale plutôt orientée à la baisse.

Le tableau reproduit ci-dessous illustre ce phénomène :

Tableau 8 : Nombre de jours d'absence¹⁴ par service de la Mairie du 5^{ème} de 2008 à 2010

Service	2008	2009	2010
DGS	17,5	20,5	15,5
Elections	160	37	162,5
Etat civil	19	19	81
Affaires g ^{ales}	108	20	40
Régie	0	6	1
Achats finances	186	33	18,5
Logistique	[...]	[...]	[...]
Intérieur	3	28	13
Cabinet	9	13	0
Total	502,5	176,5	331,5

(source : Mairie du 5^{ème})

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

Il faut toutefois manier ces données avec prudence dans la mesure où les variations enregistrées dépendent dans une large mesure de la situation de quelques agents confrontés à des problèmes de santé. En effet, au cours des trois dernières années, 4 agents dépassent les 100 jours d'absence. Ils représentent à eux seuls 64 % des journées d'absence des agents de la Mairie.

Enfin, si l'on établit des comparaisons avec les autres arrondissements, le 5^{ème} se situe légèrement en dessous de la moyenne en ce qui concerne l'absentéisme selon les données de la DRH. Le taux d'absence global s'élevait en 2010 à 7,53 %, le taux d'absence compressible à 4,23 % et le taux d'absence incompressible à 2,62 %.

La moyenne pour les 20 mairies d'arrondissement était respectivement de 7,62 % pour le taux d'absence global, de 4,67 % pour le taux d'absence compressible et de 2,95 % pour le taux d'absence incompressible.

1.3.2.6. La qualification, la formation des agents : un effort de formation au service de la polyvalence

L'effort en faveur de la formation a été soutenu au cours des trois dernières années puisque le nombre d'heures moyen dispensé à chaque agent s'est élevé à 53. A titre de comparaison, ce nombre s'élevait à 56 dans le 6^{ème} arrondissement voisin.

¹⁴ Il s'agit des absences hors congés annuels et RTT (maladie, accidents, maternité et paternité, longue maladie, etc.)

La progression a été constante pendant cette période et elle traduit un double souci : accompagner l'effort de polyvalence interservices des agents d'une part, favoriser la préparation aux concours d'autre part. En ce qui concerne la polyvalence, les actions dispensées ont permis notamment à certains agents des services élection, affaires générales et état civil de se former aux autres domaines qu'ils ne maîtrisaient pas (logiciels GEPI, CITY 2 ou Avenir).

Tableau 9 : Nombre d'heures de formation par service de la Mairie du 5^{ème} de 2008 à 2010

Service	2008	2009	2010	Total
DGS	30	110	155,5	295,5
Elections	7	118,5	42	167,5
Etat civil	19	87	108,5	214,5
Affaires g ^{ales} s	220	80,5	115,5	416
Régie	126	126	66,5	318,5
Achats finances	188,5	111	280	579,5
Logistique	0	66,5	32	98,5
Intérieur	35	60	63	158
Cabinet	4	63	14	81
Total	629,5	822,5	877	2329

(source : Mairie du 5^{ème})

1.3.3. Une forte proportion d'agents en horaires fixes

Une part très majoritaire des agents de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est en horaires fixes (31 contre 13 en horaires variables, soit 70,5 %). C'est notamment le cas des agents des trois services à la population (élections, affaires générales et état civil) ainsi que du service intérieur. Tous les agents, hormis les ALG qui émargent manuellement, badgent dans le cadre du dispositif Chronogestor.

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. Cela coïncide avec les horaires d'ouverture de la Mairie au public, exception faite de la nocturne du jeudi (fermeture à 19h30 qui ne donne pas droit à des heures supplémentaires contrairement au samedi). Les agents concernés par la nocturne arrivent en revanche ce jour-là à 11h00 ou midi selon leur choix.

1.3.4. Un faible nombre d'heures supplémentaires

Les heures supplémentaires versées aux agents de la Mairie du 5^{ème} arrondissement restent à un niveau très en-deçà de celui que l'on rencontre dans d'autres arrondissements comparables. Ce nombre s'élevait à 965 en 2009 et 1007 en 2010, soit environ la moitié de ce que l'on constate dans le 6^{ème} arrondissement.

Par ailleurs, si l'on excepte un agent de l'état civil, ceci ne concerne que quelques ALG, ce qui s'explique aisément en raison du nombre important de manifestations organisées dans l'arrondissement.

1.3.5. La création d'un emploi fonctionnel pour la Direction générale

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels¹⁵ de directeur général des services et de directeur général adjoint en mairie d'arrondissement à Paris et à leurs échelonnements indiciaires ont été publiés au Journal officiel le 30 décembre 2010. Ces dispositions permettent notamment une amélioration notable de la rémunération des DGS et DGAS concernés, ce qui est la reconnaissance de la spécificité et de la lourdeur de leurs fonctions.

Quatre seuils de population fixent les échelonnements indiciaires applicables à l'emploi de DGS et deux seuils à celui de DGAS. Le 5^{ème} arrondissement est classé en niveau 3 (tranche de population comprise en 40 000 et 80 000 habitants). Pour mémoire, l'emploi fonctionnel de DGS du 5^{ème}, culmine à l'indice brut 1015.

En ce qui concerne le 5^{ème} arrondissement, qui a une population d'un peu plus de 60 000 habitants (recensement 2010), la DGS en poste, attaché d'administrations parisiennes a été nommée à compter du 1^{er} mars 2011 dans l'emploi fonctionnel de DGS de la Mairie du 5^{ème}.

En revanche, les deux DGAS qui sont des agents de catégorie B ne pourront bénéficier de cette mesure réservée aux seuls agents de catégorie A.

¹⁵ 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.

2. DES PÔLES D'ACTIVITÉ TRADITIONNELS MAIS EN MUTATION

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission accueil

La Mairie du 5^{ème} arrondissement est localisée dans un des lieux les plus emblématiques de la Capitale, la Place du Panthéon, et cette situation génère une **affluence qui dépasse les limites des seuls habitants du quartier**. Les locaux de la Mairie eux-mêmes s'insèrent dans le paysage urbain de cette place très fréquentée, en raison de l'effet de symétrie avec les locaux de l'Université Paris I qui lui font face de l'autre côté de la rue Soufflot.

Ce contexte rend nécessaire un accueil adapté dans la mesure où **une partie du public qui fréquente la Mairie vient y chercher des informations de nature touristique**, comme l'ont indiqué les agents de la Mairie en charge de cette mission. Par ailleurs, les nombreuses salles de la Mairie accueillent fréquemment des **manifestations culturelles et des expositions qui génèrent également de fréquentes allées et venues**. Il en est de même de la présence de **plusieurs services administratifs hébergés**, municipaux ou non, comme la DASES, la DEVE (Service de l'arbre), le CASVP, le Tribunal d'instance ou l'antenne de police (cf. *infra*) ainsi que de nombreuses associations caritatives ou culturelles.

Ce sont ainsi 41 550 personnes qui ont été accueillies en 2010 par le bureau d'accueil et d'information de la Mairie (33 800 physiquement et 7 750 par téléphone). Il faut toutefois préciser que le nombre de personnes fréquentant la Mairie est bien supérieur à ce chiffre dans la mesure où tous les visiteurs ne se présentent pas à l'accueil avant de se diriger vers le service qui les concerne. Comme dans les autres mairies, un comptage précis s'avérerait nécessaire.

Il n'existe pas en revanche de statistiques suivies concernant la fréquentation des nocturnes¹⁶. Selon la Directrice générale des services, « *elles sont plus ou moins fréquentées selon les périodes de l'année* ». La Mairie constate en effet un accroissement de la fréquentation lors des échéances électorales en décembre, à l'occasion des inscriptions scolaires en janvier et en mai-juin pour les dérogations, pour les dépôts de dossiers de mariage en février-mars. Le bureau de l'accueil est quant à lui plus particulièrement sollicité lors des nocturnes du mois de septembre, ce qui peut s'expliquer par le besoin d'information plus important des usagers au moment de la rentrée.

2.1.1.1. Le premier accueil par des agents d'accueil et de surveillance de la Direction de la prévention et de la protection

L'équipe des agents d'accueil et de surveillance (AAS) de la Direction de la prévention et de la protection (DPP) couvre trois arrondissements : le 5^{ème}, le 6^{ème} et le 14^{ème} arrondissement. Deux agents sont par roulement affectés au bâtiment de la Mairie.

¹⁶ On peut toutefois indiquer qu'en 2010, pour les 18 nocturnes assurées pour les 9 premiers mois de l'année, il y a eu 390 personnes reçues physiquement et 30 appels téléphoniques. Cela représente environ 22 personnes par soir.

Comme les rapporteurs ont pu le constater dans d'autres arrondissements, le rôle de ces agents n'est pas clairement établi. Certes, ils sont en faction devant le bâtiment de la Mairie, ce qui est de nature à rassurer l'usager. Le Maire considère lui-même que les rapports avec la DPP sont bons.

Toutefois, la présence de ces agents n'est pas aussi systématique qu'elle le devrait et leur rôle en matière d'accueil proprement dit est anecdotique puisqu'ils n'ont pas vocation à renseigner les usagers. Or, comme ce ne sont pas des inspecteurs de sécurité¹⁷, leur présence est ambiguë. [.....].
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 DGS se déclare par conséquent « **moyennement satisfaite** », à l'exception de deux ou trois d'entre eux, **de la prestation fournie par ces agents d'accueil et de surveillance**, certains effectuant, selon elle, « **un travail qu'ils n'ont pas choisi** ». Cette mission pourrait donc être assurée de manière différente si elle était toujours exercée par la même équipe, éventuellement placée sous l'autorité de la Mairie.

Le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires, rappelle, dans le cadre de la procédure contradictoire, que « *dans le cadre de Qualiparis, à la faveur des contacts menés dans les arrondissements entre les directions générales des services et la DPP, une réflexion menée par trois mairies récemment labellisées (11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}), est en cours avec cette direction, pour mieux apprécier les missions souhaitées et leur adaptation aux particularités locales. La DUCT appréciera, en fonction du résultat de ces échanges, la pertinence de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part.* »

2.1.1.2. Description des lieux d'accueil

La disposition des lieux d'accueil de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est globalement satisfaisante : le visiteur pénètre d'abord dans un hall assez vaste et le local dédié à l'accueil se trouve à sa droite, derrière une paroi de verre. Même si **celui-ci est exigü — des travaux d'agrandissement sont programmés depuis 2008 mais non encore réalisés**¹⁸ —, il répond assez bien aux exigences que l'on est en droit d'attendre en termes d'accessibilité, de visibilité et de luminosité. La loge du gardien lui fait face à gauche dans le hall d'entrée, sans risque de confusion.

Par ailleurs, le hall d'entrée est nettement séparé du reste de la Mairie, puisqu'il faut franchir une porte vitrée à deux battants pour accéder à l'escalier d'honneur et aux différentes ailes du bâtiment. Ce sas contribue à préserver la sérénité du lieu et facilite l'orientation du visiteur qui est ainsi invité à marquer une pause avant de s'engager plus avant à l'intérieur du bâtiment.

La présence de l'antenne de police dans les locaux de la Mairie (dans le couloir situé à droite en sortant du hall d'accueil) ne posait pas de problème particulier jusqu'à présent.

¹⁷ La surveillance de la Mairie était jusqu'en 2003 confiée à des agents appartenant à ce corps.

¹⁸ Les principaux problèmes résident dans l'impossibilité pour les hôtesse quand elles sont trois de se tenir sur la même ligne, l'une d'entre elles devant être assise derrière les deux autres d'une part, dans le niveau de température insuffisant du local l'hiver d'autre part.

Tel n'est plus le cas depuis la fermeture en 2010 de l'antenne de police antérieurement implantée dans les locaux de la Mairie du 6^{ème} arrondissement voisin. En effet une part importante du public susceptible de fréquenter ce lieu pour y faire établir certains documents administratifs s'est reportée sur l'antenne du 5^{ème} générant ainsi une affluence importante. Cela se traduit par des files d'attente consécutives à l'exiguïté des locaux qui n'ont pas été prévus pour cela. Cette question mérite, selon les rapporteurs, une attention toute particulière.

En revanche, la présence du Tribunal d'instance ne pose aucun problème d'allées et venues comme cela peut être le cas dans d'autres mairies et les relations avec le greffe sont excellentes selon la Directrice générale des services. Toutefois, depuis la rentrée de septembre 2011, le Tribunal est confronté à des problèmes de personnel ce qui entraîne des modifications inopinées des horaires qui gênent les usagers. Ceux-ci se retournent alors vers l'accueil de la Mairie pour demander des informations que les hôtesse ne sont pas toujours en mesure de leur fournir.

2.1.1.3. Le rôle des hôtesse

L'accueil est ouvert de 8h30 à 17h00 (sauf le mercredi où il ferme pendant la pause déjeuner) et il est assuré par deux agents qui sont spécifiquement affectés à cette mission auxquels se joignent plus ponctuellement d'autres agents. Cela était le cas d'un agent bénéficiant d'un contrat unique d'insertion jusqu'au début de l'année 2011. Au moment de la réalisation de l'audit, un troisième agent, issu du service élections et recensement de la population, y venait occasionnellement en appui.

L'une des deux hôtesse a plus de 20 ans d'ancienneté à la Mairie du 5^{ème} arrondissement dont la plus grande partie effectuée à l'accueil. Cela constitue un atout en raison de sa connaissance des lieux et de l'environnement géographique et administratif de la Mairie.

Elles disposent d'un répertoire régulièrement mis à jour où figurent les coordonnées de la quasi-totalité des services ou administrations dont s'enquière les usagers. Elles font également appel à internet pour renseigner ces derniers au mieux. Comme indiqué *supra*, le spectre de ces demandes est très large.

Les hôtesse pointent un défaut inhérent au dispositif plus global d'information à la Ville de Paris, à savoir qu'il n'est pas possible de contacter les directions *via* le 39.75 en cas de questions des usagers concernant l'une d'entre elles. En revanche, en interne, quand un usager demande un renseignement concernant le CASVP par exemple, il est aisé pour les hôtesse d'appeler la section locale implantée dans la Mairie pour lui donner une réponse précise.

Les hôtesse remettent également la documentation éditée par la Mairie de Paris ou celle du 5^{ème} arrondissement. Celle-ci est également disponible sur les présentoirs situés devant le bureau. Elles disposent pour cela d'un petit stock réalimenté en permanence car, comme elles le disent elles-mêmes, elles fonctionnent en « *flux tendus* » pour éviter les problèmes de stockage et d'obsolescence des documents informationnels et promotionnels. Elles remettent également des fiches d'inscription, notamment pour les cours municipaux d'adultes organisés par la DASCO (3 610 fiches remises en 2010).

Selon les hôtesse, le contact avec le public ne pose pas de difficultés particulières si l'on excepte une infime minorité de visiteurs discourtois, comme cela peut être le cas

dans tous les arrondissements. Les visiteurs apprécient tout simplement d'obtenir une réponse à leur question. La présence de l'antenne de police induit parfois des confusions dans l'esprit du public avec le service de l'état civil, ce qui peut constituer un motif d'incompréhension de sa part.

Les hôtesse^s prennent encore les rendez-vous¹⁹ pour les conciliateurs de justice (trois d'entre eux interviennent dans la Mairie), les avocats, les notaires, les représentants de l'ADIL (agence départementale d'information sur le logement) et les agents de la Direction des finances qui tiennent des permanences fiscales (les demandes sont très faibles dans ce domaine). En revanche, le recours à l'écrivain public s'effectue sans prise de rendez-vous préalable. Au total cela a représenté 1 538 prises de rendez-vous en 2010 dont environ la moitié pour l'ADIL.

Enfin, ce sont les hôtesse^s qui reçoivent les coupons-réponses pour les invitations aux concerts, aux conférences ou aux vernissages des expositions.

2.1.1.4. La signalétique, l'affichage et les présentoirs

La signalétique en place dans la Mairie est claire et les deux panneaux situés à droite dans le hall d'entrée permettent aux visiteurs de se repérer aisément. Celui de gauche est consacré aux différentes permanences tenues par des administrations ou des associations dans la Mairie, celui de droite à l'ensemble des services administratifs de la Mairie. En ce qui concerne les 12 tableaux d'affichage que compte la Mairie, la gestion en incombe aux hôtesse^s.

Le fléchage est satisfaisant et, selon les rapporteurs, il est aisé de trouver l'endroit que l'on cherche, en dépit d'un éclatement des différents services entre les étages. La seule réserve concerne la régie dont la proximité avec la Caisse des écoles n'est pas suffisamment explicitée pour lever toute ambiguïté.

Une étude pour une nouvelle signalétique de la Mairie du 5^{ème} arrondissement a débuté en 2010, en coopération avec la DILT et la STGCAI (Section technique du génie civil et des aménagements intérieurs) de la DPA. Ce travail devrait se concrétiser en 2011. Il a donné lieu à de nombreux rendez-vous de concertation et de vérification avec le personnel de l'atelier signalétique / lettrage du STGCAI.

2.1.1.5. L'accueil téléphonique

Le Maire du 5^{ème} arrondissement a souhaité que la Mairie conserve un standard et ne dépende pas du 39.75. C'est la raison pour laquelle la DICOM met à sa disposition un agent qui reçoit l'ensemble des appels destinés au cabinet ou aux services administratifs sur le 01.56.81.75.05. Un ALG de la Mairie est également affecté au standard.

L'articulation entre le bureau d'accueil et le standard semble fonctionner dans de bonnes conditions, le second prévenant le premier de la fermeture temporaire d'un service et passant les appels le concernant.

¹⁹ D'autres permanences se tiennent dans les locaux de la Mairie (l'APCE 75 pour la médiation familiale, l'association Familles de France, l'Association parisienne des parents et amis de personnes handicapées mentales, la Croix Rouge, Ecoute solidarité, etc.), mais ces organismes gèrent eux-mêmes leurs rendez-vous.

2.1.2. La mission « services à la population »

La mission « services à la population » exercée par la Mairie du 5^{ème} arrondissement est placée sous la responsabilité d'un des deux DGAS et elle est répartie entre trois services :

- Le service des affaires générales et de l'enfance, placé sous l'autorité d'un agent de catégorie C (5 agents au total) ;
- Le service élections et recensement de la population, également placé sous l'autorité d'un agent de catégorie C (5 agents au total) ;
- Le service de l'état civil, placé sous l'autorité d'un agent de catégorie B encadrant 6 agents de catégorie C.

Cette distinction doit toutefois être nuancée dans la mesure où la démarche de polyvalence interservices mise en œuvre au sein de cet arrondissement induit des déplacements d'agents d'un service à l'autre en fonction des besoins. Par ailleurs, plusieurs des agents en poste dans ces trois services exercent d'autres missions par ailleurs. C'est le cas de deux agents du service des affaires générales et de l'enfance exerçant la fonction de Relais technique pour l'un, de co-UGD pour l'autre.

Il est donc nécessaire de présenter brièvement la démarche de polyvalence avant de décrire le rôle de chacun des trois services précédemment évoqués.

2.1.2.1. La polyvalence interservices, spécificité de la Mairie du 5^{ème} arrondissement

La démarche de polyvalence interservices impulsée dans le 5^{ème} arrondissement se distingue de ce qui a pu être constaté par ailleurs. Au-delà de l'amélioration de la qualité du service rendu, elle permet aussi, selon la Directrice générale des services, de compenser les suppressions de postes et de gérer la question des temps partiels.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 5^{ème} arrondissement a tenu à souligner que « *la polyvalence entre les trois services à la population a été mise en œuvre en 2009 afin de faire face aux suppressions de poste de catégorie C, de permettre une organisation plus souple pour les agents et un meilleur accueil pour les usagers. Après avoir obtenu l'adhésion des agents au projet, il a fallu passer par l'étape de la formation et la mise en pratique* ». Selon le Maire, « *on peut dire, à ce jour, que grâce à la participation et à la mobilisation de tous, la polyvalence fonctionne. Pour autant, sur des périodes ponctuelles avec des échéances obligatoires, il ne peut être envisagé de restreindre l'effectif actuel des services de la Mairie du 5^{ème} arrondissement en raison :*

- *de la mise en place de la saisie des actes de naissance pour le projet COMEDC depuis janvier 2011, nécessitant le déplacement deux fois par mois d'un agent de l'état civil à l'extérieur du service ;*
- *du départ à la retraite en février 2012 d'un agent de l'état civil ;*
- *des échéances électorales du printemps 2012* ».

Il ne s'agit pas en effet de mettre en place un guichet unique, avec une polyvalence en *front office*, mais de former certains des agents de l'un des trois services susmentionnés à l'ensemble des missions des deux autres. Comme l'a indiqué l'un des chefs de service concerné, « *la polyvalence est quelque chose d'assez lourd à mettre en place* ».

Le DGAS justifie ce choix par la difficulté de mettre en œuvre un guichet unique :

- pour des raisons techniques : « *on vit avec les locaux* », rappelle la Directrice générale des services qui déplore le fait que les affaires générales et l'état civil ne puissent pas être regroupés sur un même plateau ;
- pour des raisons managériales : « *il n'est pas évident pour les agents de se rappeler de tout* », indique le DGAS.

L'objectif est de pouvoir assurer les nocturnes du jeudi dans de bonnes conditions et surtout de **permettre à ces différents services d'ajuster au mieux leurs moyens humains au volume de leur activité**, laquelle est par essence fluctuante au cours de l'année, voire d'une mandature en ce qui concerne le service élections.

Le démarrage de la polyvalence à la Mairie du 5^{ème} arrondissement a été amorcé début 2009, avec un regroupement des trois services lors des nocturnes. Dans un premier temps, les agents des services de l'état civil et des élections ont été formés à l'utilisation des logiciels GEPI (inscriptions scolaires) et Avenir (recensement militaire) au sein du service des affaires générales. Les agents concernés ont obtenu la délégation de signature leur permettant de produire l'ensemble des actes relevant de la compétence du service des affaires générales (copies conformes, légalisations de signature, certificats divers, etc.).

Au cours de l'été 2009, les deux services élections et affaires générales ont été regroupés de manière à permettre aux agents du service des affaires générales de se former aux inscriptions électorales. Les agents des deux services ont été par ailleurs formés à la procédure des déclarations de décès dans le domaine de l'état civil.

Au cours de l'automne 2009, les transferts ponctuels d'agents ont commencé à se mettre en place avec l'affectation d'un agent du service élections au service affaires générales. Dans le même temps, la chef du service affaires générales (laquelle a quitté la Mairie depuis lors) a été désignée contrôleur pour le recensement de la population 2009.

2010 a été marquée par une accélération et une consolidation du processus. La polyvalence a été acquise pour l'ensemble des agents des deux services élections et affaires générales permettant d'instaurer un roulement de ces agents pour les nocturnes.

Au printemps 2010 deux agents du service élections en charge de la section électorale ont été formés sur les postes mariages, décès et reconnaissances dans le but d'être affectés par roulement pendant deux semaines au service de l'état civil. Leur polyvalence est désormais acquise et ils ont obtenu la délégation de signature.

Enfin, au mois de décembre 2010 deux agents de catégorie C affectés au secrétariat de la Direction générale des services ont été formés au service des affaires générales pour leur permettre d'acquérir l'intégralité des compétences requises dans ce domaine et d'obtenir la délégation de signature afin d'être affectés dans le service par roulement sur des périodes de quinze jours.

Cette démarche s'est encore poursuivie en 2011 avec la formation de deux agents du service des affaires générales dans le domaine de l'état civil. **Les tableaux reproduits en annexe II permettent de récapituler les compétences acquises par les agents dans tous les domaines concernant les services à la population.**

La polyvalence pratiquée au sein de la Mairie se heurte, selon certains agents rencontrés par les rapporteurs, au **nombre insuffisant d'habilitations délivrées aux agents pour l'utilisation de certains logiciels** (SIGLES notamment pour les inscriptions électorales), ce qui nécessite encore des prises d'inscription manuelles lors des nocturnes. D'autres arrondissements ont signalé ce même problème.

2.1.2.2. Le service de l'état civil

Le 5^{ème} arrondissement présente plusieurs caractéristiques en matière d'état civil :

- Un nombre de naissances très faible (trois seulement en 2010 au domicile des parents) en raison de l'absence de maternité. Il y a eu toutefois 524 naissances en 2010 concernant des enfants dont les parents résident dans l'arrondissement.
- Un nombre de décès plus élevé que dans les autres arrondissements centraux en raison de la présence de deux établissements hospitaliers (Hôpital du Val de Grâce et Institut Curie²⁰) et de deux maisons de retraite.
- Les mariages peuvent être célébrés en semaine et pas seulement le samedi matin²¹. En revanche, les célébrations sont rares le samedi après-midi.

2.1.2.2.1. *L'organisation du service*

Le service de l'état civil, situé au troisième étage, est dirigé par un agent de catégorie B présent depuis plus de trente ans à la Mairie du 5^{ème} arrondissement et en fonction depuis huit ans sur ce poste. En 2010, il y avait au total 7 agents mais il y a eu deux départs en retraite à la fin de l'année dont un seul a été compensé par le recrutement en janvier 2011 d'un adjoint administratif. Ce service est localisé au troisième étage de la Mairie et il dispose de deux guichets distincts.

Avant de mettre en œuvre la polyvalence interservices (cf. *supra*), une polyvalence complète intra-service avait été instituée, ce qui a grandement facilité le déroulement de l'étape suivante. Chaque agent intervient en effet par roulement sur l'ensemble des tâches afférentes au service. Cette démarche a été facilitée par la grande expérience et la forte motivation des agents du service dont l'ancienneté moyenne avoisine quinze ans.

Au moment de l'audit, trois agents du service ont été formés pour être en mesure d'effectuer l'ensemble des tâches dans le domaine des affaires générales. Ils ont bénéficié de stages pour maîtriser les logiciels GEPI et Avenir. Cela leur permet notamment d'effectuer les nocturnes du jeudi, une fois toutes les six semaines environ. Ces nocturnes qui concernent l'état civil et les affaires générales se tiennent dans les locaux du premier.

Inversement, deux agents du service élections et recensement de la population et deux agents du service affaires générales et enfance ont été formés à l'état civil. Ils disposent désormais d'une délégation de signature à l'instar des 6 agents du service dédié. Ils ont bénéficié, à cette fin, d'un stage sur la réglementation en matière d'état civil et un autre

²⁰ Une sensibilisation et un accompagnement des agents sont réalisés dans le cadre des mariages *in extremis*, célébrés à l'Institut Curie, en raison du contexte très délicat de telles célébrations pour les agents.

²¹ Une réorganisation des permanences du samedi matin a été menée en 2010 pour limiter leur nombre par agent. Un agent assure les célébrations, les déclarations de décès ou de reconnaissance lorsque le nombre de mariages est au maximum de 3. A partir de 4 célébrations de mariage, 2 agents sont présents.

sur le maniement du logiciel City 2. La chef de service a construit dans cette perspective un tableau qui permet d'évaluer le degré de maîtrise et d'autonomie des agents par rapport aux différents actes qu'ils doivent produire (cf. 2.1.2.1. et annexe II).

2.1.2.2.2. L'activité du service

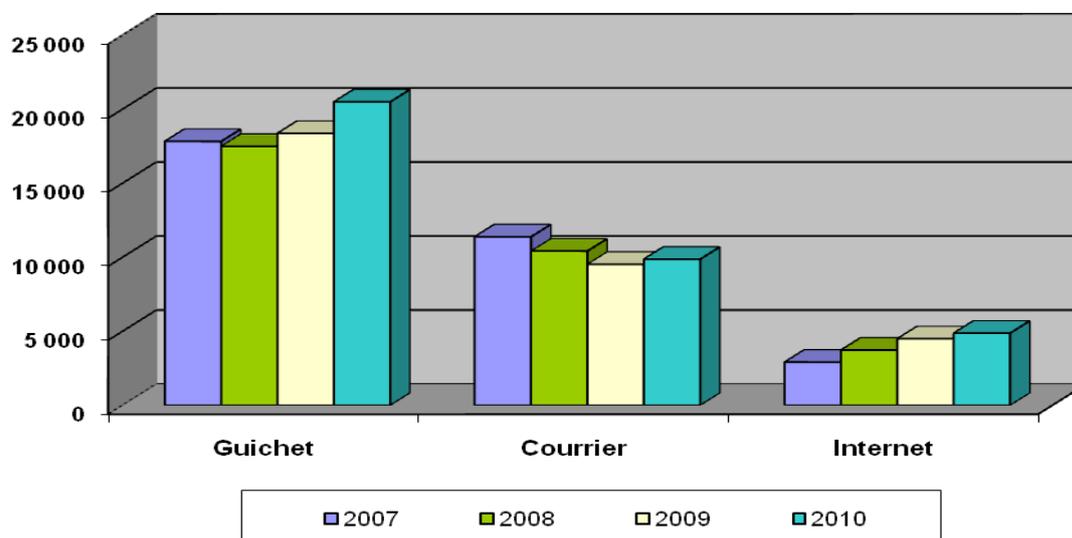
Si la production d'actes reste stable, la demande d'actes a beaucoup évolué dans sa forme depuis quelques années (cf. *infra* les statistiques concernant l'activité du service).

En effet, le nombre d'actes demandés par internet s'est accru de près de 2 000 en trois ans, en raison notamment de l'explosion des recherches généalogiques. Dans le même temps, les demandes au guichet²² ont connu aussi une augmentation significative (actes de naissance pour les inscriptions scolaires notamment) alors que les demandes par courrier se tassaient. Ceux provenant des notaires restent cependant à un niveau élevé en ce qui concerne les dossiers de succession, contrats de mariage, ventes ou donations.

Tableau 10 : Nombre d'actes par moyens de délivrance de 2007 à 2010
(source DUCT)

Moyens de délivrance	2007	2008	2009	2010
Guichet	17 818	17 486	18 362	20 486
Courrier	11 378	10 414	9 524	9 862
Internet	2 913	3 727	4 492	4 868

Graphique 6 : Nombre d'actes par moyens de délivrance de 2007 à 2010



(source : DUCT)

²² Au total, le service de l'état civil a reçu 7 251 personnes en 2010 et répondu à 4 057 appels téléphoniques.

Tableau 11 : Activité du service de l'état civil de 2007 à 2010
(source DUCT)

Créations d'actes	2007	2008	2009	2010
Naissances déclarées	2	1	2	3
Reconnaissances souscrites	150	162	152	149
Mariages célébrés	279	277	293	287
Décès survenus	572	538	569	603
Total des actes créés	1003	978	1016	1042

Demandes d'actes	2007	2008	2009	2010
Actes et extraits de naissance	10 580	11 757	12 081	11 819
Actes de reconnaissance	475	514	507	456
Actes et extraits de mariage	7 770	6 031	7 399	8 087
Actes de décès	13 284	12 481	12 391	14 854
Total actes demandés	32 109	30 783	32 378	35 216²³

Livrets de famille	2007	2008	2009	2010
Première délivrance	293	292	309	347
Duplicata	309	325	304	330

Mentions apposées sur des actes d'état civil de 2007 à 2010
(source DUCT)

Types d'actes	2007	2008	2009	2010
Naissance	703	706	676	644
Mariage	265	234	174	184
Décès	8	300	418	410

2.1.2.2.3. La sécurisation des procédures

Chaque agent habilité dispose d'un code d'accès personnel au logiciel City 2. Par ailleurs, les sessions sont différenciées (utilisateur, administrateur, création et modification des actes) ce qui renforce la sécurité. En cas d'accès irrégulier au réseau, le constat serait effectué par le Bureau de la téléphonie et de l'informatique (BTI) de la DUCT mais cela n'arrive jamais.

²³ Il convient de noter que 7 165 demandes concernaient d'autres arrondissements que le 5^{ème} (contre 4 877 en 2007).

Compte tenu de l'expérience importante des agents du service, le taux d'erreur constaté pour la production des actes est très faible. **Une relecture est effectuée par un tiers et la chef de service exerce un contrôle étroit**, notamment en ce qui concerne les dossiers de mariage et les actes de décès.

La Mairie du 5^{ème} arrondissement n'a pas effectué de signalement au Parquet en ce qui concerne les éventuels soupçons de mariage blancs depuis de nombreuses années. La dernière audition date de 2008 mais globalement le service estime ne pas rencontrer de difficultés particulières pour les mariages qui sont célébrés dans l'arrondissement.

Il n'y a **jamais de files d'attente au guichet**, même si l'on peut constater une période de pointe d'avril à juin pour les dépôts des dossiers de mariage ainsi que pour la délivrance des actes de naissance. C'est la polyvalence des agents qui permet de faire face à ce surcroît d'activité sans que la Mairie ait besoin de faire appel à des vacataires.

Comme dans les autres arrondissements, **des administrations ou des organismes** (des caisses de retraite par exemple) **continuent de demander des pièces normalement non exigibles comme les fiches d'état civil.** Cela génère un **surcroît de travail** en raison des recherches et des nombreuses manipulations de registres que cela implique. Un système de double vérification a été mis en place, chaque agent vérifiant le travail de l'autre dans un souci d'efficacité et de sécurité accrues.

Enfin, la mise en place de la saisie des actes de naissances pour le projet COMEDEC (Communication électronique des données d'état civil) depuis janvier 2011 nécessite l'organisation d'équipes (planning) se déplaçant deux fois par mois à l'extérieur du service sur une période de 4 ans et demi.

Cette saisie permettra très prochainement de répondre électroniquement aux demandes des diverses administrations (mairie, préfecture etc.). Selon la chef du service, il est difficile à ce jour de quantifier précisément le flux de ces demandes, mais le gain de temps en matière de délivrance sera significatif (impression des demandes supprimée ainsi que la mise sous pli et le timbrage).

Le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires reconnaît que « s'il est exact que sur certains points (impression de la demande ou mise sous pli) il y aura un certain gain de temps, le projet COMEDEC alourdira d'autres aspects du processus (vérification des données dématérialisées, corrections ou compléments notamment) qui conduisent à penser que, globalement, le projet COMEDEC n'entraînera pas un allègement des tâches au contraire. C'est d'ailleurs pourquoi l'atelier de saisie central a été mis en place. Le principal gain lié à la mise en place de COMEDEC pour les mairies tient en fait à l'économie qui sera réalisée sur les frais d'affranchissement puisqu'il n'y aura plus de frais d'envoi postal de l'acte. D'ailleurs, le rapport par exemple du 17^{ème} arrondissement, fait état de l'inquiétude du chef de l'état civil de cet arrondissement vis-à-vis du projet COMODEC qui nécessitera selon lui la création d'un nouveau poste ».

2.1.2.3. Le service des affaires générales et de l'enfance

Le service des affaires générales est localisé au deuxième étage de la Mairie. L'accueil est assuré dans un vaste espace où les usagers sont reçus dans d'excellentes conditions. Il y a en permanence deux agents au guichet qui sont en mesure d'assurer toutes les missions relevant du *front office*.

Le service est encadré par un agent promu fin 2010 à ce poste après le départ de la chef de service précédente. Avec le développement de la polyvalence, le chef de service encadre aussi partiellement les deux agents en charge du secrétariat de la Direction générale des services qui ont acquis les compétences nécessaires à l'exercice des missions relevant des affaires générales. Il est encore responsable des agents en poste à l'accueil.

Le service assure l'ensemble des missions dans le domaine des affaires générales. Les tableaux ci-après permettent de mesurer le volume de son activité au cours des 4 dernières années. Chaque agent a produit en 2010 20,8 actes par jour en moyenne, soit une augmentation de 3,55 % par rapport à 2009.

Le service gère également les inscriptions scolaires et les commissions d'attribution des places en crèches²⁴ qui se réunissent deux fois par an (en juin pour les admissions en septembre et en décembre pour les admissions en janvier). Ces deux activités sont en augmentation sensible puisque la première a généré une augmentation de plus de 5 % du volume de courrier entre 2009 et 2010 et la seconde plus de 14 %.

Il suit aussi les enquêtes publiques, « *tâche particulièrement lourde* », selon le chef du service. En juin 2010, lors du passage des rapporteurs, démarrait celle consacrée à l'aménagement des berges de la Seine, nécessitant la mise à disposition de plusieurs salles pour l'exposition destinée au public, la permanence des commissaires enquêteurs, la constitution de nombreux dossiers de consultation, la tenue des registres, l'affichage, etc.

La Mairie du 5^{ème} arrondissement présente aussi la **particularité d'avoir confié au service des affaires générales la gestion du courrier**. Celui-ci est en effet amené dans le service par un ALG, puis il y est ouvert, daté et dispatché.

²⁴ Il y a 13 crèches collectives dans le 5^{ème} arrondissement (dont une familiale), 4 haltes garderies et 4 crèches associatives.

Tableau 13 : Evolution de l'activité affaires générales entre 2007 et 2010
 (source DUCT)

	2007	2008	2009	2010
Affichage administratif²⁵	1 054	1 297	1 256	1 322
Attestations d'accueil	636	537	493	452
Regroupement familial	NC	NC	13	11
Notifications en la forme administrative²⁶	152	92	22	75
Cotes et paraphes²⁷	3	3	5	30
Légalisation de signature	1 410	1 508	1 491	1 477
Copies conformes	6 232	7 210	6 412	6 594
Certificats	556	439	435	562

Tableau 14 : Nombre de certificats délivrés de 2007 à 2010
 (source DUCT)

Type de certificat	2007	2008	2009	2010
Domicile²⁸	106	98	111	109
Vie	229	238	223	241
Célibat	5	12	21	20
Non remariage	0	1	1	4
Bonne vie et mœurs	0	3	0	5
Hérédité	166	57	67	51
Divers²⁹	50	30	12	132
TOTAL	556	433	435	562

²⁵ Affichage en matière de construction et d'urbanisme, de justice ou de décisions réglementaires notamment.

²⁶ Les communes ont la faculté de recourir à l'acte en la forme administrative afin de publier leurs actes de mutation foncière à la conservation des hypothèques sans avoir recours à la forme notariée. Cet acte, qui a la même valeur juridique que les actes notariés, est authentifié par le Maire partie à l'acte.

²⁷ Lorsque les dispositions législatives et réglementaires en vigueur l'exigent, il est possible de faire coter et parapher les registres professionnels en mairie. La cote est la numérotation des feuillets d'un registre, d'un livre ou d'un répertoire et le paraphe consiste à apposer un signe distinctif, par exemple le cachet de la mairie d'arrondissement, sur les feuillets cotés d'un registre, d'un livre ou d'un répertoire, sur chaque page du registre.

²⁸ Dont certificats de changement de domicile.

²⁹ Dont concubinage à partir de 2009.

Tableau 15 : Inscriptions dans les écoles de 2007 à 2010
(source DUCT)

Inscriptions	2007	2008	2009	2010
Ecoles maternelles	490	502	568	521
Ecoles élémentaires	158	152	128	151
Demandes dérogations	260	232	248	273
Dérogations acceptées	187	194	90	81

Enfin, le service est responsable des affaires militaires. Depuis la loi du 28 octobre 1997, le recensement est obligatoire pour les jeunes filles et les jeunes gens de nationalité française âgés de 16 ans. Il est impossible de s'inscrire aux examens, aux concours ou au permis de conduire sans avoir accompli cette démarche.

Le recensement permet la convocation à la journée d'appel à la préparation de défense ainsi que l'inscription automatique sur les listes électorales dès l'âge de 18 ans. Le tableau ci-après retrace l'activité dans ce domaine depuis 2007.

Tableau 16 : Volume de l'activité « affaires militaires » de 2007 à 2010
(source DUCT)

Mode de traitement	2007	2008	2009	2010
Au guichet	434	487	477	453
Avis envoyés à la commune de naissance	411	456	443	431
Avis reçus de la commune de domicile	389	296	368	397
Total	1 234	1 239	1 288	1 281

2.1.2.4. Le service élections et recensement de la population

Le service élections et recensement de la population se trouve au deuxième étage de la Mairie. Il est dirigé par le même agent depuis 2004 et il comprend en outre quatre autres agents de catégorie C, tous polyvalents dans ce domaine de compétence. Selon le chef de service, le fait que chacun d'entre eux « *puisse renseigner le public motive les agents* ».

Les activités de ce service étant saisonnières, la charge de travail est donc variable au cours d'une année, ce qui explique que deux agents du service soient entrés dans le dispositif de polyvalence interservices pour être affectés à d'autres missions en tant que de besoin. Au moment du passage des rapporteurs, l'un des agents de ce service était affecté aux affaires générales.

Cette démarche déjà évoquée *supra* a posé quelques problèmes aux agents qui redoutaient d'être mal perçus par le service d'accueil ou d'être considérés comme des « *bouche-trous* », pour reprendre l'expression du chef de service. Selon lui, l'ambiance à l'intérieur d'un service est importante et il faut veiller à ce que les agents n'en restent pas éloignés trop longtemps. Par ailleurs, certains agents préfèrent rejoindre un service plutôt qu'un autre, généralement les affaires générales au détriment de l'état civil, domaine considéré comme plus technique et nécessitant un apprentissage plus long.

La clé de la réussite de la polyvalence réside selon lui dans l'implication des chefs de service qui doivent « être les premiers formés », ce qui, selon les rapporteurs, est incontestablement le cas.

Il y avait 35 097 électeurs inscrits au 1^{er} mars 2010 répartis entre 25 bureaux de vote. L'activité du service est par conséquent scandée par la révision annuelle des listes électorales qui s'étale de septembre à février avec l'organisation de réunions mensuelles. Il y a un **nombre élevé de refus de la part de la commission administrative de l'arrondissement en raison de l'exigence de cette dernière de présenter deux justificatifs**³⁰. Cela a obligé le service dans les trois quarts des cas à solliciter par courrier et mail toutes les personnes souhaitant s'inscrire à lui fournir au plus vite un deuxième justificatif de domicile. A titre indicatif, le nombre d'inscriptions sur les listes électorales peut varier du simple au sextuple selon que l'on se situe en année préélectorale ou non (entre 1 000 et 6 000).

Si l'organisation des scrutins (élections régionales en 2010, présidentielles et législatives en 2012) génère un surcroît d'activité, elle ne nécessite toutefois pas de renfort extérieur, sauf pour la transcription des procurations. En effet, celles-ci sont très nombreuses dans cet arrondissement (jusqu'à 3 000 environ par scrutin soit près d'un électeur sur dix).

Le secrétariat de la Direction générale des services est mobilisé de son côté pour l'envoi des courriers aux présidents de bureaux de vote, aux assesseurs et aux délégués. Le service doit assurer le recrutement des 75 agents (qui peuvent être des fonctionnaires municipaux) nécessaires pour la tenue des bureaux de vote (installation des urnes, accueil des électeurs, vérification des cartes d'identité et des cartes d'électeurs, etc.).

Le service a constitué à leur attention et à celles des présidents des bureaux de vote des dossiers récapitulant tout ce qu'il leur est nécessaire de savoir pour mener cette mission à bien³¹.

Il convient aussi de signaler que sont organisées, à l'initiative du Maire de Paris et en accord avec le Maire du 5^{ème} arrondissement, des cérémonies de Citoyenneté, visant à remettre la carte électorale aux jeunes de 18 ans et à leur rappeler à cette occasion les principes fondamentaux de la République, de la démocratie et de notre système politique.

Le service gère également l'organisation des élections professionnelles (élections prud'homales).

En ce qui concerne le recensement, l'activité est concentrée au début de l'année civile. En 2010, l'enquête du recensement s'est déroulée du 21 janvier au 27 février.

Le service s'occupe du recrutement des 15 agents recenseurs nécessaires à chaque campagne. Il organise avec eux des réunions préparatoires avant celles qui le sont par l'INSEE. Il s'agit d'exercices pratiques leur permettant d'aborder la phase opérationnelle dans les meilleures conditions. Des tournées de pré-reconnaissance sont également

³⁰ Un seul justificatif est exigé pour les inscriptions par internet mises en place depuis décembre 2010.

³¹ Il en est de même pour les agents recenseurs.

organisées en liaison avec l'APUR et l'INSEE (pour les codes d'accès aux immeubles et les contacts avec les gardiens). Un vacataire a été recruté à cet effet.

Cette tournée est d'autant plus nécessaire que l'organisation du recensement se heurte à des problèmes récurrents tels que les différences importantes entre le nombre de logements repérés par rapport au nombre attendu, les adresses sans logements, les adresses secondaires, les adresses avec une double numérotation indissociable, les adresses n'existant pas ou plus sur le terrain, les adresses en construction, les adresses de logements en fonction dans une communauté, etc.

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

2.2.1. Les missions « logistiques »

A la Mairie du 5^{ème} arrondissement, la fonction logistique est assurée par le service « logistique et protocolaire ». Ce service est rattaché hiérarchiquement aux deux Directeurs généraux adjoints des services.

Il est composé de 11 agents de logistique générale dont un huissier et un gardien. C'est l'huissier qui a la responsabilité de la gestion de l'ensemble des effectifs du service logistique et protocolaire.

Les agents prennent leur service à 8h30 jusqu'à 17h avec une pause déjeuner d'une heure. Le responsable du service effectue chaque semaine un planning des tâches quotidiennes confiées à chaque agent.

Les agents sont globalement tous polyvalents mais un des ALG est chargé principalement de la fonction reprographie et de la mise sous pli, un autre du standard en lien avec l'agent de la DICOM mis à disposition de la Mairie.

Les agents de logistique générale font beaucoup d'heures supplémentaires, surtout le samedi. Ces heures supplémentaires sont cependant concentrées sur 3 ou 4 ALG qui sont demandeurs.

Le service « logistique et protocolaire » comporte quatre fonctions :

- La fonction logistique ;
- La fonction protocole ;
- La fonction ressources humaines ;
- La fonction reprographie et mise sous pli (120 000 mises sous pli en 2010).

2.2.1.1. La fonction logistique

Les tâches afférentes à cette fonction sont les suivantes :

- mise en place des salles et service des cocktails, réception. En 2010 les manifestations suivantes ont eu lieu :
 - 70 concerts/spectacles ;
 - 22 expositions ;
 - 21 inaugurations et vernissages ;
 - 31 conférences ;
 - 241 réunions.

- tenue de la loge du gardien de [.....] du lundi au vendredi ;
- transport des différents plis vers l'Hôtel de Ville, les autres services administratifs de la Ville de Paris ou les équipements de proximité de l'arrondissement ;
- réception, relève et distribution du courrier interne à la Mairie, le tri relevant quant à lui du service des affaires générales ;
- gestion des stocks (alimentaires et matériels) : un tableau précis de suivi des stocks de boissons, denrées alimentaires, vaisselles jetables et autres matériels est tenu rigoureusement par l'huissier ;
- gestion des matériels et mobiliers de la Mairie : l'huissier établit des inventaires détaillés de l'ensemble des mobiliers et matériels sono et vidéo présents à la mairie du 5^{ème} arrondissement ;
- accompagnement des entreprises extérieures pour des interventions ;
- participation au déroulement des scrutins (préparation des urnes et bulletins, préparation des bureaux de vote) ; la présence le jour du scrutin de l'huissier et de 2 ALG est nécessaire.

La Mairie du 5^{ème} arrondissement compte 10 salles permettant l'organisation de diverses manifestations. La capacité des différentes salles ainsi que leur utilisation sont résumées dans le tableau ci-après :

Tableau 17 : Liste, capacité et destination des salles
(source Mairie du 5^{ème})

Salles	Capacités d'accueil	Utilisation
Salle des fêtes	400 personnes	Manifestations importantes : concerts, réceptions, etc.
Salle des mariages	125 personnes	Mariages, mais également conférences, réunions, célébrations
Galerie des fêtes	70 personnes	Manifestations importantes : concerts, réceptions, etc.
Bar des fêtes	70 personnes	Pots des mariages, repas divers
Salle Paul Pierrotet	100 personnes	Manifestations diverses : réunions, Conseil d'arrondissement, conseils de quartier, réceptions, etc.
Salle Souvenir	70 personnes	Expositions
Salle Capitant	110 personnes	Expositions
Salle Raymond Pedrot	25 personnes	Petites réceptions, réunions
Salle Arago	19 personnes	Réunions (Conseil de la jeunesse, Caisse des écoles, associations, etc.)
Salle Soufflot	19 personnes	Réunions (Conseil de la jeunesse, Caisse des écoles, associations, etc.)

Les réservations de salles sont gérées par le secrétariat du Maire qui transmet ensuite au service logistique l'accord et la signature des documents. Les manifestations privées et les expositions donnent lieu à la signature d'une convention d'occupation.

Le service logistique ne dispose pas d'un logiciel spécifique de réservation de salle, la liste des réservations étant effectuée sur tableau Excel.

2.2.1.2. La fonction protocole

Les tâches de cette fonction sont les suivantes :

- célébration des mariages : tenue des plannings, cérémonies officielles en tenue d'huissier ; il y a eu 293 célébrations de mariages en 2010 ;
- diverses réceptions, il y a en a eu 110 en 2010 (vœux du maire, déjeuners, remises de médailles, remises de diplômes, etc.) ;
- dépôts de gerbe en tenue officielle d'huissier ;
- accueil des rendez-vous du Maire.

2.2.1.3. La fonction ressources humaines

L'huissier a en charge toutes les fonctions de *management* de l'équipe du service logistique :

- Il organise le travail d'équipe, établit les plannings hebdomadaires des agents de la logistique générale et des nocturnes.
- Il prépare en collaboration avec le DGAS chargé de l'administration les plans de formation des ALG ainsi que les notations.
- Il prépare des tableaux de suivi des heures supplémentaires de ces agents ainsi que des tableaux de suivi des congés.

L'huissier a enfin en charge la gestion du ménage de la Mairie. Il est pour cela l'interlocuteur de l'inspecteur de la DILT chargé du ménage (13 personnels de ménage).

2.2.2. La mission « informatique »

Il ne sera question dans ce paragraphe que des moyens humains mobilisés par le Relais technique, les aspects liés aux caractéristiques du parc, à sa maintenance, au réseau et au logiciel étant renvoyés en annexe I à la fin du présent rapport. Il convient de signaler néanmoins que la Mairie porte un regard critique sur **l'obsolescence du parc**.

2.2.2.1. Le Relais technique, son rattachement hiérarchique, ses fonctions

La Mairie du 5^{ème} arrondissement dispose d'un Relais technique qui est en poste au Service des affaires générales et de l'enfance. Il dépend du responsable de ce service et exerce en plus les fonctions de Relais technique (18 % de son temps environ).

Tableau 18 : Description des moyens humains de la Mairie du 5^{ème} en matière d'informatique

Profil administratif du Relais technique	Adjoint administratif de 1 ^{ère} classe
Rattachement hiérarchique	Service des affaires générales et de l'enfance
Ancienneté	8 ans à la Mairie, 6 ans dans la fonction de Relais technique
En cas d'absence	En cas d'absence du Relais technique, c'est celui du cabinet du Maire qui dépanne en cas de problème et inversement
Formation	Pas de formation à l'informatique avant son entrée à la Ville mais sept formations informatiques effectuées à sa prise de fonction de Relais technique
Charge de travail	Le Relais technique (en ETP) permet d'absorber la charge de travail, 18 % du temps de travail dédié à cette fonction, parc administratif uniquement

2.2.2.2. Le traitement des demandes d'intervention des utilisateurs

Il est décrit ci-après :

Tableau 19 : Procédures relatives aux demandes d'intervention des utilisateurs

Procédure standard	Les utilisateurs doivent envoyer un mail au Relais technique avec un formulaire standard
Appels téléphoniques	Non
Autres moyens	Non
Avis des utilisateurs	Selon le Relais technique, pas d'insatisfaction particulière vis-à-vis du service rendu
Cas particuliers	Le pourcentage est négligeable. Prise en main du matériel à distance pour résoudre les problèmes

2.2.2.3. L'appui de la DSTI

Le Relais technique peut faire appel à la Section « support bureautique » du BEIB (Bureau des équipements informatiques et bureautiques) : sur demande du Relais technique, des agents de cette cellule peuvent intervenir sur place en appui ponctuel. La DSTI effectue les brassages (regroupements des équipements en réseaux), plus la création de nouvelles prises informatiques.

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

Il organise son travail de façon autonome en fonction des impératifs d'urgence qui lui sont signalés, mais les interventions sont soumises à l'accord du responsable du service des affaires générales et de l'enfance.

2.2.2.5. Les relations avec le Bureau de la téléphonie et de l'informatique (DUCT)

Le Bureau de la téléphonie et de l'informatique (BTI) organise une réunion de tous les Relais techniques lorsqu'une opération à caractère informatique est déployée sur plusieurs mairies ou lors du déploiement de projets sur l'ensemble de la Ville de Paris.

Le BTI souhaiterait pouvoir mettre en place un rythme de réunions plus régulier. Il faut souligner que le Relais technique de la Mairie du 5^{ème} arrondissement entretient peu de contacts avec ses homologues des autres mairies, hormis avec celui de la Mairie du 20^{ème} arrondissement.

2.2.3. Les missions « financières »

2.2.3.1. Le service financier

Le pôle financier de la Mairie du 5^{ème} regroupe les services états spéciaux d'arrondissement et régie, la préparation des budgets et la fonction achats marchés. La chef du service financier est également Directrice générale adjointe des services et régisseur. Elle répartit son temps de travail, comme cela a déjà été indiqué *supra*, de la façon suivante : 40 % à la régie et 60 % en tant que DGAS.

Le pôle compte 5 agents (3 affectés aux ESA et 2 à la régie, dont la chef de service). Tous les agents ont bénéficié des formations aux logiciels comptables. La responsable a suivi une formation à l'outil EPM pour la passation des marchés publics.

Ce pôle maîtrise toute la chaîne financière : préparation du budget, suivi, gestion des achats, passation des marchés, liquidation des factures.

Toutes les décisions financières sont prises conjointement avec la Direction générale des services et les différents services concernés. Si les agents sont polyvalents et traitent les commandes et la liquidation des factures, en revanche, seule la chef de service prépare le budget.

La DGSA en charge des finances s'est efforcée de mettre en place dans la Mairie une amorce de contrôle de gestion qui porte notamment sur les stocks de nourriture et de boisson en liaison avec l'huissier et sur les déplacements automobiles des agents de la Mairie.

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

Tableau 20 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010

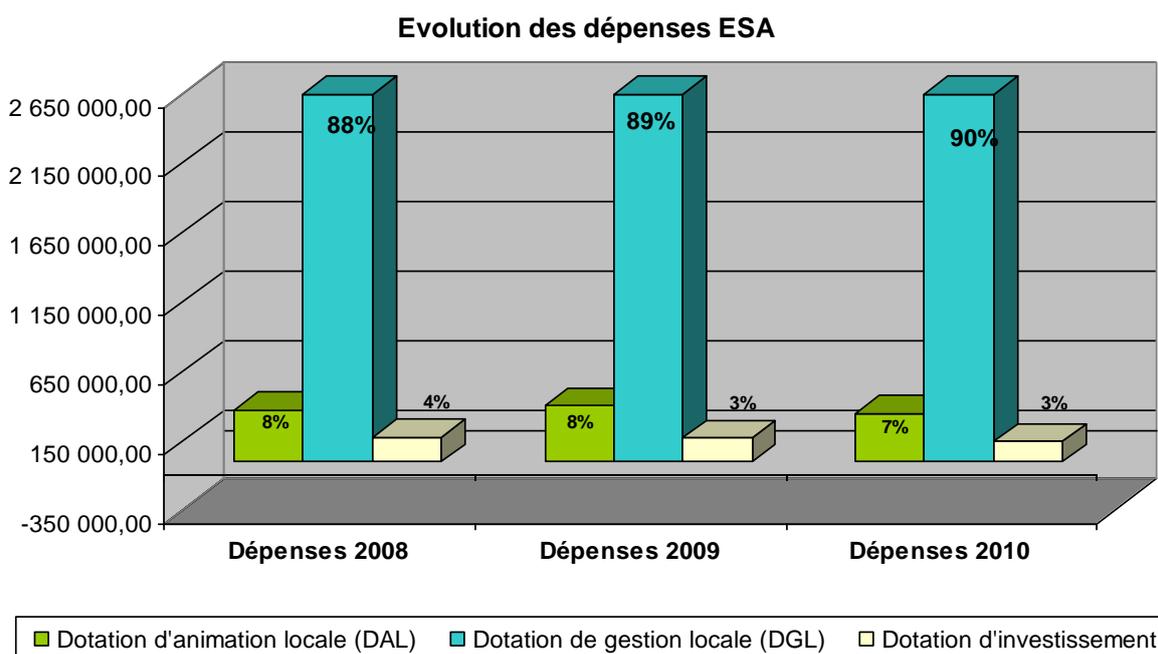
Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010 (source : mairie du 5ème)					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var 2008/2010
Dotation d'animation locale (DAL)	371 044,00	404 515,00	352 263,00	346 733,00	-6,55%
Travaux urgents	189 789,00	206 929,00	192 498,00	192 405,00	1,38%
Conseils de quartier	35 317,00	25 000,00	10 224,00	9 078,00	-74,30%
Animation locale	145 938,00	172 586,00	149 541,00	145 250,00	-0,47%
Dotation de gestion locale (DGL)	4 043 557,00	4 505 533,00	4 513 656,00	4 504 853,00	11,41%
Dotation d'investissement	177 302,00	170 415,00	145 655,00	145 119,00	-18,15%
Travaux	164 935,00	163 024,00	137 001,00	136 465,00	-17,26%
Conseils de quartier	6 706,00	0,00	0,00	0,00	-100,00%
Mobilier et équipement	5 661,00	7 391,00	8 654,00	8 654,00	52,87%
TOTAL	4 591 903,00	5 080 463,00	5 011 574,00	4 996 705,00	8,82%

(source : Mairie du 5^{ème})

Les dépenses totales constatées à l'état spécial de la Mairie du 5^{ème} ont augmenté de 8,8 % entre 2008 et 2010, passant de 4,6 M€ à 4,99 M€.

Les dépenses les plus importantes correspondent aux dépenses effectuées sur la dotation de gestion locale qui représentent en moyenne 89 % des dépenses totales, les dépenses sur les deux autres dotations (animation locale et investissement) représentant pour leur part respectivement 8 % et 3 %.

Graphique 7 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010
(source : Mairie du 5^{ème})



Les dépenses des conseils de quartier sont en forte diminution depuis 2009, traduisant une difficulté générale de ces conseils à dépenser les crédits annuels ouverts, ceux-ci étant souvent reportés d'année en année pour financer des opérations plus importantes.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire tient à préciser que, « contrairement à ce qui est noté dans le rapport, tous les crédits concernant les conseils de quartier en investissement et en fonctionnement, sont consommés dans le 5^{ème} arrondissement ». Il précise que « le budget annuel de fonctionnement des quatre conseils de quartier s'élève à 13 224 € et (que) le budget d'investissement est, quant à lui, d'un montant de 33 056 €. En 2008, 2009 et 2010, des transferts de crédits ont été effectués de la dotation d'investissement sur la dotation de fonctionnement suite aux souhaits des conseils de quartier. Les reliquats des montants des budgets d'investissement 2008, 2009 et 2010 ont été délégués auprès des directions, de la voirie ou des espaces verts et de l'environnement pour la réalisation d'opérations décidées par les conseils de quartier ».

L'élaboration du budget relève de la DGAS et elle se déroule de la façon suivante :

- réunions préparatoires avec la Directrice générale des services et les différentes directions ou circonscriptions ;

- saisies des budgets dans les différentes applications (Esamine, Alizé et saisie sur Excel en complément pour contrôle) ;
- réunions avec la Direction des finances, la DUCT et la Mairie ;
- réunion entre le Maire d'arrondissement et la Direction des finances pour le budget supplémentaire ;
- préparation d'une note à la Direction des finances (budget provisoire) pour les votes en conseils d'arrondissement ;
- notification des budgets.

Dans le cadre de la polyvalence et pour faciliter la circulation de l'information, de nombreuses fiches de procédures détaillées pour chaque structure et équipement de proximité ont été créées et regroupées au sein d'un « classeur de procédure ».

Ce classeur qui constitue un outil remarquable pour la gestion financière des équipements de proximité, est en accès libre pour tous les agents. On y trouve notamment des fiches de procédures sur la carte achat, sur la Maison des associations, sur l'animation et les conseils de quartier, sur les crèches, sur les bibliothèques, sur le conservatoire et notamment sur le GUSO³² (guichet unique du spectacle occasionnel), etc.

Tableau 21 : Evolution des dépenses sur la dotation de gestion locale de 2008 à 2010

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010 (source : mairie du 5ème)					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var 2008/2010
Dotation de gestion locale	4 043 557,00	4 505 535,00	4 513 657,00	4 504 855,00	11,41%
Administration générale	384 013,00	388 853,00	448 142,00	447 606,00	16,56%
Maison des associations	157 893,00	167 425,00	50 552,00	50 117,00	-68,26%
Equipements sportifs	52 044,00	44 907,00	47 934,00	45 572,00	-12,44%
Ecoles	331 059,00	307 502,00	287 804,00	287 197,00	-13,25%
Conservatoire	80 869,00	99 439,00	104 345,00	103 696,00	28,23%
Bibliothèques et médiathèques	28 496,00	40 323,00	39 225,00	38 327,00	34,50%
Centre d'animation	1 309 916,00	1 281 030,00	1 272 957,00	1 272 956,00	-2,82%
Crèches et jardins d'enfants	884 562,00	1 163 232,00	1 258 154,00	1 255 692,00	41,96%
Espaces verts	36 972,00	50 901,00	68 493,00	67 707,00	83,13%
Remboursements fluides	777 733,00	961 923,00	936 051,00	935 985,00	20,35%

(source : Mairie du 5^{ème})

L'augmentation de 16 % des dépenses de l'administration générale est liée d'une part à une augmentation des dépenses de petits équipements (SLA) pour répondre aux interventions urgentes dans les différents équipements de proximité et d'autre part à l'inflation des coûts des matériels (+ 14 % selon la SLA).

Les dépenses de la Maison des associations du 5^{ème} ont diminué fortement entre 2008 et 2010 (- 68 %). En effet en 2009, la Maison des associations a quitté les locaux qu'elle occupait dans le privé et dont le bail courait jusqu'en avril 2010 pour en rejoindre d'autres

³² Le GUSO est un organisme national visant à simplifier les démarches administratives pour l'emploi des artistes et des techniciens du spectacle vivant. Il intervient pour regrouper en une seule démarche les cotisations et les contributions en agissant au nom de différents organismes de protection sociale. Selon la responsable des ESA, les déclarations des artistes sur le site GUSO sont très chronophages.

appartenant à la Ville de Paris. Cela s'est donc traduit par une diminution des dépenses du poste locations immobilières.

Les dépenses du conservatoire ont progressé de 28 % entre 2008 et 2010, ce qui s'explique notamment par les transferts de certaines charges de la DAC vers le budget de l'état spécial (la maintenance des instruments de musique, les maintenances techniques).

Les dépenses des espaces verts ont augmenté de façon significative depuis 2009 (+ 83% de 2008 à 2010) ce qui s'explique par les transferts de la DEVE vers l'ESA (nettoyage des locaux, entretien de terrain, maintenance, réparations des fontaines et des jeux).

La ligne remboursement des fluides apparaissant dans la dotation de gestion locale correspond aux dépenses (eau, électricité, gaz, etc.) de l'ensemble des équipements de proximité de la Mairie du 5^{ème} arrondissement. En effet les dépenses correspondant à ces fluides sont d'abord centralisées et payées par la DPA, qui émet ensuite à l'encontre de la Mairie un titre de recettes à recouvrer, qu'il appartient enfin à cette dernière de rembourser à la DPA.

2.2.3.2. La fonction achats

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

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

La Mairie du 5^{ème} arrondissement a une politique d'achat très simple : **les marchés transversaux de la Ville de Paris sont privilégiés et utilisés le plus souvent possible.**

Sur 2010 seulement quatre marchés ont été passés : fourniture et livraison de Crémant, fourniture et livraison de Champagne, fourniture de denrées alimentaires pour les cocktails, fourniture de denrées alimentaires pour l'organisation de buffets.

Un certain nombre d'achats sont effectués avec une carte achat. Il y a actuellement 3 cartes achats à la Mairie du 5^{ème} : pour les achats de lait, pour les achats d'alimentation des crèches et pour les achats de fournitures administratives. En 2010 la carte achat fournitures administratives a été étendue aux écoles, aux bibliothèques et aux crèches.

Selon la Mairie du 5^{ème} arrondissement, **la gestion des crèches s'est complexifiée avec l'arrivée de ces cartes achats.** Malgré un suivi rigoureux des crédits affectés à chaque porteur de carte (tableau Excel pour chaque directrice de crèche), cela demeure une difficulté sérieuse pour les agents du service ESA qui peinent à obtenir des informations fiables.

De surcroît, **la démarche de dématérialisation des factures (DEMAFAC) génère une augmentation de la quantité de travail** selon la responsable des ESA en raison de la scannérisation des RIB, des bons de commande et des factures. Pour elle, il est difficile de quantifier la charge de travail exacte des agents dans ce domaine car elle peut varier considérablement en cas de problème sur une facture, en particulier si celle-ci demande des contacts multiples avec les fournisseurs. Elle estime que la Direction des finances et la

DUCT ne disposent pas d'une vision complète de ce qui se passe réellement dans les mairies.

Enfin, plus globalement, il faut souligner que **les dépenses liées à la gestion des équipements de proximité se répartissent équitablement entre gestion déléguée et gestion directe**. La Mairie a repris la gestion directe en ce qui concerne l'alimentation et les jouets pour les crèches, considérant qu'elle avait une meilleure réactivité que la DFPE en la matière.

Cela nécessite un contact étroit et permanent avec les 17 directrices de crèches de l'arrondissement pour apprécier au mieux leurs besoins et le niveau de leurs stocks, toute rupture devant être impérativement évitée.

2.2.3.3. La fonction régie

Cette fonction est assurée par la Directrice générale adjointe des services et suppléée par un agent de catégorie C qui est également coresponsable de l'UGD.

La régie du 5^{ème} arrondissement reçoit peu de public. La moyenne mensuelle des usagers ayant fait le déplacement à la régie du 5^{ème} arrondissement était de 108 en 2008 et de 75 en 2010. Ce chiffre risque d'augmenter avec la mise en place de Facil'famille qui a débuté début 2011.

Au moment de l'audit, ce dispositif a peu d'impact sur le fonctionnement de la régie mais risque à terme de poser quelques problèmes car la régie de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est située au 4^{ème} étage et il faut d'abord traverser les bureaux de la Caisse des écoles pour y accéder. **Cette disposition des deux services est de nature à entraîner une confusion dans l'esprit des usagers, que la signalétique actuelle ne permet pas de dissiper.**

Plusieurs types de visiteurs sont accueillis par ce service, même si depuis 2010 la régie est principalement fréquentée par des familles :

- les parents des enfants inscrits en écoles ;
- les directrices de crèches ;
- les directeurs des écoles ;
- le sous-régisseur du conservatoire.

Les horaires d'ouverture de la régie sont les suivantes : 9h à 12h30 et 13h30 à 16h30 du lundi au vendredi. Il n'y a jamais de file d'attente.

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

[.....]

]

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

[.....]
]

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 tableau ci-après montre l'évolution des recettes perçues par la régie de la Mairie du 5^{ème} arrondissement depuis 2005. On constate une augmentation importante des recettes Ville de Paris à partir de 2007 qui s'explique essentiellement par la municipalisation du conservatoire du 5^{ème} et l'inscription de ses recettes au budget de la Mairie.

Tableau 22 : Encaissements réalisés par la régie du 5^{ème} arrondissement

Mairie du 5ème : Encaissements réalisés par la régie(source Mairie du 5ème)						
En €	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	136 495,31	252 340,57	561 503,88	381 915,80	510 721,81	456 959,94
Caisse des écoles	1 191 925,13	1 278 121,57	1 444 446,32	1 521 593,21	1 536 049,60	1 805 683,60
Total	1 328 420,44	1 530 462,14	2 005 950,20	1 903 509,01	2 046 771,41	2 262 643,54

Les recettes du conservatoire municipal constituent les recettes principales puisqu'elles représentent en moyenne plus de 50 % des recettes Ville de Paris à la Mairie du 5^{ème}.

Tableau 23 : Recettes sur le budget général DAC, DASCO et DJS
 (source : Mairie du 5^{ème})

Mairie du 5ème : Recettes sur le budget général DAC, DASCO, DJS (source Mairie du 5ème)											
En €	Inscriptions Ateliers beaux arts	Inscriptions Conservatoire	Prêts d'instruments de musique	Location salle conservatoire	Etudes surveillées	Ateliers culturels	Gouters récréatifs	Ateliers sportifs	Centres de loisirs	Classes de découverte	Total
2008	19 781,00	150 093,00	100,00	64,70	58 686,81	29 179,97	47 171,77	55 645,08	0,00	0,00	360 722,33
2009	20 034,00	259 405,00	3 337,00	847,80	52 582,08	30 985,27	61 867,65	59 334,38	0,00	0,00	488 393,18
2010	23 146,00	224 451,00	2 910,00	340,80	58 235,95	29 095,45	51 368,15	58 014,57	0,00	0,00	447 561,92

[.....]. La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Il n'y a pas de paiement par prélèvement et sur 2010 aucun paiement Internet n'a été effectué. Ceux-ci n'ont en effet commencé qu'en mars 2011.
 [.....]. 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 proportions de chaque moyen de paiement utilisé en 2010 sont les suivantes :

Tableau 24 : Répartition des paiements [.....] pour la Mairie en 2010

[.....]

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

(Source : Mairie du 5^{ème})

Tableau 25 : Répartition des modes de paiement pour la Caisse des écoles en 2010

[.....]

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

(Source : Mairie du 5^{ème})

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

Tableau 26 : Recettes de la Mairie sur le budget général de la DUCT

Mairie du 5ème : Recettes sur le budget général DUCT									
En €	Quêtes	Dons	Rémunération personnel de service	Rémunération personnel ouvrier	Chauffage éclairage sono	Location de salles	Recouvrement de charges	photocopie des docs administratifs	Total
2008	13 636,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	121,65	13 758,40
2009	14 140,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14 140,11
2010	9 398,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9 398,02

(Source : Mairie du 5^{ème})

La régie de la Mairie du 5^{ème} a peu de dépenses à gérer. Sur l'état spécial, il y a les dépenses des crèches et les dépenses des conservatoires mais qui sont de montants peu élevés et qui concernent des dépenses à caractère urgent.

Tableau 27 : Dépenses réalisées par la régie du 5^{ème} arrondissement

Mairie du 5ème : dépenses réalisées (source Mairie du 5ème)					
En €	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	0,00	251,56	691,61	971,60	366,62
Etat spécial	6 507,04	6 298,27	5 285,97	4 927,17	6 059,48
Caisse des écoles	10 914,63	7 985,92	5 972,32	8 046,66	7 052,24
Total	17 421,67	14 535,75	11 949,90	13 945,43	13 478,34

(Source : Mairie du 5^{ème})

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DÉFIS À RELEVER

3.1. Des missions nouvelles visant à mieux répondre aux attentes des usagers

3.1.1. La mission vie démocratique

Les instances de démocratie participative dans le 5^{ème} arrondissement sont rattachées directement au Maire :

- La coordinatrice du Conseil de la jeunesse³³ d'une part qui est un agent de la Direction de la jeunesse et de sports et qui a également en charge celui du 6^{ème}. Toutefois, cet agent est physiquement localisé à la Mairie du 5^{ème} arrondissement.
- **Le coordinateur des conseils de quartier³⁴ d'autre part qui, contrairement à ce qui se passe dans les autres arrondissements, appartient au cabinet du Maire et ne relève pas de la Direction générale des services, ni sur un plan fonctionnel, ni sur un plan hiérarchique.**

Toutefois, il ne sera pas fait référence au Conseil de la jeunesse, ni au CICA³⁵ ou au CSPDA³⁶ (Conseil de sécurité et de prévention de la délinquance) qui n'entrent pas dans le champ de l'audit.

Le coordinateur des conseils de quartier du 5^{ème} arrondissement exerce cette mission depuis 2002 alors qu'il s'occupait auparavant du Conseil de la jeunesse. Il a été assisté pendant plusieurs années par un agent bénéficiant d'un emploi jeune, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui, en raison de la disparition de ce type de contrat.

Il existe quatre conseils de quartier dans le 5^{ème} (Jardin des Plantes, Saint Victor, Sorbonne et Val de Grâce). Ces conseils se réunissent trois fois par an en semaine de 18h30 à 21h00. Ces réunions qui donnent lieu à débat sont ouvertes à l'ensemble des habitants de l'arrondissement et elles attirent entre 40 et 500 personnes dans la salle du Conseil ou la salle des fêtes de la Mairie. Le Maire assiste systématiquement à toutes les réunions des

³³ Le Conseil de la jeunesse du 5^{ème} arrondissement comprend 4 membres qui se réunissent une fois par semaine en moyenne en dehors des vacances scolaires. Il bénéficie d'un budget annuel de 10 000 €. En 2010 il a mené à bien quatre projets : une campagne de rentrée auprès des écoles et auprès des adhérents du Centre d'animation Arras, un débat sur l'environnement et une opération consacrée aux Droits de l'Homme.

³⁴ 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. Ils sont composés à Paris de 40 membres (10 membres du collège politique, 10 personnalités qualifiées et représentants d'associations locales et 20 habitants volontaires tirés au sort).

³⁵ Le Comité d'initiative et de consultation d'arrondissement réunit les représentants des associations de l'arrondissement. Il s'est réuni deux fois en 2010 en mars et en novembre avec le Conseil d'arrondissement pour aborder des sujets en lien avec la vie de l'arrondissement tels que l'avenir de la Mutualité et notamment celui du Centre de soins, la rentrée scolaire et le fonctionnement de la Caisse des écoles.

³⁶ Le Conseil de sécurité et de prévention de la délinquance installé en 2005 dans le 5^{ème} arrondissement est une instance qui assure le suivi et la coordination des actions prévues par le contrat de sécurité d'arrondissement. En outre, il permet de favoriser l'échange d'informations entre les différents acteurs locaux concernés par les problèmes liés à la sécurité et à la prévention de la délinquance (Procureur de la République, Commissaire central, Maire, DPP).

conseils de quartier. Les comptes rendus intégraux sont diffusés sur le site internet de la Mairie du 5^{ème}.

Lors de chaque réunion deux sujets sont à l'ordre du jour : un sujet principal sur lequel sont invités à s'exprimer des experts de la Ville de Paris et un sujet portant sur des questions diverses. En 2010, les débats ont porté sur les doubles sens cyclables dans les zones 30 de l'arrondissement, sur les nuisances liées au stationnement des autocars, sur les travaux du site de Jussieu, etc. Une réunion regroupant les 4 conseils s'est en outre tenue en octobre sur le projet de la Ville de Paris de modifier la réglementation relative aux terrasses et étalages.

Les **budgets d'investissement** des conseils de quartier sont, comme c'est le cas dans tous les arrondissements, reportés sur plusieurs années de manière à pouvoir financer des opérations d'une certaine importance. Autrefois il s'agissait de travaux de voirie. Désormais la **priorité est accordée aux aires de jeux dans les squares.**

Tableau 28 : Les conseils de quartier dans le 5^{ème} arrondissement

- nombre de conseils de quartier : **4** (Jardin des Plantes, Saint Victor, Sorbonne et Val de Grâce) ;
- nombre de conseillers de quartier (au 31 décembre 2010) : **72 membres** (3 collègues par quartier pour 4 quartiers) ;
- nombre de réunions de conseils de quartier durant l'année 2010 : **12 réunions** de conseils de quartier et **une réunion extraordinaire** ;
- convocations adressées aux conseillers de quartier en 2010 : **288** plus environ 5 000 destinés aux habitants ;
- production de documents écrits par les conseils de quartier en 2010 : **13 comptes rendus de réunions** ;
- moyens matériels mis à disposition des conseils de quartier : 20 tables et 40 bancs achetés sur un précédent budget des conseils de quartiers sont à disposition pour l'organisation de repas de quartier ;
- **deux budgets de fonctionnement et d'investissement** : le budget de fonctionnement est de **3 306 €** par an pour chaque conseil de quartier ; le budget d'investissement des 4 conseils de quartier d'un total de **33 056 €** a permis le remplacement des jeux pour enfants dans un square de l'arrondissement ou la réalisation de petits travaux d'aménagements de voirie et d'espaces verts.

3.1.2. La mission Intendance

La Mairie du 5^{ème} arrondissement est l'une des rares à avoir constitué un pôle entièrement dédiée aux missions d'intendance technique, ce qui traduit la prise de conscience par les autorités politiques et administratives de la place qu'occupe l'ensemble des questions liées à l'entretien, à la maintenance, aux travaux, à la sécurité, dans les bâtiments accueillant du public.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 5^{ème} arrondissement a fait remarquer que « *la création d'un poste d'Intendant technique de catégorie B, en 2009, répondait à un besoin nécessaire à la Mairie du 5^{ème} arrondissement : les objectifs étaient d'une part la prise en charge de l'intendance de la Mairie et d'autre part la participation aux visites d'architecture dans les équipements de proximité, la programmation et le suivi des travaux. La création de ce poste était justifiée du fait que la Directrice générale adjointe des services « finances » ne pouvait se voir confier la partie « travaux » étant également Régisseur de la Mairie.* »

Le Maire tient en outre à indiquer que, « en 2012, il est prévu le recrutement d'un cadre technique de catégorie A à la mairie du 5^{ème} arrondissement. Celui-ci interviendra dans le domaine de l'architecture et de l'urbanisme. Il sera, de plus, en charge de la programmation et du suivi des travaux d'investissement d'intérêt local en étroite collaboration avec le coordonnateur de l'espace public et la section locale d'architecture ».

Le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires fait observer que « si le Maire du 5^{ème} arrondissement a effectivement demandé l'affectation d'un cadre technique de catégorie A, les arbitrages rendus pour le budget 2012 en matière d'emplois ne permettent pas la création d'un tel poste pour l'instant ».

L'Intendant technique de la Mairie du 5^{ème} est un agent de catégorie B (filiale administrative) qui est en poste depuis 2009. Bien que n'appartenant pas à la filière technique, cet agent avait une expérience de la sécurité acquise dans l'un des musées de la Ville de Paris.

Ce poste se distingue en principe de celui de Cadre technique qui se développe parallèlement dans les mairies d'arrondissement, ce dernier étant plus axé sur le suivi administratif et budgétaire des opérations d'investissement et sur l'architecture et l'urbanisme. Mais dans la réalité, il y a tout de même des points de recoupements avec les cadres techniques de catégorie B, la différence tenant sans doute à l'espace public, compétence qui échappe à l'Intendant technique de la Mairie du 5^{ème}.

Celle-ci envisage d'ailleurs de recruter un Cadre technique mais de catégorie A (ingénieur) dont la mission se distinguera nettement de celle de l'Intendant technique.

L'Intendant technique exerce **deux missions bien distinctes** :

- D'un côté, il assure le **suivi des travaux dans les 75 équipements de proximité transférés** (visites d'architecture, réunions de programmation et de suivi des travaux, etc.). Ces réunions se tiennent généralement en octobre et novembre pour les écoles, au printemps pour les crèches. Cette activité nécessite des relations fréquentes avec les techniciens de travaux de la DASCO (pour les écoles), de la DFPE (pour les équipements de la petite enfance), de la DAC (pour les bibliothèques et le conservatoire) ou des autres directions concernées, ainsi qu'avec la SLA des 5^{ème}, 6^{ème} et 7^{ème} arrondissements avec laquelle les relations sont qualifiées d'« excellentes » par l'Intendant technique, notamment depuis la mise en œuvre du logiciel Web SIMA³⁷.
- D'un autre côté, il exerce une **mission d'intendance au sein du bâtiment Mairie**, ce qui l'amène à être en contact permanent avec l'huissier qui n'est pourtant pas placé sous son autorité mais sous celle du DGAS en charge des services à la population. Dans ce cadre, il sert d'interface entre le cabinet du Maire et la DGS pour la validation des documents concernant l'équipement des huit salles en vue de l'organisation des réunions et manifestations qui s'y tiennent (495 événements

³⁷ Les demandes d'interventions la SLA s'effectuent depuis octobre 2010 par l'intermédiaire du logiciel Web SIMA qui offre un outil unique aux acteurs de la maintenance et permet une meilleure visibilité du traitement des demandes, ainsi qu'une continuité de service.

organisés en 2010). Sa mission consiste aussi à effectuer les déclarations d'assurance lors des expositions importantes pour la protection des œuvres³⁸.

La mission de l'Intendant technique s'exerce sous l'autorité de la DGS qui donne son accord dans le domaine financier et du DGAS qui suit plus particulièrement les questions de maintenance et supervise les prestations des sociétés travaillant pour la Mairie. L'Intendant technique suit notamment tout ce qui concerne les ascenseurs, les portes automatiques, les installations électriques, la vidéo surveillance, les extincteurs et les systèmes de sécurité incendie.

En ce qui concerne ce dernier point, tant le DGAS que l'Intendant technique ont fait part aux rapporteurs de leur **très grande réserve à l'encontre des prestations offertes en matière de sécurité incendie**. En ce qui concerne les ascenseurs, même si une amélioration a été constatée depuis le recours à un nouveau prestataire à partir du 1^{er} janvier 2010, la Mairie déplore des pannes nombreuses. Dans le rapport d'activité 2010 de la Direction générale des services, il est indiqué que « *le suivi (des prestataires) reste très chronophage et nécessite des relances incessantes de notre part, ce qui n'est pas satisfaisant. Globalement le niveau de qualité des prestations proposées par les sociétés de maintenance reste très moyen* ».

3.2. Les défis à relever

Les rapporteurs ont adressé par écrit un questionnaire à la Directrice générale des services de la Mairie du 5^{ème} arrondissement. Cette partie reproduit très largement le point de vue exprimé par celle-ci en réponse à ce questionnaire et plus généralement lors des différents entretiens accordés aux rapporteurs, en présence de la Directrice de cabinet du Maire pour l'un d'entre eux.

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs

3.2.1.1. L'impact des coordinateurs de l'espace public

Rappel : *Leur création vise à renforcer la coordination des services déconcentrés et à offrir un interlocuteur clairement identifié aux mairies d'arrondissement. Ils sont choisis parmi les personnels des services déconcentrés de la DEVE, de la DVD ou de la DPE. Ils sont chargés de renforcer la coordination, le partage d'information.*

Le coordinateur de l'espace public dans le 5^{ème} arrondissement est un ingénieur en poste à la DVD et il a été nommé fin 2009. Celui-ci travaille en étroite collaboration avec le Maire et son cabinet qui le reçoivent régulièrement afin d'évoquer les problèmes relatifs à l'arrondissement. **Le Maire a indiqué aux rapporteurs qu'il était « favorable » à cette réforme.**

³⁸ Depuis le 1^{er} juin 2010, les déclarations ont été dématérialisées via l'interface internet de l'assureur [.....], en lien avec la Direction des finances de la Ville de Paris. Depuis cette date, 9 dossiers ont été traités dans ce cadre.

Ce fonctionnaire est convié à toutes les réunions des conseils de quartiers ayant pour thème l'espace public. Il en est de même pour les réunions des CICA et les autres réunions publiques (sur l'aménagement des berges de la Seine par exemple).

Le Maire du 5^{ème} arrondissement ayant toujours eu des relations de proximité très étroites avec les ingénieurs de la DPE et de la DEVE, ces derniers continuent à travailler ensemble sur les dossiers traitant exclusivement des problèmes les concernant. De même, le Maire les convie régulièrement aux réunions de programmation de travaux et pour l'exécution de ceux-ci.

Le Maire saisit le coordinateur quand plusieurs directions de l'espace public sont concernées par une opération. Ce peut être notamment le cas pour l'aménagement d'une place : la DEVE (pour les plantations), la DPE (pour l'entretien), la DVD pour la voirie mais aussi la DPA via la SLA (pour l'entretien de la fontaine) et le commissariat pour la sécurité.

La Direction générale des services a toujours eu de son côté des rapports ponctuels avec la DPE, la DEVE ou la DVD. Elle est en particulier un relais entre les responsables des équipements de proximité et les représentants de ces directions.

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.*

La DPP a désigné un référent territorial chargé d'assurer l'interface avec le Maire du 5^{ème} arrondissement, son cabinet et la DGS. Cela permet de mener un travail en commun notamment pour le conseil de sécurité et de prévention de la délinquance.

C'est également le cas pour la DAC, le Maire ayant reçu un courrier en date du 26 mai 2011 lui notifiant, dans le cadre de la « Mission Territoire », le nom du chargé de secteur pour le 5^{ème} arrondissement.

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

Rappel : *Une étude concernant l'action sur la gouvernance territoriale des services sociaux a été lancée au début de l'année 2010. Le diagnostic, suivi d'un travail participatif, permettra d'élaborer des réponses partagées aux questions suivantes : comment renforcer la cohérence des interventions autour des usagers ? Comment développer des stratégies davantage partagées d'intervention sur le territoire à partir d'une connaissance commune de ce dernier ? Quelles formes d'organisation et de fonctionnement des services sociaux pour mieux prendre en compte la diversité des territoires ?*

Par note du 10 juin 2011, le Directeur de la DUCT a convié les DGS et DGAS à une réunion concernant le projet d'accueil d'information sociale en arrondissement. L'objectif étant de doter chaque arrondissement d'un projet local d'accueil avant l'été 2012. Ce projet n'en étant qu'à la phase de démarrage, il semble prématuré d'en dresser un premier bilan.

3.2.1.4. L'impact des assistants conseils de la jeunesse

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

Le 5^{ème} arrondissement partage avec le 6^{ème} arrondissement l'assistant du conseil de la jeunesse. Il est mis régulièrement à la disposition de ce conseil des salles pour ses réunions. Le conseil de la jeunesse participe à l'activité de la Mairie en organisant divers événements. Afin de faire connaître ses activités, il est en relation étroite avec le Cabinet du Maire pour l'organisation de ces événements.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

Selon la DGS de la Mairie du 5^{ème} arrondissement, cette démarche peut prendre différentes formes :

- L'amélioration de la qualité de l'information délivrée aux usagers, que ce soit par le bureau d'accueil, le site web de la Mairie (avec lien Paris.fr et Service public.fr) ou les différents services concernés.
- La modernisation des modes de paiement, qu'il s'agisse de la mise en place en 2011 à la régie du dispositif Facil'familles ou du paiement en ligne de la restauration scolaire à la Caisse des écoles.
- La désectorisation de certaines formalités déjà effective pour l'état civil ou à venir pour les demandes de logement social.
- La simplification et l'harmonisation des formulaires.

3.2.2.2. Le développement des « télé-services »

Cette démarche est en cours de réalisation à la Mairie du 5^{ème} arrondissement. Ainsi, la possibilité de s'inscrire en ligne sur les listes électorales est effective depuis décembre 2010. Il en sera de même fin 2011 pour le recensement citoyen.

D'autres dispositions sont prévues comme l'échange de données relatives à l'état civil à partir de 2012 entre la Mairie de Paris et les administrations notamment pour la délivrance des passeports et des cartes d'identité. A cette fin, la Mairie de Paris a prévu une 2^{ème} phase de numérisation des actes d'état civil qui a débuté début 2011 et qui doit s'échelonner sur quatre ans.

En revanche, il n'est pas encore possible d'effectuer une préinscription en ligne pour une demande de place en crèche.

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

La mise en place de ce dispositif permettant de rationaliser le paiement des prestations fournies par la Ville de Paris aux familles est effective depuis janvier 2011.

Des réunions d'information associant la DGS, les DGAS et la régie ont été organisées. Par ailleurs, des sessions de formation ont été dispensées en 2010 pour les agents de la régie, du service des affaires générales et du bureau d'accueil.

3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

Cela concerne l'enlèvement des encombrants depuis plusieurs années *via* paris.fr et le signalement des incivilités qui devrait voir le jour dans l'avenir. Pour l'heure, le Maire est saisi ponctuellement sur son adresse mail *via* le site de la Mairie.

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

3.2.3.1. La gestion des équipements « de proximité »

Rappel : *La gestion des écoles, gymnases, centres d'animation, crèches, etc., a été transférée aux conseils d'arrondissement par la loi démocratie de proximité de 2002. Le transfert des équipements locaux de proximité a été le plus large possible. Ils étaient 821 en 2001, ils atteignent 2 195 en 2010. Pour gérer ces nouveaux équipements, les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA), qui permettent essentiellement aux mairies d'arrondissement de financer le fonctionnement de ces équipements, ont été multipliés par 7.*

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

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

Ainsi, à partir de 2002, le budget de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est passé en investissement de 0 € à 168 003 € en 2010 et en fonctionnement de 966 408 € à 4 639 149 € en 2010.

Cela s'est notamment traduit par une augmentation des effectifs des agents chargés de gérer les questions financières qui sont passés de 3 à 5, y compris le régisseur et son suppléant.

Pour la gestion de l'état spécial d'arrondissement, la DGS et la DGAS en charge des questions financières (également régisseur) organisent avec l'ensemble des représentants des directions des réunions budgétaires dans le cadre de la préparation des budgets primitifs et supplémentaires après consultation du Maire et de son Cabinet.

Par ailleurs, pour la gestion des travaux dans les équipements de proximité, la DGS, la DGAS et l'Intendant technique organisent des réunions annuelles de programmation suite aux visites d'architectures effectuées par la DGS et l'Intendant technique avec la SLA, les représentants des circonscriptions ou les responsables des équipements de proximité concernés. La DGS, la DGAS, l'Intendant technique et la SLA sont en contact régulier par le

biais de réunions, mails ou téléphone pour le suivi de l'exécution budgétaire de ces travaux.

La DGAS et la responsable de l'état spécial organisent quant à elles la préparation du budget des directrices de crèches et le suivi trimestriel de leur exécution budgétaire. Il en est de même pour les autres fonctions de l'état spécial (le Conservatoire, la Maison des associations, etc.).

La DGS et la DGAS font le point mensuellement de l'exécution budgétaire de l'ensemble des fonctions de l'état spécial.

Enfin, c'est le Maire et son cabinet qui procèdent en collaboration avec les directions à l'élaboration du budget du 5^{ème} arrondissement en ce qui concerne les investissements localisés.

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. Le comité est en particulier conduit à suivre les évolutions mises en œuvre dans le cadre de la décentralisation et de la déconcentration. Le comité s'est réuni pour la première fois le 15 juin 2011. Le mouvement de décentralisation vise essentiellement à renforcer le rôle des mairies d'arrondissement en termes de programmation budgétaire et d'allocation d'enveloppes de crédits.*

La DGS rappelle que c'est à l'issue de la réunion de ce comité qu'a été communiquée au Maire d'arrondissement l'enveloppe 2011 pour les investissements localisés.

Cette enveloppe recouvre les crédits concernant l'espace public (DVD et DEVE) et les crédits des équipements de proximité. Le Maire décide des opérations retenues (suite aux réunions de programmation de travaux effectuées avec les différentes directions).

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 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.*

En concertation avec les différents représentants des directions, c'est le Maire du 5^{ème} arrondissement qui détermine ses priorités dans le choix des opérations à effectuer sur l'espace public ou dans les équipements de proximité.

Le Maire et son cabinet ont mis en œuvre cette réforme avec les représentants des Directions, la SLA, la DGS et la DGAS en charge des questions financières.

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.*

Un important travail de recensement a été mené pour établir, arrondissement par arrondissement, une liste des associations d'intérêt local.

Différentes études et réunions ont été organisées par la DUCT auprès des DGS et des directeurs de cabinet des Maires mais ce projet consistant à créer des enveloppes par arrondissement est pour le moment reporté.

3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

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

La CMP, une par arrondissement, est chargée de déterminer les conditions générales d'admission et d'utilisation des équipements de proximité et d'intervenir en cas de difficultés dans leur application. Les CMP des 20 arrondissements ont donc vocation à se prononcer sur les règlements intérieurs de tous les équipements de proximité. Cela est déjà réalisé pour certaines mairies.

Le dispositif des commissions mixtes paritaires n'a pas encore été mis en application dans le 5^{ème} arrondissement.

3.2.3.6. Le copilotage de la propreté

Rappel : *Les missions de propreté font l'objet d'un copilotage avec les mairies d'arrondissement (diagnostic et plan d'action défini conjointement avec les services de la DPE dans l'arrondissement)*

Ces questions sont suivies d'ores et déjà depuis des années par le Maire et son cabinet qui signalent à l'ingénieur de la DPE les problèmes de propreté du 5^{ème} arrondissement. Par ailleurs, des conseils de quartier sont organisés sur le thème de la propreté.

Dans le cadre du copilotage, le diagnostic et le plan d'action ont été définis au cours d'une réunion organisée par le Maire avec son adjoint en charge de ce dossier et l'ingénieur de la DPE.

3.2.4. La déconcentration des directions centrales

3.2.4.1. La déconcentration des directions centrales

Le Maire du 5^{ème} arrondissement a toujours eu des contacts avec les représentants des circonscriptions, sections ou divisions présents sur l'arrondissement (contacts étroits de proximité, réunions régulières), plus particulièrement avec les responsables hébergés au sein de la Mairie d'arrondissement.

Les contacts de proximité permettent, selon la DGS, le règlement rapide des différentes situations pouvant se présenter. La représentante de la DASES participe aux commissions d'attribution des crèches et des logements. Le directeur de la section locale du CASVP fait quant à lui partie de la commission logement.

Des réunions sont organisées depuis longtemps par le Maire avec les représentants de la circonscription des affaires scolaires, les directeurs d'écoles, la SLA et la Direction générale des services. Il en est de même pour les crèches et halte garderies, etc.

En ce qui concerne la création de circonscriptions communes des affaires scolaires et de la petite enfance, elle est effective depuis le mois de juin 2011 dans le 5^{ème} arrondissement, regroupé en l'espèce avec le 13^{ème} arrondissement. Il s'agit de l'un des trois sites pilotes qui ont été sélectionnés, les deux autres couvrant le 20^{ème} arrondissement d'une part, les 6^{ème} et 14^{ème} arrondissements d'autre part.

Selon la DGS, c'est du contact que le Maire va nouer avec les deux directrices concernées (DASCO et DFPE) que découleront l'organisation et le fonctionnement de cette nouvelle circonscription.

3.2.4.2. Les réformes en cours

Selon la Directrice générale des services, « *le Maire a toujours été un Maire de proximité. Il a toujours été à l'écoute des usagers des services de la Mairie et sa priorité est l'accueil et le service rendu. Pour ce faire depuis plusieurs mandatures il travaille en étroite collaboration avec les différents représentants des directions, son cabinet et la direction générale des services pour respecter ces objectifs d'un accueil de qualité et d'efficacité pour ses administrés.* »

Les différentes réformes mises en œuvre depuis 2002 (loi démocratie de proximité, communication du Maire de 2008 et charte des arrondissements) ont été absorbées par la Mairie grâce à une réorganisation consistant à développer la polyvalence des agents et à mutualiser les moyens humains et matériels entre les différents services, les effectifs budgétaires passant entre 2002 et 2010 de 35 à 32 agents.

La DGS fait valoir que l'implication de chacun, la solidarité du Maire et du cabinet, l'expertise de la DUCT ont permis jusqu'à maintenant une mise en œuvre de ces réformes.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMÉLIORATION

4.1. Les principales observations

L'audit réalisé dans les services administratifs de la Mairie du 5^{ème} arrondissement de Paris permet de mettre en avant les constats suivants :

- Les services administratifs de la Mairie du 5^{ème} arrondissement se caractérisent à la fois par une **volonté de modernisation** et par une **très grande stabilité du personnel**, ces deux facteurs se combinant pour un fonctionnement efficace des services.
- L'effort de modernisation a principalement porté sur la mise en œuvre d'une démarche de **polyvalence interservices** (affaires générales et enfance, élections et recensement de la population, état civil, secrétariat de la Direction générale des services) qui permet des **ajustements ponctuels en termes de personnel entre ces différents services selon la charge de travail respective des uns et des autres**. Ce système qui a été préféré, pour des raisons pratiques et managériales, à celui de guichet unique donne jusqu'à présent des **résultats satisfaisants**, grâce notamment à une **mobilisation importante des agents et de l'encadrement**.
- Le 5^{ème} arrondissement présente en effet la caractéristique de disposer d'agents expérimentés (avec une moyenne d'âge supérieure de deux ans et demi à celle des autres fonctionnaires parisiens). L'importante réforme de la polyvalence interservices a donc pu être menée à bien sans résistance excessive et avec une réelle volonté de faire progresser le service public.
- Parallèlement, la Mairie du 5^{ème} arrondissement, en raison notamment du nombre très élevé de manifestations culturelles qui s'y déroulent, a **mis l'accent sur les locaux, l'entretien, la maintenance, la logistique**, en recrutant un **Intendant technique** chargé, entre autres choses, de suivre les travaux, y compris dans les équipements de proximité. Cet **intérêt porté aux questions techniques** devrait être encore amplifié dans les prochains mois avec le recrutement d'un Cadre technique qui devrait suivre les questions d'urbanisme et d'aménagement dans un arrondissement où le patrimoine historique est considérable.
- L'effort de rationalisation de la gestion administrative se concrétise également dans le souci constant des fonctionnaires de la Mairie, notamment de la Direction générale et des chefs de service, de **formaliser les procédures** sous la forme de guides ou de *vade-mecum* qui ne couvrent pas toutefois la totalité des tâches effectuées par les agents. Ainsi en est-il des élections, du recensement de population, de la gestion des états spéciaux d'arrondissement, etc.
- Enfin, le **recours aux agents en contrat aidé y est très faible**. L'effet de la polyvalence, telle qu'elle y est pratiquée, constitue une explication dans la mesure où la fluidité de l'organisation du travail constitue un réel avantage en termes de mobilisation optimale des ressources humaines. Le **nombre d'agents qui exercent à temps partiel y est relativement plus élevé**, l'impact de cette situation ayant toutefois été amoindri par la création d'un poste de catégorie C en 2009.

4.2. Les axes d'amélioration

En dépit du constat précédent, les rapporteurs ont souhaité émettre quelques recommandations visant à renforcer l'efficacité du fonctionnement de cette Mairie. Celles-ci concernent uniquement la Mairie du 5^{ème} arrondissement. Les recommandations intéressant plusieurs mairies, dont celle du 5^{ème} le cas échéant, figurent dans le rapport de synthèse des audits des vingt mairies d'arrondissement.

Recommandation n° 1 : Lancer rapidement les travaux d'agrandissement du local dédié à l'accueil. En effet, ces travaux initialement prévus en 2008, ont été reportés. Or, si l'accueil est visible et bien éclairé, le local est exigu et mal chauffé.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Maire du 5^{ème} arrondissement rappelle « *qu'en 2008 un projet avait été réalisé par la DPA afin d'améliorer les conditions d'accueil des hôtes et des usagers ; les travaux devaient se dérouler à l'été 2008, ils permettaient un accueil plus vaste et une accessibilité aux personnes à mobilité réduite mais faute de crédit ce projet n'a pas vu le jour* ».

Recommandation n° 2 : Réfléchir à la mise en place d'une signalétique plus claire pour accéder aux locaux de la régie, les usagers devant actuellement traverser ceux de la Caisse des écoles de l'arrondissement pour s'y rendre, ce qui génère une certaine confusion dans l'esprit des usagers.

Le Maire précise « *qu'en 2009 avait été lancé avec la DPA la mise en œuvre d'une nouvelle signalétique qui, à ce jour, n'est toujours pas aboutie* ».

Recommandation n° 3 : Susciter un contact avec la Préfecture de Police en vue de contenir l'affluence à l'antenne de police. La fermeture de celle du 6^{ème} arrondissement a généré une augmentation très importante de la fréquentation dans le 5^{ème}, les usagers s'étant reportés en masse de l'une sur l'autre, dont les capacités d'accueil sont insuffisantes. Cela se traduit par des files d'attente dans les couloirs de la Mairie.

Le Maire fait observer que « *depuis la fermeture de l'antenne de police du 6^{ème} arrondissement les usagers lui ont fait part des conditions dégradées de l'accueil à l'antenne de police du 5^{ème} arrondissement* ». Il a saisi le Préfet de Police pour lui faire part de ces dysfonctionnements qui ternissent l'image de la Mairie.

Recommandation n° 4 : Renouveler une partie du matériel informatique, en raison des difficultés récurrentes rencontrées par les agents de la Mairie, confrontés à l'obsolescence du matériel.

Le Maire indique « *qu'il a été nécessaire, en raison de la mise en place de procédures nouvelles et du non renouvellement du matériel obsolète, de procéder à l'acquisition de matériel informatique sur l'état spécial d'arrondissement* ».

Pour sa part, le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires rappelle que « *le parc informatique de la Mairie du 5^{ème} arrondissement est composé de 39 postes, y compris un*

portable, dont 12 postes parmi les plus anciens datent de 2006. La Mairie a sollicité deux postes complémentaires fin novembre. La réforme des équipements à la Ville est opérée tous les six ans et s'applique à toutes les directions. Il est donc programmé le remplacement prioritaire des postes anciens et la commande des deux postes supplémentaires dans le cadre du budget 2012, sous réserve que les crédits demandés auprès de la DSTI soient attribués ». Le Directeur signale enfin que « toutes les demandes de la Mairie reçues depuis 2002 ont intégralement été honorées. »

Recommandation n° 5 : Faire le point sur les prestations offertes aux maires d'arrondissement en matière de sécurité incendie et de maintenance des ascenseurs. L'historique des problèmes rencontrés par la Mairie du 5^{ème} dans ces domaines devrait conduire la DUCT à examiner de près les prestations offertes qui ne répondent pas au cahier des charges.

Le Maire considère que « les entreprises titulaires des marchés de la Ville posent de gros problèmes en ne respectant pas leurs obligations dans les passages obligatoires de maintenance et dans les travaux à effectuer, malgré les multiples relances effectuées par les services de la Mairie et la Section locale d'architecture ».

Le Directeur des usagers, des citoyens et des territoires rappelle que « la DUCT n'a pas de compétence en matière de gestion des bâtiments des mairies. Celles-ci sont placées sous la responsabilité directe de la DPA qui détient les budgets afférents aux travaux d'entretien et de restructuration. Par ailleurs, c'est la DPA qui établit les cahiers des charges pour les appels d'offres concernant toutes les installations techniques des services de la Ville, notamment les ascenseurs. La DUCT, rappelle son Directeur, n'a ni la compétence, ni la technicité, pour juger de la pertinence des prestations réalisées par les sociétés. Elle se rapprochera de la DPA pour lui signaler cette problématique afin d'appuyer la démarche des mairies qui alertent déjà les services techniques directement sur ce sujet et sur des cas très concrets ».

LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

Mairie du 5^{ème} arrondissement

30.05.2011	Jean Tiberi	Conseiller de Paris et Maire du 5 ^{ème} arrondissement de Paris
15.09.2011	[.....]	Directrice de cabinet du Maire du 5 ^{ème} arrondissement de Paris
31.05.2011 21.06.2011 15.09.2011	[.....]	Directrice générale des services
28.06.2011	[.....]	Directrice générale adjointe des services chargée des finances, régisseur
23.06.2011	[.....]	Directeur général adjoint des services chargé des services à la population
23.06.2011	[.....]	Chef du service finances achats marchés
30.06.2011	[.....]	Intendant technique
21.06.2011	[.....]	Chef du service de l'état civil
28.06.2011	[.....]	Chef du service des affaires générales et de l'enfance
30.06.2011	[.....]	Chef du service élections et recensement de la population
21.06.2011 28.06.2011	[.....]	Huissier
05.07.2011	[.....]	Adjoint administratif en charge du secrétariat de la direction générale des services
05.07.2011	[.....]	Adjoint administratif en charge du secrétariat de la direction générale des services
23.06.2011	[.....]	Adjoint administratif au service des affaires générales, co-UGD
23.06.2011	[.....]	Adjoint administratif à la régie, régisseur suppléant
23.06.2011	[.....]	Adjoint administratif au service des affaires générales, Relais technique
28.06.2011	[.....]	Agent d'accueil
28.06.2011	[.....]	Agent d'accueil
05.07.2011	[.....]	Membre du cabinet du Maire du 5 ^{ème} arrondissement de Paris, en charge des conseils de quartier

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 5^{ème} arrondissement a été transmis le 26 septembre 2011 au Maire de cet arrondissement ainsi qu'au Directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse du Maire du 5^{ème} arrondissement au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 13 octobre 2011 ;
- La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 22 décembre 2011.

**Réponse du Maire du 5^{ème} arrondissement au rapport provisoire
en date du 13 octobre 2011**



Paris, le 13 octobre 2011

Directrice de l'Inspection Générale des Services
17, Boulevard Morland
75181PARIS Cedex 04

Chère Madame la Directrice,

Vous avez bien voulu me faire parvenir le rapport provisoire suite à l'audit effectué dans les services de la Mairie du 5^{ème} arrondissement.

En premier lieu, je tiens à remercier l'Inspection Générale des échanges fructueux qui se sont déroulés avec mes collaborateurs et de la qualité de leur rapport.

Avant d'aborder les axes d'amélioration que vous préconisez, je souhaite porter à votre connaissance quelques remarques concernant la mise en œuvre de la polyvalence, la création du poste d'Intendant technique, la consommation des crédits des Conseils de quartier et les transports de fonds de la régie.

▪ La polyvalence entre les trois services à la population a été mise en oeuvre en 2009 afin de faire face aux suppressions de poste de catégorie C, de permettre une organisation plus souple pour les agents et un meilleur accueil pour les usagers.

Après avoir obtenu l'adhésion des agents au projet, il a fallu passer par l'étape de la formation et la mise en pratique.

On peut dire, à ce jour, que grâce à la participation et à la mobilisation de tous, la polyvalence fonctionne.

Pour autant, sur des périodes ponctuelles avec des échéances obligatoires, il ne peut être envisagé de restreindre l'effectif actuel des services de la Mairie du 5^{ème} arrondissement en raison :

- a) d'une part de la mise en place de la saisie des actes de naissance pour le projet COMEDec depuis janvier 2011, nécessitant le déplacement deux fois par mois d'un agent de l'état civil à l'extérieur du service,
- b) du départ à la retraite en février 2012 d'un agent de l'état civil,
- c) des échéances électorales du printemps 2012.

.../...

TOUTE L'INFO
au 3975* et
sur PARIS.FR
* Plus, c'est un appel local à partir d'un poste
fixe, sans tarif propre à votre opérateur

- La création d'un poste d'Intendant technique de catégorie B, en 2009, répondait à un besoin nécessaire à la mairie du 5^{ème} arrondissement : les objectifs étaient d'une part la prise en charge de l'intendance de la Mairie et d'autre part la participation aux visites d'architecture dans les équipements de proximité, la programmation et le suivi des travaux.

La création de ce poste était justifiée du fait que la Directrice générale adjointe des services finances ne pouvait se voir confier la partie « travaux » étant également Régisseur de la Mairie.

En 2012, il est prévu le recrutement d'un cadre technique de catégorie A à la mairie du 5^{ème} arrondissement. Celui-ci interviendra dans le domaine de l'architecture et de l'urbanisme. Il sera, de plus, en charge de la programmation et du suivi des travaux d'investissement d'intérêt local en étroite collaboration avec le coordonnateur de l'espace public et la section locale d'architecture.

- En ce qui concerne la consommation des crédits des Conseils de quartier (p. 45 et p. 52) : le budget annuel de fonctionnement des quatre Conseils de quartier s'élève à 13.224 euros et le budget d'investissement est, quant à lui, d'un montant de 33.056 euros.

En 2008, 2009 et 2010 des transferts de crédits ont été effectués de la dotation d'investissement sur la dotation de fonctionnement suite aux souhaits des Conseils de quartier.

Les reliquats des montants des budgets d'investissement 2008, 2009 et 2010 ont été délégués auprès des directions, de la voirie ou de la D.E.V.E pour la réalisation d'opérations décidées par les Conseils de quartier.

Ainsi, contrairement à ce qui est noté dans le rapport, tous les crédits concernant les Conseils de quartier en investissement et en fonctionnement, sont consommés dans le 5^{ème} arrondissement.

- [.....
.....
.....]

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

- Les axes d'améliorations (p. 62)

Recommandation n° 1 : Lancer les travaux d'agrandissement du local dédié à l'accueil : En 2008, un projet avait été réalisé par la D.P.A afin d'améliorer les conditions d'accueil des hôtes et des usagers ; les travaux devaient se dérouler à l'été 2008, ils permettaient un accueil plus vaste et une accessibilité aux personnes à mobilité réduite mais faute de crédit ce projet n'a pas vu le jour.

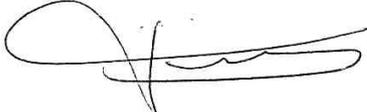
Recommandation n° 2 : En 2009 a été lancé avec la D.P.A la mise en œuvre d'une nouvelle signalétique qui, à ce jour, n'est toujours pas aboutie.

Recommandation n° 3 : Susciter un contact avec le Préfet de Police en vue de contenir l'affluence à l'antenne de police : depuis la fermeture de l'antenne de police du 6^{ème} arrondissement les usagers m'ont fait part des conditions dégradées de l'accueil à l'antenne de police du 5^{ème} arrondissement. J'ai saisi le Préfet de Police pour lui faire part de ces dysfonctionnements qui ternissent l'image de la mairie.

Recommandation n° 4 : Renouveler une partie du matériel en informatique : Il a été nécessaire, en raison de la mise en place de procédures nouvelles et du non renouvellement du matériel obsolète, de procéder à l'acquisition de matériel informatique sur l'Etat Spécial d'Arrondissement.

Recommandation n° 5 : faire le point sur les prestations offertes aux Mairies d'arrondissement en matière de sécurité et de maintenance des ascenseurs : Les entreprises titulaires des marchés de la Ville posent de gros problèmes en ne respectant pas leurs obligations dans les passages obligatoires de maintenance et dans les travaux à effectuer, malgré les multiples relances effectuées par les services de la mairie et la section locale d'architecture.

Demeurant à votre disposition, je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, mes salutations distinguées.

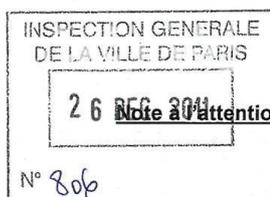
Bien à vous


Jean TIBERI

**Réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires
au rapport provisoire en date du 22 décembre 2011**



Le directeur



Paris,

22 DEC. 2011

26 DEC 2011

Attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 5^{ème} arrondissement (n°10-31-05)

Réf :

Par note en date du 26 septembre 2011 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 5^e arrondissement, ce dont je vous remercie.

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

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

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

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

1) Remarques concernant des axes d'amélioration proposés

Recommandation N° 4

Il est préconisé de renouveler une partie du matériel informatique, jugé obsolète par la mairie.

Observations

Le parc informatique de la mairie du 5^{ème} arrondissement est composé de 39 postes, y compris un portable, dont 12 postes parmi les plus anciens datent de 2006. La mairie a sollicité deux postes complémentaires fin novembre.

La réforme des équipements à la Ville est opérée tous les 6 ans et s'applique à toutes les directions. Il est donc programmé le remplacement prioritaire des postes anciens et la commande des deux postes supplémentaires dans le cadre du budget 2012, sous réserve que les crédits demandés auprès de la DSTI soient attribués.

Il est signalé que toutes les demandes de la mairie reçues depuis 2002 ont intégralement été honorées.

Recommandation N°5

Il est demandé de faire le point sur les prestations offertes aux maires d'arrondissement en matière de sécurité incendie et de maintenance des ascenseurs, ce qui devrait conduire la DUCT à examiner de près les prestations offertes qui ne répondent pas au cahier des charges.

Observations

Il est rappelé que la DUCT n'a pas de compétence en matière de gestion des bâtiments des mairies. Celles-ci sont placées sous la responsabilité directe de la DPA qui détient les budgets afférents aux travaux d'entretien et de restructuration.

Par ailleurs, c'est la DPA qui établit les cahiers des charges pour les appels d'offres concernant toutes les installations techniques des services de la Ville, notamment les ascenseurs.

La DUCT n'a ni la compétence ni la technicité pour juger de la pertinence des prestations réalisées par les sociétés. Elle se rapprochera de la DPA pour lui signaler cette problématique afin d'appuyer la démarche des mairies qui alertent déjà les services techniques directement sur ce sujet et sur des cas très concrets.

2) Remarques relatives au rôle des agents de la DPP

Page 28 du rapport, il est indiqué les réserves faites par la DGS sur le type de mission rendu par les agents de la DPP, qui ne sont pas des inspecteurs de sécurité.

Il est rappelé que dans le cadre de Qualiparis, à la faveur des contacts menés dans les arrondissements entre les directions générales des services et la DPP, une réflexion menée par trois mairies récemment labellisées (11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}), est en cours avec cette direction, pour mieux apprécier les missions souhaitées et leur adaptation aux particularités locales.

La DUCT appréciera, en fonction du résultat de ces échanges, la pertinence de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part.

3) Remarques relatives au projet COMEDEC (état civil)

Page 36 il est fait mention de l'appréciation du chef du service de l'état civil qui considère que le projet COMEDEC entrainera un gain de temps significatif en matière de délivrance.

S'il est exact que sur certains points (impression de la demande ou mise sous pli) il y aura un certain gain de temps, le projet COMEDEC alourdira d'autres aspects du processus (vérification des données dématérialisées, corrections ou compléments notamment) qui conduisent à penser que, globalement, le projet COMEDEC n'entrainera pas un allègement des tâches, au contraire.

C'est d'ailleurs pourquoi l'atelier de saisie central a été mis en place.

Le principal gain lié à la mise en place de COMEDEC pour les mairies tient en fait à l'économie qui sera réalisée sur les frais d'affranchissement puisqu'il n'y aura plus d'envoi postal de l'acte.

D'ailleurs le rapport par exemple du 17^{ème} arrondissement, fait état de l'inquiétude du chef de service de l'état civil de cet arrondissement vis-à-vis du projet COMODEC qui nécessitera selon lui la création d'un nouveau poste (page 40 du rapport provisoire).

4) Remarques relatives au cadre technique

Il est mentionné l'arrivée d'un cadre technique à la mairie du 5^{ème} arrondissement.

Le maire d'arrondissement a effectivement demandé l'affectation d'un cadre technique de catégorie A. Cependant, les arbitrages rendus pour le budget 2012 en matière d'emplois ne permettent pas la création d'un tel poste pour l'instant.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 5^{ème} arrondissement.

Rien cordialement

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

LISTE DES ANNEXES

- Annexe I : La gestion du parc informatique dans le 5ème arrondissement
- Annexe II : Tableaux relatifs à la polyvalence des agents dans le 5ème arrondissement : maîtrise des logiciels, délégation de signature, actes d'état civil, certificats, etc.

Avis : La version publiée de ce rapport ne comprend pas les annexes. 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.