

INSPECTION GENERALE

Exemplaire n°

RAPPORT
AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT
MAIRIE DU 10^{ème} ARRONDISSEMENT
- Février 2012 -

n° 10.31.10

Rapporteurs :

[.....], Inspecteur général

[.....], Inspecteur

[.....], Attachée principale

Le Maire de Paris
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

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

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

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

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

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

Vous procéderez à un audit destiné à :

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

.../...

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

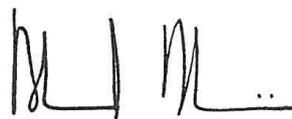
- examiner les conditions d'accueil du public et notamment les horaires d'ouverture ;

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

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

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

Bien à vous



Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHÈSE

RAPPORT

AUDIT DU FONCTIONNEMENT DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 10^{ème} ARRONDISSEMENT

Dans le cadre de l'audit des services administratifs des vingt mairies d'arrondissement, la monographie établie pour la mairie du 10^{ème} arrondissement fait apparaître que cette dernière s'appuie sur un équipe de cadres expérimentés et bénéficie d'un investissement élevé des agents des différents services dans l'accomplissement de leurs missions. L'articulation entre le cabinet du maire et les services administratifs s'avère de qualité.

La gestion des ressources humaines est assurée avec rigueur. Le niveau de polyvalence des agents à l'intérieur des services est élevé.

Le management reste toutefois encore trop cloisonné.

L'action visant à faire diminuer les reports de crédits d'investissement des conseils de quartier doit être poursuivie dans le respect de la vocation de ces crédits.

Pour 2010, la mairie disposait d'un effectif de 69 agents municipaux titulaires et le montant des dépenses constatées à l'état spécial s'élevait à 5,6 M €.

Plusieurs axes d'amélioration sont préconisés :

- pour envisager la création d'un service administratif « Vie Démocratique » ;
- pour impliquer davantage les agents d'accueil et de surveillance (AAS) par la définition d'un contrat de service avec la DPP ;
- pour structurer l'effort engagé dans le domaine de l'accueil (et en particulier de la signalétique) en s'inscrivant dans la démarche de labellisation « Qualiparis » ;
- pour améliorer la consommation des crédits d'investissement des Conseils de quartier en les réservant strictement à des équipements municipaux de proximité ;
- pour poursuivre l'effort d'adaptation du service d'état civil en renforçant la sécurisation des procédures ;
- pour diversifier les outils de communication interne afin de renforcer la cohésion des équipes ;
- pour mutualiser l'activité d'imprimerie.

Rapporteurs :

[.....], Inspecteur Général

[.....], Inspecteur

[.....], Attachée principale

SOMMAIRE

1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 10EME	6
ARRONDISSEMENT.....	6
1.1. Une organisation générale encore cloisonnée	6
1.1.1. Présentation de l'organigramme	6
1.1.2. Présentation par grandes missions	9
1.1.3. Un mode de gouvernance basé sur une bonne articulation entre l'exécutif et les services administratifs	10
1.1.4. La polyvalence intra-service des agents	11
1.1.5. L'accompagnement par la direction des usagers, des citoyens et des territoires.....	12
1.2. La gestion des locaux : une part importante occupée par les services logés	12
1.2.1. La répartition des surfaces	12
1.2.2. Les projets d'aménagement de la mairie.....	13
1.3. La gestion des personnels : une gestion maîtrisée des effectifs	13
1.3.1. Des effectifs stables	13
1.3.2. La structure des ressources humaines.....	18
1.3.3. La problématique des heures supplémentaires	23
1.3.4. La création d'emplois fonctionnels pour la direction générale	25
2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS	26
2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers	26
2.1.1. La mission accueil.....	26
2.1.2. La mission état civil	30
2.1.3. La mission affaires générales	34
2.1.4. La mission élections	39
2.1.5. L'antenne logement	40
2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières	42
2.2.1. Des missions logistiques insuffisamment structurées.....	42
2.2.2. Le relais technique informatique	48
2.2.3. Les missions financières	49
2.2.4. Les spécificités de la mairie du 10 ^{ème} arrondissement	62
3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER.....	65
3.1. La démocratie locale : la coordination des Conseils de quartier.....	65
3.2. Les défis à relever	67
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs	67
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies	68
3.2.3. La mise en place des pôles d'administration décentralisée	71
3.2.4. La déconcentration des directions centrales.....	72
4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION	74
4.1. Les principales observations	74
4.2. Les axes d'amélioration	75
LISTE DES PERSONNES RENCONTREES	
ANNEXE	

INTRODUCTION

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

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

L'audit a pour objectifs :

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

La maintenance et la sécurité des biens et des personnes ne rentrent pas dans le champ de la mission.

La volonté de réforme pour un meilleur service de proximité aux Parisiens s'est affirmée depuis plusieurs années notamment :

- par la communication du Maire de Paris au Conseil de Paris le 2 février 2009, qui définit les enjeux et les orientations d'une nouvelle décentralisation (les mairies d'arrondissement lieux d'accueil, d'information et de services pour les usagers) ;
- par la délibération DDATC -112 du Conseil de Paris du 8 juin 2009, qui vise à instaurer plus de fluidité et d'efficacité dans les rapports entre mairie centrale et mairies d'arrondissement (nouvelles compétences, renforcement des moyens de pilotage territorial) ;
- par la délibération DUCT - 172 du Conseil de Paris du 6 novembre 2010 qui adopte la Charte des arrondissements, reconnaît un rôle de pilotage territorial aux mairies d'arrondissement et vise à améliorer la qualité du service offert localement.

Chaque arrondissement est par nature spécifique. Il a donc paru utile de présenter d'entrée des éléments caractéristiques du 10^{ème} arrondissement.

Tableau n° 1 : Caractéristiques de l'arrondissement

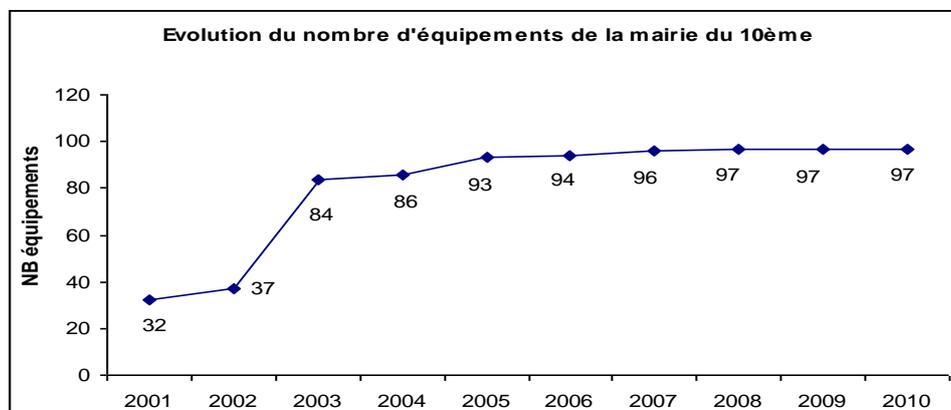
CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT

<p>Superficie de l'arrondissement : (hors bois)</p> <p style="text-align: right;">289,2</p>	<p>Logement :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Nombre global de logements en 2010</td> <td style="text-align: right;">57 254</td> </tr> <tr> <td>Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07</td> <td style="text-align: right;">4 928</td> </tr> <tr> <td>Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07</td> <td style="text-align: right;">4 643</td> </tr> <tr> <td>Propriétaires (janvier 2005)</td> <td style="text-align: right;">33%</td> </tr> </table>	Nombre global de logements en 2010	57 254	Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	4 928	Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	4 643	Propriétaires (janvier 2005)	33%										
Nombre global de logements en 2010	57 254																		
Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	4 928																		
Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	4 643																		
Propriétaires (janvier 2005)	33%																		
<p>Densité de population : avec rang de classement parisien sur 20 (du plus dense au moins dense)</p> <p style="text-align: right;">322,8</p>	<p>Vie économique :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Population active en 1999</td> <td style="text-align: right;">56,7%</td> </tr> <tr> <td>Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)</td> <td style="text-align: right;">14%</td> </tr> <tr> <td>Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006</td> <td style="text-align: right;">11%</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'entreprises (janvier 2006)</td> <td style="text-align: right;">16 133</td> </tr> </table>	Population active en 1999	56,7%	Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	14%	Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	11%	Nombre d'entreprises (janvier 2006)	16 133										
Population active en 1999	56,7%																		
Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	14%																		
Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	11%																		
Nombre d'entreprises (janvier 2006)	16 133																		
<p>Population :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Population totale en 2010</td> <td style="text-align: right;">94 186</td> </tr> <tr> <td>Population municipale en 2010</td> <td style="text-align: right;">93 373</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Répartition de la population totale par tranche d'âges</td> <td>00-19 ans : 19,88%</td> </tr> <tr> <td>20-39 ans : 40,75%</td> </tr> <tr> <td>40-59 ans : 25,72%</td> </tr> <tr> <td>60 ans et plus : 13,65%</td> </tr> </table>	Population totale en 2010	94 186	Population municipale en 2010	93 373	Répartition de la population totale par tranche d'âges	00-19 ans : 19,88%	20-39 ans : 40,75%	40-59 ans : 25,72%	60 ans et plus : 13,65%	<p>Espace public : (en 2007)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Linéaire de voirie (km)</td> <td style="text-align: right;">44</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'hectares d'espaces verts</td> <td style="text-align: right;">4.11</td> </tr> <tr> <td>Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 km de Paris</td> <td style="text-align: right;">4%</td> </tr> <tr> <td>Propriété : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006</td> <td style="text-align: right;">2 115</td> </tr> </table>	Linéaire de voirie (km)	44	Nombre d'hectares d'espaces verts	4.11	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 km de Paris	4%	Propriété : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	2 115	
Population totale en 2010	94 186																		
Population municipale en 2010	93 373																		
Répartition de la population totale par tranche d'âges	00-19 ans : 19,88%																		
	20-39 ans : 40,75%																		
	40-59 ans : 25,72%																		
	60 ans et plus : 13,65%																		
Linéaire de voirie (km)	44																		
Nombre d'hectares d'espaces verts	4.11																		
Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 km de Paris	4%																		
Propriété : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	2 115																		
<p>Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Ecoles primaires</td> <td style="text-align: right;">36</td> </tr> <tr> <td>Collèges et lycées</td> <td style="text-align: right;">21</td> </tr> <tr> <td>Equipements de petite enfance</td> <td style="text-align: right;">33</td> </tr> <tr> <td>Université, écoles supérieures</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td>Musées, bibliothèques, conservatoires</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> </table>	Ecoles primaires	36	Collèges et lycées	21	Equipements de petite enfance	33	Université, écoles supérieures	6	Musées, bibliothèques, conservatoires	8	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Théâtres, salles de concert, café-théâtre</td> <td style="text-align: right;">37</td> </tr> <tr> <td>Equipements sportifs couverts et de plein air</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>Hôpitaux et cliniques</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Maison de retraite</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> </table>	Théâtres, salles de concert, café-théâtre	37	Equipements sportifs couverts et de plein air	13	Hôpitaux et cliniques	3	Maison de retraite	1
Ecoles primaires	36																		
Collèges et lycées	21																		
Equipements de petite enfance	33																		
Université, écoles supérieures	6																		
Musées, bibliothèques, conservatoires	8																		
Théâtres, salles de concert, café-théâtre	37																		
Equipements sportifs couverts et de plein air	13																		
Hôpitaux et cliniques	3																		
Maison de retraite	1																		

(Source : Apur (Atelier Parisien d'urbanisme))

La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi démocratie de proximité du 27 février 2002. Le transfert des équipements locaux de proximité a conduit à tripler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 32 en 2001 ; 97 en 2010.

Graphique n° 1



(Source mairie du 10^{ème})

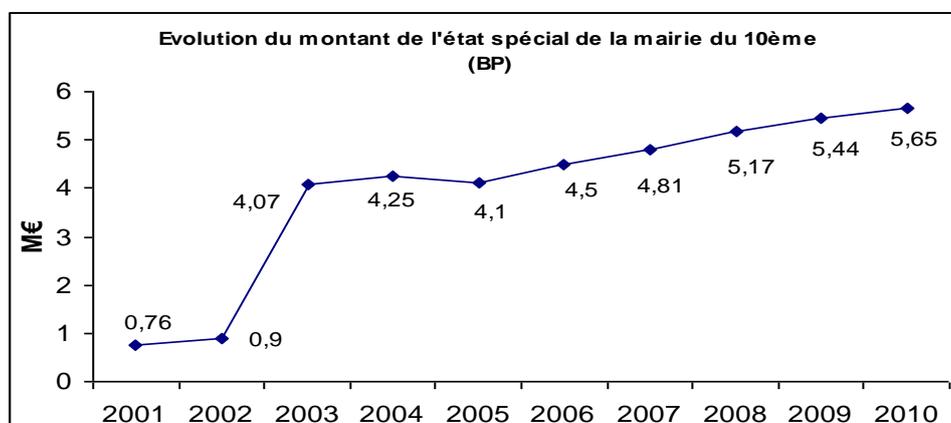
Tableau n° 2 : Répartition par type des 97 équipements de proximité gérés par la mairie du 10^{ème}

Liste des 97 équipements de proximité gérés par la Mairie du 10 ^{ème}	
31 écoles	4 centres d'animation et antenne jeunes
22 espaces verts	0 local associatif
0 pigeonnier	3 bibliothèques
20 crèches	1 conservatoire
14 équipements sportifs	1 maison des associations
0 bain douche	1 mairie d'arrondissement.

(Source DUCT)

Les crédits inscrits aux états spéciaux d'arrondissement (ESA) qui ont pour principal objet de permettre à la mairie d'arrondissement de financer le fonctionnement des équipements de proximité, ont été multipliés par 7. Le graphique ci-après présente l'évolution du montant des crédits inscrits à l'ESA dans le cadre du budget primitif.

Graphique n° 2



(Source DUCT)

Les services administratifs de la mairie sont dirigés par un attaché principal des administrations parisiennes. L'effectif budgétaire de la mairie du 10^{ème} arrondissement comprenait (au 31 décembre 2010) 69 postes budgétaires (avec la coordination des conseils de quartier), relevant de la Direction des usagers, des citoyens et des territoires (DUCT), dont 3 postes de catégorie A ; 6 postes de catégorie B ; 47 postes de catégorie C (adjoint administratif), plus 13 emplois (également de catégorie C) d'agents de logistique générale (ALG) y compris deux gardiens.

L'effectif des agents municipaux présents à la mairie du 10^{ème} atteignait 63,9 agents titulaires au 31 décembre 2010.

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

- 7 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES) et 2 emplois tremplin ;
- 10 agents de ménage gérés par la Direction de l'immobilier, de la logistique et des transports (DILT) ;
- 4 agents (par équipes de deux) de la Direction de la prévention et de la protection (DPP/surveillance).

Par souci de cohérence, l'Inspection générale a adopté une méthodologie identique pour l'audit de chaque mairie d'arrondissement qui se traduit par des entretiens normalisés avec les acteurs des différents services administratifs et des demandes identiques de documents.

Cette méthode aboutit à présenter chaque monographie selon un plan en quatre parties :

- la première partie concerne l'organisation générale des services administratifs, les locaux et les moyens humains ;
- la deuxième partie décrit et commente l'évolution des services de proximité au contact direct des usagers ainsi que l'adaptation récente des missions d'appui logistiques, informatiques et financières ;
- la troisième partie évoque les missions nouvelles mises en place dans l'arrondissement ainsi que les défis à relever pour tenir compte de l'impact des nouvelles technologies, de l'évolution de la demande des usagers, de la mise en place des pôles d'activité décentralisés et de la déconcentration des directions centrales ;
- la quatrième partie rassemble les principaux constats et les axes d'amélioration.

Les constats et réflexions présentés dans cette monographie pourront être complétés dans le rapport de synthèse à la lumière des audits des autres mairies d'arrondissement.

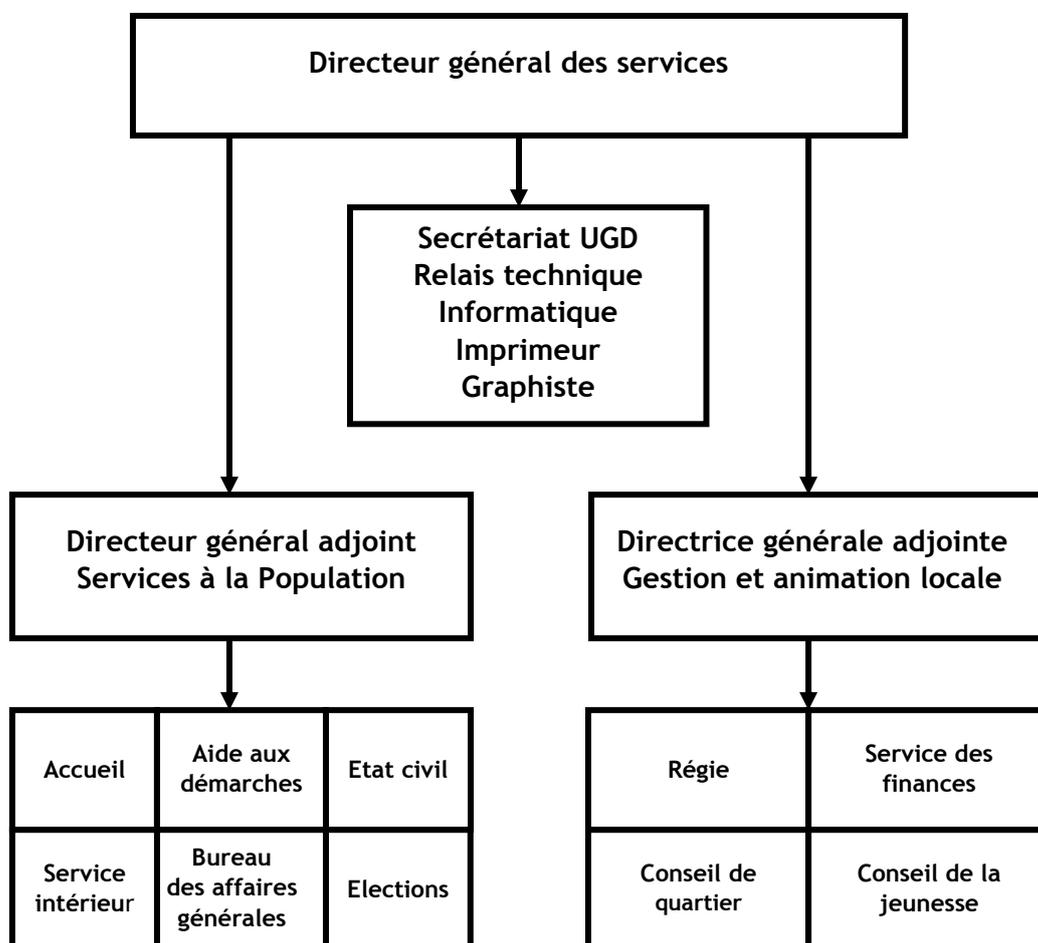
1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 10^{EME} ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation générale encore cloisonnée

1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme administratif de la mairie est composé, outre de moyens centraux directement rattachés au directeur général des services (DGS), de deux pôles placés chacun sous la responsabilité d'un directeur général adjoint (DGAS), assurant une répartition dichotomique des rôles caractérisée par l'importance inégale des effectifs. Le premier pôle (le plus nombreux : 45,9 titulaires ETP (équivalent temps plein) est spécialisé sur les services au public et sur la logistique générale et le second sur la gestion des moyens financiers et des locaux (9 titulaires ETP).

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



(source :Mairie du 10^{ème})

Tableau n°3 : Effectifs réels de la mairie du 10^{ème} arrondissement au 31 décembre 2010

Services	Titulaires				Contrats aidés	Emplois tremplins	Apprentis	Personnel non titulaire	Total titulaires et non titulaires
	A	B	C	* Total titulaires					
DGS	3	1	4	8	2				10
Accueil			3	3	1	1			5
Aide aux démarches			1,80	1,80					1,80
État civil		1	16,1	17,1		1			18,1
Bureau des affaires générales		1	6	7					7
Élections		1	3	4					4
Agents de logistique générale			13	13	2				15
Régie		1	2	3					3
Service des finances		1	4	5					5
Cabinet**			2	2	2				4
TOTAL	3	6	54,9	63,9	7	2			72,9

*En équivalent temps plein

** personnel mis à disposition du cabinet

1.1.1.1. La direction générale des services

Le directeur général (attaché principal) est secondé par deux DGAS (attachés d'administration). Il existe une compétence générale du DGS et des DGAS et même si certains domaines relèvent plus particulièrement de l'un ou de l'autre, ils ont vocation à se remplacer en cas d'absence.

1.1.1.1.1. *Les missions directement rattachées au DGS*

Le directeur général, cadre expérimenté, en poste depuis 2002, est le chef de l'administration municipale et l'interlocuteur direct du maire d'arrondissement. Il est chargé de mettre en œuvre la politique municipale, d'encadrer et de coordonner le travail des services administratifs, il a une compétence particulière sur les ressources humaines (carrière des agents), les relations avec le cabinet et le conseil d'arrondissement.

Il a sous son autorité directe six agents occupant différentes fonctions : deux secrétaires (de catégorie C), une secrétaire administrative (B) en charge de l'UGD (unité de gestion directe), un relais technique informatique (adjoint administratif C), un imprimeur (maître

ouvrier C), une graphiste (contrat aidé). Seul le secrétariat sera ici développé, les missions des autres agents seront évoquées dans la suite du rapport.

Le secrétariat de direction est composé de deux adjointes administratives en poste depuis trois ans. Elles assurent des fonctions classiques (courriers, gestion des plannings, montage de réunions, accueil téléphonique). Elles préparent les conseils d'arrondissement avec ODS (outil dématérialisé de la séance) et les CICA (comités d'initiative et de consultation d'arrondissement). Elles rédigent les courriers de réponse aux associations sur les prêts de salles sur instruction du DGAS chargé des services à la population. Elles sont aussi gestionnaires chronogestor (logiciel de gestion du temps de travail).

1.1.1.2. Les deux pôles sous la responsabilité des DGAS

- Sous la responsabilité du **DGAS chargé des services à la population** sont placées six entités. Cinq d'entre elles sont axées sur la réception du public : l'accueil, l'aide aux démarches, le bureau des affaires générales, l'état civil, les élections (ces deux derniers services remplissant des fonctions régaliennes), la dernière : le service intérieur assume la logistique générale.

Le DGAS est arrivé en 2009 à la mairie du 10^{ème} arrondissement. Il définit son poste comme « une gestion au quotidien des problèmes de tous les services ».

La première partie de ses attributions le conduit à des missions administratives et d'encadrement : il appuie l'action des responsables de ses services ; très mobile il s'y déplace régulièrement. Cet aspect est nécessaire à un encadrement de proximité car les bureaux sont situés dans les différents étages de la mairie et géographiquement éloignés de la direction générale (installée au 4^{ème} étage). L'accueil et l'état civil sont installés au rez-de-chaussée, les affaires générales au 1^{er} étage, les élections au 2^{ème} étage, le service d'aide aux démarches à l'entresol. La gestion des ressources humaines de la mairie est partagée entre le DGS et lui-même, le premier gérant l'aspect des carrières alors que le second règle les questions plus quotidiennes (congrés, maladies).

Le deuxième volet de son travail est en lien direct avec le cabinet du maire puisqu'il s'agit de la gestion des salles de réunions, du planning des manifestations (voir paragraphe 2.2.1.1) et des impressions.

Sous la responsabilité de la **DGAS chargée de la gestion et de l'animation locale** qui occupe le poste depuis 2006, sont placés le service des finances, la régie ainsi que les conseils de quartier et de la jeunesse. Chargée des aspects de gestion financière de la mairie, elle est aussi responsable des marchés, des travaux en mairie et dans les équipements de proximité.

La mairie du 10^{ème} n'a pas souhaité recruter de cadre technique. Le Maire et le DGS ne l'estiment pas nécessaire car ils considèrent que les attributions sont déjà remplies au sein de la mairie. En effet, au cabinet, un chargé de mission est responsable des questions d'urbanisme ; du côté de l'administration, le DGS dispose des compétences de la DGAS. C'est d'ailleurs elle qui fait les visites d'architecture, accompagnée d'un agent du service des finances en charge du suivi des travaux.

Le directeur de cabinet a cependant indiqué aux auditeurs qu'il pourrait être envisagé à terme de recruter un cadre technique se partageant entre le 9^{ème} et le 10^{ème} arrondissements (le maire y est favorable pour les projets communs avec le 9^{ème} arrondissement notamment en matière de propreté).

Au titre de l'animation locale, la DGAS travaille avec le secrétaire administratif en charge des conseils de quartier, en lien avec le chargé de mission du cabinet responsable du dossier. Une réunion hebdomadaire de concertation est tenue avec l' élu en charge de la démocratie locale et les trois partenaires suscités. Depuis 2008, ils organisent chaque année les « assises de la démocratie locale » ; journée de débats qui comprend un déjeuner et la réception des nouveaux habitants.

Une autre manifestation, d'importance se tient annuellement depuis 2008 : « dix sur dix ». Sur un week-end, cette manifestation regroupe les différents acteurs de la vie locale : associations, conseils des seniors, dans un cadre festif. Stands, débats, expositions sont proposés.

Pour sa mise en place, un Comité se tient régulièrement. Y participent : l' élu concerné, la DGAS, la chargée du dossier, le chargé de mission, la Directrice de la MDA et l'huissier lorsque l'ordre du jour le concerne.

L'organisation logistique est confiée à la DGAS, la programmation à la Directrice de la MDA ; les agents de la mairie participent activement à la réussite de ce week-end.

1.1.2. Présentation par grandes missions

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

- accueil des usagers (état civil, élections, inscriptions en crèches et à l'école, organisation de permanences, information sur les services publics) ; ces fonctions mobilisent une part importante des moyens humains.
- appui à la vie démocratique et aux animations locales (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, évènements divers) ; ces fonctions sont éclatées entre des agents relevant du Cabinet du Maire et d'autres relevant du directeur des services (animatrice des conseils de quartier, huissiers du service intérieur) ;
- appui à la gestion des équipements de proximité (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ; ces fonctions sont regroupées dans un service unique : finances et gestion des équipements de proximité ;
- appui au pilotage territorial par la création de nouvelles fonctions (animateur des conseils de quartier, animateur du conseil de la jeunesse, coordinateur de l'espace public). Si les deux premières missions apparaissent dans l'organigramme de la mairie, le coordonnateur de l'espace public n'y est pas mentionné. C'est un ingénieur de la DEVE qui n'est pas rattaché à la direction générale des services. Le 10^e arrondissement dispose d'un demi-poste d'animateur jeunesse partagé avec un autre arrondissement (le 1^{er}). L'animateur des conseils de quartier est un secrétaire administratif.

La mairie du 10^{ème} arrondissement possède des services spécifiques (voir au paragraphe 2.2.4) : un service d'aide aux démarches, un imprimeur et un graphiste.

1.1.3. Un mode de gouvernance basé sur une bonne articulation entre l'exécutif et les services administratifs

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

1.1.3.1.1. *Une bonne articulation entre services administratifs et exécutif local*

Le cadre de collaboration et de concertation entre l'administration et l'exécutif local est bien organisé. Le directeur de cabinet a indiqué aux auditeurs que le maire et lui-même ont pour volonté d'améliorer les relations et le travail en commun entre l'administration et le cabinet. Cela se traduit notamment de la manière suivante :

- une réunion présidée par le Maire à laquelle participent le directeur de cabinet, le DGS et les deux DGAS a lieu une fois par mois ou tous les deux mois ;
- toutes les cinq à six semaines, le maire préside une réunion en présence du DGS, du Directeur de Cabinet et de son adjoint, de la DGAS et de tous les services déconcentrés (représentants des directions de la Ville). C'est le DGS qui propose au maire un ordre du jour, puis lance les invitations.
- une fois par semaine, (tous les mardis après-midi), une réunion du Cabinet est présidée par le directeur de cabinet en présence du DGS, des deux DGAS et des chargés de mission du cabinet.
- la préparation budgétaire fait l'objet de réunions entre le maire ou son directeur de cabinet et la direction générale des services, afin d'échanger sur les différentes phases de la procédure et notamment les arbitrages budgétaires.
- la DGAS chargée de la gestion et de l'animation locale travaille en lien direct avec un chargé de mission du cabinet gérant le dossier des conseils de quartier avec lequel elle tient une réunion hebdomadaire (voir supra).
- la fonction événementielle fait l'objet de contacts réguliers entre le DGAS chargé des services à la population et le directeur de cabinet afin de fixer le planning des manifestations (voir paragraphe 2.2.1.1).

Le directeur de cabinet fait remarquer que ce souhait d'associer l'administration et l'exécutif se traduit aussi sur des opérations ponctuelles. Lorsqu'une réunion d'information avec les habitants de l'arrondissement est organisée, le maire essaie d'impliquer de plus en plus la direction générale et de recueillir son avis. De même, lors de la préparation d'une exposition, le chargé de mission culture au cabinet reçoit l'artiste en présence d'un représentant de la direction générale.

1.1.3.1.2. *Une communication interne à développer*

- Le DGS et les DGAS n'ont pas de réunions formalisées, cependant leurs bureaux situés au même étage sont proches et ils se voient quotidiennement.
- Des réunions entre le DGS, les DGAS et l'ensemble des chefs de service sont organisées à un rythme d'environ toutes les 6 semaines.
- Les réunions entre les DGAS et leurs services respectifs ne sont pas normées, elles ont lieu si une question d'actualité doit être discutée. Les rencontres entre DGAS et chef

de service se font de façon informelle, souvent quotidiennement et permettent d'évoquer les sujets en cours.

- Une réunion peut être organisée entre un chef de service et son propre personnel, en fonction des évolutions internes ou réglementaires à préparer.
- Il n'y a pas de réunion de l'ensemble du personnel.

Au total, le dispositif de management des services administratifs apparaît peu structuré.

La communication interne

La direction générale a signalé un manque de communication entre les services, dû en partie à la configuration du bâtiment. En effet, celui-ci est très vaste et les services sont répartis dans des ailes et étages différents ce qui concourt à un certain cloisonnement, les agents ayant peu d'occasions de se rencontrer.

Cependant, peu d'actions internes sont menées par la mairie pour améliorer la communication. Il n'y a pas de journal interne ou à défaut de livret d'accueil destiné aux agents et aux nouveaux arrivants.

Le DGAS chargé des services à la population a indiqué aux auditeurs son souhait d'organiser, lors de l'ouverture des locaux du RIF, une manifestation où serait invité l'ensemble du personnel. Au cours de celle-ci, seraient expliqués les objectifs de la nouvelle structure et « un pot » destiné à un moment de convivialité entre agents serait offert.

La mission de l'Inspection générale ne peut qu'inviter la direction des services à mettre en place ce type d'action, sous forme par exemple de séminaire annuel (comme le font d'autres mairies) autour d'un thème de travail et permettant l'échange entre les agents.

Par ailleurs, conformément aux préconisations des « 25 mesures¹ de la DUCT », il serait souhaitable de **plus fortement structurer les réunions internes** de l'administration.

1.1.4. La polyvalence intra-service des agents

Selon les indications fournies par la direction générale des services, la polyvalence concerne une large majorité des agents. Ceux-ci ont une aptitude à suppléer totalement ou partiellement leurs collègues au sein d'un même service. Les chefs de service rencontrés par les auditeurs ont tous insisté sur un management basé sur la polyvalence la plus complète possible de leurs agents et l'objectif d'y parvenir avec les nouveaux. Un service comme l'état civil, prévoit par exemple une rotation des agents sur les quatre postes principaux, tous les six mois.

Ainsi, le niveau de polyvalence intra-service est, d'après les responsables de service, généralement élevé.

¹ Plan d'action des mairies d'arrondissement portant notamment sur : les outils de management, les outils de pilotage, l'optimisation des fonctions transverses

En revanche, la polyvalence inter services est peu développée. Quand elle existe, il s'agit d'agents ayant fait l'objet de mutations internes et qui peuvent de façon ponctuelle relayer leurs anciens collègues.

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

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

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

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

1.2.1. La répartition des surfaces

Il ressort du tableau des surfaces par service qu'une part importante des surfaces (23,8%) est occupée par des services logés que ce soit des services de l'Etat (antenne de police et tribunal d'instance) ou d'autres services de la Ville (halte-garderie, caisse des écoles, bibliothèque, CASVP, etc...).

Par ailleurs, on note l'importance des annexes (circulations et locaux techniques, 29,8 %) due à la géographie d'un bâtiment vaste mais peu fonctionnel.

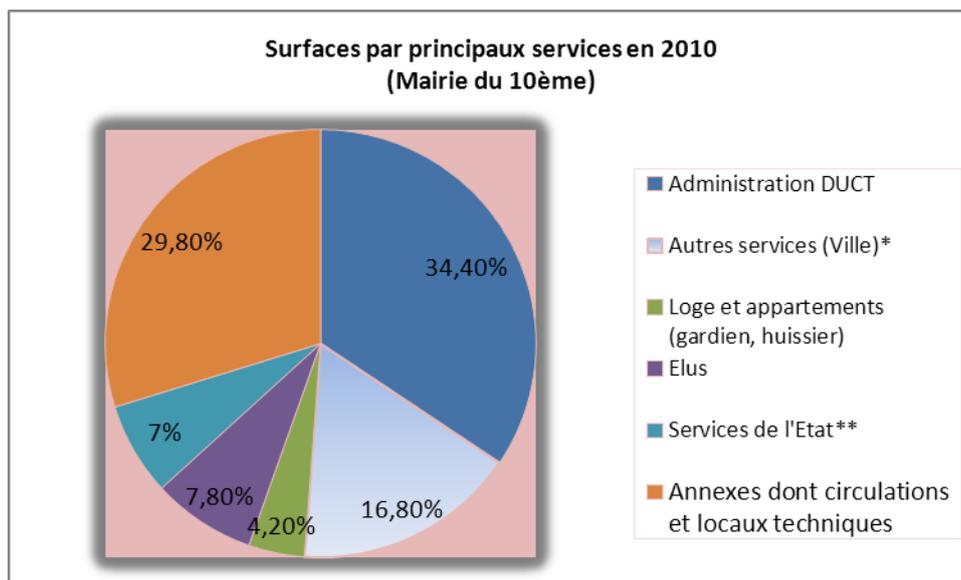
Tableau n° 4 : Surfaces par principaux services de la mairie du 10^{ème}

Destination	m ²	%
Administration DUCT	2816,4	34,4%
Autres services (Ville)*	1372,7	16,8%
Loge et appartements (gardien, huissier)	344	4,2%
Elus	642,6	7,8%
Services de l'Etat**	572,2	7%
Annexes dont circulations et locaux techniques	2442,2	29,8%
TOTAL(hors locaux de service et salles non aménagées)	8190,1	100%

(Source mairie du 10^{ème})

*services Ville : bibliothèque, halte garderie, caisse des écoles, CASVP

** services Etat : antenne de police, tribunal d'instance



1.2.2. Les projets d'aménagement de la mairie

Les travaux récents au sein de la mairie ont concerné :

- en 2008/2009, le déplacement de l'imprimerie et l'installation au sous-sol d'une nouvelle presse offset ;
- en 2010, le parquet de la salle des fêtes a été rénové par le génie civil, et certaines toiles restaurées. Certains sanitaires ont été refaits ;
- en 2011, une mise aux normes est en cours comportant une nouvelle entrée pour les personnes handicapées rue Hitorff et un nouvel ascenseur desservant l'accès sous-sol et tous les étages. Les travaux pour l'installation d'un RIF (Relais Informations Famille) au 1^{er} étage se sont achevés à la fin du mois d'août 2011.
- pour 2012, un projet d'aménagement du Hall est en cours de réflexion, les contacts sont pris avec l'atelier signalétique de la Ville. La mission considère que ce projet est prioritaire (voir paragraphe 2.1.1.2).

1.3. La gestion des personnels : une gestion maîtrisée des effectifs

1.3.1. Des effectifs stables

Les données fournies par la DUCT (fiche de juillet 2010) montrent peu de variations de l'effectif budgétaire entre 2005 et 2009. En 2005, la mairie comptait 58 agents. La mairie a ensuite perdu trois agents de catégorie C, l'un au BP 2006 et les deux autres au BP 2007. La création d'un poste de secrétaire administratif (catégorie B) au BP 2010, destiné à asseoir la fonction de coordonnateur des conseils de quartier a porté le nombre de postes de titulaires à 56.

1.3.1.1. Des transferts de personnels d'autres directions

En octobre 2010, un autre changement notable est intervenu : le transfert budgétaire des agents de logistique générale venus de la DILT, soit 13 emplois d'agents de logistique générale (huissier, ALG, gardiens).

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

La répartition statutaire se présentait de la façon suivante :

- pour les personnels administratifs, 3 postes de catégorie A (trois attachés d'administration, dont un principal), 6 postes de catégorie B (secrétaires administratifs) et 47 postes de catégorie C (adjoints administratifs dont un poste ouvrier pour l'imprimerie, assis sur les adjoints administratifs) ;
- pour les personnels spéciaux et de service : 13 postes d'ALG dont 2 gardiens (transférés de la DILT) de catégorie C.

On parvient ainsi à un effectif budgétaire de 56 emplois administratifs et de 13 emplois de personnels spéciaux et de service, soit 69 postes budgétaires au total.

1.3.1.3. Les effectifs réels et temps partiels

La situation au 31 décembre 2010, telle qu'elle a été communiquée par la direction générale des services du 10^{ème} arrondissement, s'établissait ainsi : 65 agents titulaires présents.

En équivalent temps pleins, la mairie comptait 63,9 agents (ETP). En effet, 5 adjoints administratifs exerçaient à temps partiel en décembre 2010 :

- au service aide aux démarches, un agent [.....] ;
- au service état civil, un agent à 90%, un agent à 80% et deux agents à 70%.

Deux postes d'adjoints administratifs, comptabilisés dans l'effectif de la direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du maire du 10^{ème} arrondissement. Il s'agit d'emplois de secrétariat. Ces personnels travaillent au quotidien avec les collaborateurs du maire et ses adjoints.

1.3.1.4. Le recrutement et la gestion des agents

1.3.1.4.1. *Le recrutement*

Après le lancement de la fiche de poste, les candidats sont reçus par le chef de service et le DGAS concerné ou le DGS. La mairie n'éprouve pas de problème de recrutement particulier (la proximité des gares peut jouer). Cependant, le DGS indique qu'il a actuellement l'impression que pour les postes d'adjoints administratifs vacants, lui sont envoyées principalement des candidatures de personnel reclassé. La direction générale hésite pour ces postes d'accueil qui sont à créer, à recruter des agents pouvant présenter certaines fragilités de santé et possédant encore peu d'expérience administrative.

1.3.1.4.2. La gestion au quotidien de l'unité de gestion directe

Les fonctions d'UGD (Unité de gestion directe) sont assurées par une agent de catégorie B secrétaire administratif ancienne dans ce poste. L'agent responsable de la SGD (section de gestion décentralisée) est situé, comme pour les autres mairies, au service des ressources humaines de la DUCT. Une réunion des UGD, à laquelle elle assiste, se tient à la DUCT tous les deux mois.

L'UGD a 66 agents titulaires en gestion (les DGS et DGAS, les chargés de mission du cabinet sont gérés directement à la DUCT).

Elle suit les carrières, saisit les heures supplémentaires mensuelles, gère les arrêts maladies, certains arrêtés, l'évaluation des agents en cours de stage, les titularisations, les visites médicales, les médailles, la préparation et la centralisation de la notation.

Dans le cadre de la procédure de notation, l'entretien de premier niveau est effectué conjointement avec le chef de service et le DGAS (sauf si l'agent souhaite un entretien individuel). Le second niveau de notation est fait par le DGS.

L'UGD assiste le DGS et le DGAS chargé des services à la population pour l'élaboration du plan de formation et son suivi. Elle fait aussi le lien entre les apprentis et la DDEEES.

1.3.1.5. L'apport d'autres personnels : les contrats aidés, les emplois tremplins, les apprentis

A côté des personnels DUCT gérés par la mairie du 10^{ème} et son UGD, d'autres personnels travaillent au sein des services. Certains sont intégrés dans les services administratifs de la mairie et sont sous la responsabilité fonctionnelle du DGS. Il s'agit des personnels en contrats aidés, d'un emploi tremplin et des apprentis.

- Les personnels en contrats aidés

Ce sont des personnels recrutés et gérés par la DDEEES. Personnels de droit privé, ils viennent en renfort des agents administratifs. Le « droit de tirage » de la mairie du 10^{ème} est de 10.

L'effectif indiqué par la direction générale des services au 31 décembre 2010 était de 7 agents en contrats aidés en décembre 2010. C'est un effectif évolutif car il s'agit d'agents dont la mobilité peut être grande. Ces contrats aidés apportent une aide non négligeable au fonctionnement de certains services. Ils sont ainsi répartis à la mairie du 10^{ème} :

- un agent, assistante de l'animatrice des conseils de quartier ;
- un agent occupant les fonctions de graphiste à la direction générale dont le tuteur est le DGAS chargé des services à la population ; au départ du précédent relais informatique qui possédait la qualification de graphiste, le DGS n'obtenant pas de candidature de la DDEEES s'est adressé à un site Internet dédié à tous les métiers de graphisme ;
- deux agents affectés chez les ALG (agents de logistique générale) dont le même DGAS est tuteur ;
- un agent affecté à l'accueil dont le tuteur est la responsable de l'accueil ;

- deux agents au cabinet du maire occupant des postes d'assistante (dont la tutrice est la responsable des affaires culturelles) et de chargée du site Internet (dont le tuteur est le directeur adjoint de cabinet).

Ces agents peuvent occuper des postes à forte technicité, la mission souligne que de tels recrutements provoquent une instabilité et comportent le risque d'une rupture de service.

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

- Les emplois tremplins

Il s'agit d'agents titulaires, principalement en provenance des métiers de la petite enfance (auxiliaire de puériculture) qui se réorientent professionnellement vers un métier administratif. Deux agents en emploi tremplin sont affectés à la mairie du 10^{ème} arrondissement. L'un travaille à l'état civil, l'autre au service accueil. Ce dernier (venant du service des canaux- personnel ouvrier) devrait être affecté en qualité d'adjoint administratif titulaire à la mairie à la fin de son stage.

- Les apprentis

La mairie recevait traditionnellement un apprenti à l'accueil car la précédente responsable du service était maître de stage depuis plusieurs années. La réglementation ayant changé, la mairie n'a pu renouveler l'opération à l'arrivée de l'actuelle responsable l'an dernier. Celle-ci était volontaire et remplissait les conditions d'ancienneté mais pas les nouvelles conditions de diplômes.

On constate la volonté du DGS du 10^{ème} arrondissement d'accueillir des personnels en situation de fragilité et d'investir dans leur intégration dans ses services. De réelles réussites ont ainsi été obtenues avec l'agent en emploi tremplin de l'accueil et un agent affecté au sein du service intérieur.

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

D'autres catégories d'emplois interviennent également au sein de la mairie. Dépendant d'autres directions que de la DUCT, l'autorité de la direction générale des services sur ces agents est théorique, avec un lien fonctionnel formel. La direction générale n'est pas demandeuse du rattachement de ces personnels dont le lien avec la mairie n'est pas aussi direct que celui des ALG.

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

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

Deux équipes de deux agents d'accueil et de surveillance sont chargées d'une mission de protection et de surveillance de la mairie du 10^{ème}. Ces agents, en fonction de leur

planning, travaillent en rotation à la mairie du 10^{ème} et du 19^{ème}. Exerçant en uniforme, ils sont positionnés à la porte d'entrée principale du bâtiment, en général dans le hall (rarement à l'extérieur). Leur mission de filtrage peut s'accompagner d'une mission d'orientation du public qu'ils dirigent vers l'accueil de la mairie, notamment le samedi où ils sont le seul service d'accueil de la mairie.

Les deux équipes interviennent le matin de 8h00 à 14h30 (le samedi jusqu'à 13h00) et l'après-midi jusqu'à 20h00, car outre la nocturne du jeudi, la bibliothèque est ouverte plus tard. Quand ont lieu les conseils d'arrondissement, les CICA (comités d'initiative et de consultation d'arrondissement) et certaines manifestations, les agents restent jusqu'à 22h00. Les AAS sont aussi sollicités pour des missions à l'initiative de la mairie afin d'accueillir et filtrer les participants aux manifestations qu'elle organise (cérémonies, vernissages d'expositions, remises de médailles du travail, etc.).

Ils peuvent intervenir sur demande d'un service, notamment de l'accueil ou du directeur général des services en fonction des situations : pour désamorcer les conflits avec ou entre les usagers (médiation) ou venir en aide aux agents municipaux agressés.

Pour l'utilisateur qui entre dans la mairie, les deux AAS présents dans le hall d'entrée de la mairie, sont les premiers fonctionnaires municipaux qu'il rencontre. Il est à noter que ces agents ont peu de contacts avec les personnels de la mairie. La responsable de l'accueil de la mairie du 10^{ème} signale cependant que les relations que son service entretient avec les agents de sécurité sont bonnes, elle considère que leur mission est complémentaire : les AAS envoient les usagers qui ont besoin d'être orientés vers l'accueil. Ils sont susceptibles d'intervenir en cas d'incident avec un usager. En cas de comportement incivil au guichet, la responsable de l'accueil intervient d'abord pour essayer d'apaiser la situation ; dans un second temps, elle appelle les agents de la DPP et informe la direction générale.

La direction générale des services indique que les relations sont bonnes avec l'inspecteur de secteur mais que les AAS sont d'une efficacité inégale. Ainsi, en principe, l'un des deux agents doit se positionner devant la porte de la mairie à l'extérieur afin d'exercer une veille et de pouvoir anticiper l'arrivée de possibles troubles. Mais dans la pratique les deux agents sont souvent ensemble à l'intérieur des locaux dans le hall. De même, il arrive parfois que malgré un envoi des plannings des différentes manifestations à venir, ceux-ci soient absents le jour même, en effet, si les AAS sont systématiquement présents pour les conseils d'arrondissement, lorsqu'il s'agit de soirées associatives en mairie, bien souvent un ALG doit remplir cette mission.

La direction générale regrette que l'entrée des personnes à mobilité réduite qui s'effectue à l'arrière de la mairie reste sans présence d'agent de surveillance (malgré les demandes formulées auprès de la DPP, celle-ci ne peut pas affecter d'agents supplémentaires). Cette entrée est donc surveillée par une caméra de surveillance [.....
.....
.....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

Le DGS ne souhaite pas que les AAS soient affectés à la mairie car il estime que leur rotation d'un établissement à l'autre est bénéfique. Il considère qu'il exerce une autorité fonctionnelle de fait, cependant, il serait favorable à la mise en place d'un contrat de service qui éclaircirait les objectifs de ce personnel et permettrait une plus grande souplesse dans les horaires d'intervention.

- Les personnels de ménage

Ces personnels au nombre de 10, sont dédiés au nettoyage du bâtiment mairie. Ils signent à leur arrivée dans la loge de la gardienne. Ils sont gérés par la DILT. Ils interviennent pour le nettoyage des bureaux, des circulations et des sanitaires. Ils sont sous l'autorité d'un inspecteur de ménage qui organise leur travail et leur planning.

La direction générale indique que ses relations sont bonnes tant avec l'inspecteur que les agents.

Actuellement les agents de ménage ont des contrats à temps partiel et travaillent de 6h à 11h. Durant la journée, l'un d'eux est en charge des toilettes publiques. A la fin de l'année 2011, ils devraient passer à temps complet et au ménage en journée. Le DGS pense que leur travail et leur motivation devraient en être améliorés.

La mairie du 10^{ème} a mis en place un **système de fiche qualité**. Tous les services ont accès à des « feuilles de liaison » qui permettent de signaler si un ménage laisse à désirer ou s'il y a eu un problème de comportement de la part d'un des agents. Ces fiches sont ensuite remises à l'accueil et relevées par l'inspecteur lors de son passage en mairie. Ces dispositions améliorent les relations entre les chefs des différents services et les agents de ménage et permettent un suivi des signalements.

La direction générale souhaiterait avoir plus de maîtrise sur l'activité de ces personnels.

1.3.2. La structure des ressources humaines

Cette approche est réalisée à partir des données fournies par la DUCT et par la direction générale des services de la mairie du 10^{ème}. Celle-ci a ventilé ses effectifs, outre ceux appartenant à la direction, dans neuf services (évoqués dans l'organigramme 1.1).

1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au 31 décembre 2010, les effectifs de la mairie du 10^{ème} étaient composés de 69 emplois de titulaires (effectifs budgétaires administratifs et personnels spéciaux et de service).

Ces emplois sont majoritairement des postes administratifs (80%), représentés par trois postes de cadre A appartenant au corps des attachés d'administration de la Ville de Paris ; six postes de cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ; quarante-sept postes d'adjoints administratifs de catégorie C. Sur cette dernière catégorie est assis le poste de maître ouvrier, exerçant les fonctions d'imprimeur.

Les ALG, personnels spéciaux et de service (13 postes budgétaires de catégorie C) exercent les fonctions d'huissier, de transfert du courrier intérieur et extérieur, d'aménagement des salles de réception ou de réunion recevant quotidiennement du public, des élus, des fonctionnaires de la mairie.

La catégorie C est donc largement majoritaire puisqu'elle représente 87,1% des effectifs de postes de titulaires. Les adjoints administratifs constituent l'ossature principale des services administratifs de la mairie (68% du total de l'effectif budgétaire).

1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

La quasi-totalité des personnels sont à temps plein. On dénombre ainsi seulement 5 agents titulaires à temps partiel : des adjoints administratifs dont l'affectation est détaillée au paragraphe 1.3.1.3. relatif aux effectifs réels.

1.3.2.3. Un bon équilibre dans l'ancienneté des agents

A partir des données communiquées par la mairie du 10^{ème} (voir les tableaux ci-après) et sur la base des agents titulaires présents au moment de l'audit (soit 65 agents compte tenu des temps partiels et des vacances de postes voir le paragraphe 1.3.1.3), différents éléments peuvent être relevés.

Les agents ayant une ancienneté comprise entre 3 et 10 ans sont prédominants (30), soit 45% du personnel. Deux chiffres sont à noter : si 14 personnes ont une ancienneté de plus de 20 ans soit 21 % du personnel, 39 personnes ont une ancienneté de moins de 10 ans à la mairie du 10^{ème} soit 60 % des agents ce qui montre une certaine mobilité du personnel.

Deux services se signalent par une forte ancienneté : le bureau des élections où l'ancienneté moyenne est de 21,5 ans et la régie où elle est de 25 ans. Cependant, l'ancienneté dans le poste ne paraît pas signifier selon les responsables de la mairie manque d'efficacité ou de motivation. Certains agents parmi les plus anciens sont de grande qualité. Ainsi, le DGS indique que « La responsable des élections a 40 ans d'ancienneté, l'UGD est là depuis longtemps et c'est une « inquiétude » que de penser à leur départ à la retraite ».

Le service accueil connaît l'ancienneté moyenne la plus faible : 3 ans.

Compte tenu de ces données et d'une moyenne globale d'ancienneté de 11,8 ans, la mairie du 10^{ème} fait preuve d'un bon équilibre de fonctionnement.

Tableau n° 5 : Ancienneté des agents titulaires de la mairie du 10^{ème} au 31 décembre 2010

Mairie 10ème	ancienneté	< 1 an	1 à 3 ans	3 à 10 ans	10 à 20 ans	20 ans et +	ancienneté moyenne	total agents
Tous les services	Nombre d'agents	1	8	30	12	14	11,8	65

(Source : Mairie du 10^{ème})

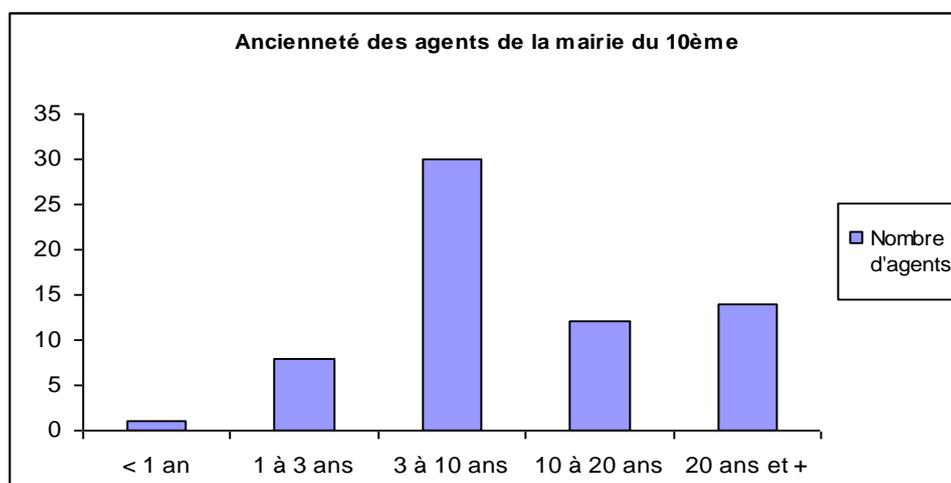


Tableau n° 6 : Ancienneté des agents titulaires par service mairie du 10^{ème} au 31 décembre 2010

Ancienneté et nombre d'agents par service	<1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10 ans	de 10 à 20 ans	20 ans et +	ancienneté moyenne	total agents
DGS	0	3	3	1	1	9 ans	8
Accueil	1	1	1	0	0	3 ans	3
Aide aux démarches	0	0	2	0	0	8 ans	2
Etat civil	0	1	8	4	5	14 ans	18
Bureau des affaires générales	0	2	4	0	1	8 ans	7
Elections	0	0	1	1	2	21,5 ans	4
Agents de logistique générale	0	2	6	3	2	10 ans	13
Régie	0	0	0	1	2	25 ans	3
Service des finances	0	0	3	2	0	11 ans	5
Cabinet	0	0	1	1	0	10 ans	2
Total	1	9	29	13	13	12 ans	65

(Source : Mairie du 10^{ème})

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

Tableau n° 7 : Age des agents titulaires par service, mairie du 10^{ème} au 31 décembre 2010

Service/âges des agents	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60	âge moyen
DGS		3	2	2	1	43 ans
Accueil			3			46 ans
Aide aux démarches			2			44 ans
Etat civil		6	7	5		45 ans
Bureau des affaires générales		1	3	2	1	48 ans
Elections			1	3		53 ans
Agents de logistique générale	1	4	4	2	2	47 ans
Régie			1	1	1	55 ans
Service des finances		3	2			41 ans
Cabinet			2			48,5 ans
Total	1	17	27	15	5	47 ans

(Source : Mairie du 10^{ème})

Les deux catégories d'âge les plus nombreuses se situent :

- entre 40 et 50 ans : 27 agents, soit 41% ;
- entre 30 et 40 ans : 17 agents, soit 26%.

La majorité des agents (47) soit 72% a plus de 40 ans.

Tableau n° 8 : Age des agents titulaires de la mairie du 10^{ème} arrondissement au 31 décembre 2010

âges	20-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50-60 ans	> 60 ans	total
nb d'agents	1	17	27	15	5	65

(Source : Mairie du 10^{ème})

Le tableau ci-dessus montre que la mairie du 10^{ème}, comme l'ensemble des services de la collectivité parisienne, sera confrontée, dans les dix prochaines années à une montée importante de départs. Dans la période actuelle, une proportion non négligeable d'agents ayant une moyenne d'âge élevée nécessite une attention particulière en matière de formation pour accompagner les changements conduits dans les mairies d'arrondissement

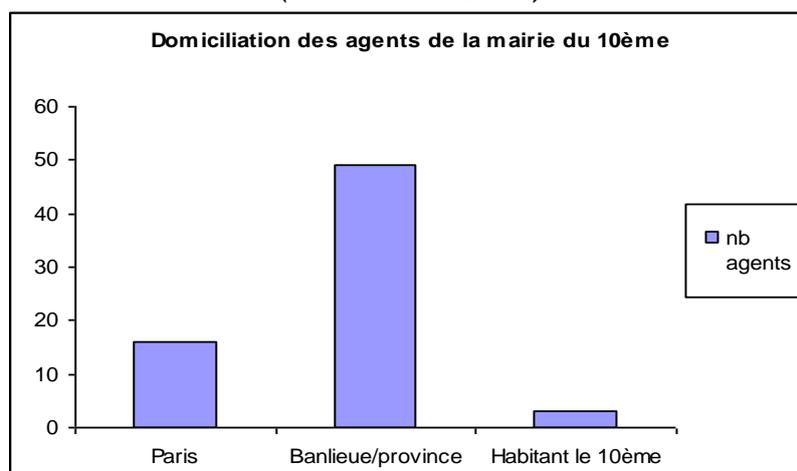
(en effet, on note souvent une plus grande difficulté d'acquisition des nouveaux logiciels informatiques par ces agents). Pour le DGS du 10^{ème}, cette généralité doit cependant être tempérée, il fait ainsi remarquer que « *L'état civil est devenu très polyvalent même avec un personnel ancien. C'est un domaine très technique où la vision historique de la réglementation est précieuse et permet d'éclairer les situations, d'autant que de nombreuses réformes ont eu lieu dans les années 70/80, en la matière.* »

1.3.2.5. Une forte proportion d'agents résidant en banlieue

Tableau n°9 : Domiciliation des agents titulaires de la mairie du 10^{ème} au 31 décembre 2010

domiciliation agents	Paris	dont 10ème	Banlieue	Province
65 agents	16	3	39	10

(Source : Mairie du 10^{ème})



(Source : Mairie du 10^{ème})

Il ressort des tableaux ci-dessus qu'une nette majorité des agents habite la banlieue et la province : 49 agents soit 75,3%. La proximité de la gare du Nord favorise cette forte proportion. Deux agents bénéficient d'un logement de fonction dans les locaux de la mairie : l'huissier et la gardienne.

La direction générale des services indique que l'éloignement du domicile n'est pas un obstacle au respect des horaires, même pour certains agents susceptibles d'effectuer un travail en dehors des heures de fonctionnement « classiques » de la mairie (8h30-17h), mais qu'il s'agit plutôt d'une question de management et de motivation.

1.3.2.6. Un absentéisme maîtrisé

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

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

Nombre de jours d'absence par service			
Services	2008	2009	2010
DGS	28	25	40
Accueil	53	86,5	69,5
Aide aux démarches	29,5	5	6
Etat civil	152,5	133	187,5
Bureau des affaires générales	70	48	32,5
Elections	6	64	5
Agents de logistique générale	46	58	58
Régie	15	20	26
Service des finances	7	29	33
Cabinet	13	43	15
Total en nombre de jours	420	511,5	472,5

(Source : Mairie du 10^{ème})

Ces absences concernent quasiment exclusivement des arrêts maladies. Le bureau de l'état civil compte le plus grand nombre de jours d'absence : en 2010, de façon exceptionnelle précise la direction générale, quatre agents du service ont été concernés.

Tableau n° 11 : Nombre de jours d'absence des agents de la Mairie du 10^{ème}

nombre de jours d'absences des agents de la mairie du 10 ^{ème}					
durée /nb d'agents	< 30 j	entre 30 et 60 j	entre 60 et 90 j	> 200j	total agents
2008	35	3	0		67
2009	31	1	0		67
2010	35	4	0		65

(Source : Mairie du «10^{ème})

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

Les extractions réalisées sur l'Infocentre de l'application RH 21 montrent que la mairie du 10^{ème} est la deuxième meilleure mairie d'arrondissement en matière d'absentéisme avec, pour l'année 2010, un taux de gravité² de 4,30 % (dont 2,63 % au titre des absences compressibles et 1,67 % au titre des absences incompressibles).

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

Les plans de formation sont établis en collaboration entre le DGS, le DGAS chargé des services à la population et l'UGD qui en assure le suivi.

Les demandes de formation se font dans le cadre de l'entretien de notation. Les plans de formation sont transmis par le DGS à la DUCT. La mairie du 10^{ème} indique que peu de demandes de stages sont refusées dans ce cadre.

Les données communiquées sur trois ans de 2008 à 2010 montrent un effort de formation important même s'il fluctue d'une année sur l'autre.

² le taux de gravité global des absences est défini de la manière suivante :

taux = (somme des jours d'absence)/(somme des jours potentiellement travaillés x effectifs de référence en ETP) x 100

Tableau n° 12 : Nombre d'heures de formation des agents titulaires de la mairie du 10^{ème}

Nombre d'heures de formation par service					
Services	2008	2009	2010	cumul	nb agents en 2010
DGS	150,5	84	21	255,5	8
Accueil	87,5	119	314	520,5	3
Aide aux démarches	56	37,5	238	331,5	2
Etat civil	63	52,5	24,5	140	18
Bureau des affaires générales	84	110	138	332	7
Elections	28	31,5	21	80,5	4
Agents de logistique générale*	ND	ND	ND	ND	13
Régie	63	24,5	45,5	133	3
Service des finances	560	56	70	686	5
Cabinet	70	96	108,5	274,5	2
Total	1162	611	980,5	2753,5	65

(Source : Mairie du 10^{ème})

* La direction générale des services ne dispose pas des informations concernant les formations effectuées par les ALG avant leur intégration à la DUCT.

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

- accueil du public, public étranger ;
- formations « cœur de métier » de la DUCT pour les agents arrivants ;
- formations bureautiques ;
- modules de formation lors de changement de logiciel (comme le logiciel comptable ALIZE) ou de réglementation (état civil).

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

Ainsi, le service des finances a connu une montée de l'effort de formation visant à l'adaptation professionnelle des agents en matière budgétaire et comptable avec la mise en place d'ALIZE en 2008, tous ont suivi les modules de formation ; le chef de service a été qualifié « formateur ALIZE ».

Le service accueil où de nouveaux agents sont arrivés en 2009 et 2010 connaît une montée de ses heures de formation ainsi que le Bureau des affaires générales où des agents ont été inscrits à des formations à concours.

La direction générale ne dispose pas du bilan des formations effectuées par les ALG avant leur rattachement à la DUCT. Elle fait cependant remarquer un manque de formations techniques spécifiques au métier d'ALG et souhaite que des modules soient étudiés en vue de l'orientation de leurs activités sur les manifestations (« préparation des salles », « techniques du son », « comment servir un buffet ? »).

1.3.3. La problématique des heures supplémentaires

La plupart des agents travaillant à la mairie du 10^{ème} arrondissement ont un cycle de travail en horaires fixes. Seuls les agents appartenant à la direction générale et au service finances bénéficient des horaires variables. Les agents (qu'ils soient en horaires fixes ou

variables) badgent (sauf le samedi) aux pointeuses chronogestor (logiciel de gestion du temps de travail). Seuls les ALG ne badgent pas.

1.3.3.1. Les agents administratifs en contact avec le public

Ce personnel suit des horaires fixes de 8h30 à 17h et assure à tour de rôle les nocturnes du jeudi soir.

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

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

Le travail des ALG se fait également sur une plage horaire fixe maximale comprise entre 8h30 et 17h00. Ils ne sont pas soumis au badgeage chronogestor. Contrairement aux agents administratifs en fonction aux guichets (front office) ou en fournitures de services au public en arrière des guichets (back office), leur présence s'avère indispensable après 17h00. On les paie donc, passée cette heure, en heures supplémentaires (25h00 maximum par mois).

1.3.3.3. Le volume des heures supplémentaires versées par la Ville

Tableau n° 13 : Nombre d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 10^{ème}

Nb d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 10ème - budget ville			
Services	2008	2009	2010
DGS	12,5	3,5	23,6
Accueil	0	0	0
Aide aux démarches	0	0	0
Etat civil	469,83	556,74	526,34
Bureau des affaires générales	0	0	0
Elections	0	0	0
Agents de logistique générale	ND*	1909	2049
Régie	0	0	0
Service des finances	0	12	0
Cabinet	1	0	0
Total	483,33	2481,24	2598,94

(Source : Mairie du 10^{ème})

*La direction générale des services ne dispose pas du nombre d'heures supplémentaires effectuées par les ALG pendant l'année 2008 (ce personnel appartenait encore à la DILT).

Le tableau transmis par la mairie du 10^{ème} arrondissement n'est significatif que pour les années 2009 et 2010 puisqu'elle n'a pu fournir le nombre d'heures supplémentaires effectuées par les ALG en 2008 (alors qu'ils n'étaient pas rattachés à la DUCT). On constate une augmentation du nombre total d'heures supplémentaires versées entre 2009 et 2010 : +5%.

Le tableau d'attribution des heures supplémentaires en 2009 et 2010 montre le poids important du service intérieur (ALG) : 76,9% des heures attribuées en 2009, 78,8% en 2010. Quatre ALG, particulièrement compétents pour ces manifestations, effectuent entre 200 et 300 heures annuelles. Ces heures sont générées principalement par des tâches liées aux

manifestations et réceptions organisées dans les salles de la mairie (salle des mariages, salle des conférences, salle des fêtes...) en soirée et week-end. Les ALG préparent les salles, assurent les fonctions d'huissier (pour le conseil d'arrondissement), apportent le café, servent lors des cocktails...

Le principe d'effectuer des heures supplémentaires est basé sur le volontariat. Une limite de 25 heures mensuelles est applicable (50 en cas d'élections) soit un maximum de 300 heures supplémentaires annuelles. Il est difficile de gérer le paiement des heures supplémentaires des ALG : il arrive qu'un lissage soit opéré sur le mois suivant quand les agents ont dépassé les 25 heures.

Les agents d'un autre service, celui de l'état civil perçoivent de façon stable sur la période audité des heures supplémentaires (22% des heures attribuées en 2008, 20% en 2010). Ils assurent en effet les permanences d'état civil du samedi, ainsi que les mariages.

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

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels³ de directeur général des services et de directeur général adjoint en mairie d'arrondissement à Paris et à leurs échelonnements indiciaires ont été publiés le 30 décembre 2010. Ces dispositions permettent notamment une amélioration de la rémunération des DGS et DGAS concernés, ce qui est la reconnaissance de la spécificité et de la lourdeur de leurs fonctions.

Quatre seuils de population fixent les échelonnements indiciaires applicables à l'emploi de DGS et deux seuils à celui de DGAS. En ce qui concerne le 10^{ème} arrondissement, qui a une population de 93 373 habitants (recensement 2010), le DGS en poste, attaché principal d'administration, bénéficie d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de directeur général des services correspondant à la catégorie d'arrondissement de « 80 000 à 170 000 habitants », c'est-à-dire avec un indice brut terminal hors échelle A. La DGAS chargée de la gestion et de l'animation locale, appartenant au corps des attachés d'administration est éligible au détachement, le DGAS chargé des services à la population n'ayant pas encore un indice suffisamment élevé, ne peut encore y prétendre.

³ La loi du 9 février 2007 a créé l'emploi fonctionnel de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement pour Paris, Lyon et Marseille. Les décrets d'application pour Lyon et Marseille ont été pris le 17 novembre 2009.

2. DES POLES D'ACTIVITE TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission accueil

2.1.1.1. Les chiffres de l'accueil en mairie

Tableau n° 14 : Statistiques de l'accueil en mairie

Accueil des usagers	Nombre
Nombre de personnes reçues en mairie	400 / jour
Nombre de personnes accueillies en mairie	400 / jour
Nombres d'accueils téléphoniques Mairie	200 / jour
Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)	- 60 rdv / semaine pris pour l'Aide aux démarches - 27 rdv/semaine pour les permanences d'avocats - 33 rdv / semaine pour l'ADIL* 4 rdv / semaine pour MIRP* 3 rdv / semaine pour le conciliateur
Accueil lors des nocturnes	10 personnes par service / nocturne
Accueil par les Services hébergés (DAC, DASES, CAS, Tribunal, Antenne de police, Bibliothèque, Caisse écoles, antenne logement)	- Antenne logement 10000/an - Bibliothèque 2700 inscrits/4000 emprunteurs / 60000 prêts de livres - halte garderie : 55 enfants / jour, 120 adultes/jour
Accueil ALG / Cabinet	10 / jour
Accueil en régie	7426 / an

(Source : Mairie du 10^{ème} - année 2010)

* ADIL : Agence départementale d'information sur le logement

* MIRP : Association Mobilité Intégration et Reclassement Professionnels en Entreprise.

En 2010, une semaine de comptage a été réalisée en novembre (hors période de vacances scolaires). Ce mois a été choisi pour éviter les périodes de pointe (cf. en particulier les mois de juin avec les nombreux spectacles donnés en mairie par les associations et les écoles et de septembre avec le Forum des associations) et les périodes creuses (cf. les mois de juillet et d'août).

Lors de cette semaine de comptage sont recensées non seulement les personnes s'adressant au service d'accueil *stricto sensu* mais également celles reçues directement par les autres services de la mairie (état civil, affaires générales, antenne logement, etc).

Par ailleurs, les usagers des services hébergés par la mairie (antenne de police, tribunal d'instance, bibliothèque) sont aussi comptabilisés.

2.1.1.2. Description des lieux d'accueil

Le hall d'entrée de la mairie est à la fois très vaste, peu accueillant et peu fonctionnel. Des plans fournis aux auditeurs, il ressort que sa surface est d'environ 800 m² alors que la superficie totale du rez-de-chaussée couvre 1641 m². L'espace restant est partagé entre des bureaux de la mairie (507m²), l'appartement de la concierge [.....] et le tribunal d'instance (225,5 m²).

Visuellement, le hall est séparé en deux parties par une volée de marches.

Dans la première partie qui représente 155 m², deux tables sont installées immédiatement après les deux portes d'entrée devant lesquelles se positionnent les agents de la DPP. Entre les deux portes sont placés des panneaux d'affichage destinés à l'annonce des événements municipaux. A droite, est située la loge de gardien.

Après la volée de marches, la deuxième partie du hall est encore plus monumentale (603 m²). Immédiatement à gauche est situé le bureau d'accueil. C'est un petit local vitré d'une superficie de 23,2 m², donc peu importante par rapport à l'ensemble du hall et qui ne peut recevoir plus de quatre personnes à la fois. Le service dispose par ailleurs à proximité d'un autre local d'une vingtaine de m² servant à la fois de bureau à sa responsable et de rangement pour la documentation.

Le centre du hall est occupé par des expositions sur panneaux d'affichage qui se succèdent tout au long de l'année et par un escalier d'honneur. Les bureaux de la mairie sont situés au pourtour sur l'aile gauche alors que le tribunal d'instance occupe l'aile droite. Deux ascenseurs à droite et à gauche du hall desservent les différents niveaux du bâtiment. Au fond du hall, derrière l'escalier, sont placés des distributeurs à café, une photocopieuse et un photomaton pour le public.

La signalétique du hall est peu visible. Cette caractéristique est regrettée par la direction générale des services. Aussi a-t-elle fait réaliser en 2010 un sondage sur une journée auprès des usagers, au terme de laquelle 192 d'entre eux sur 200 ont affirmé ne pas avoir eu de problème pour s'orienter. En effet, la plupart des personnes qui se rendent en mairie en connaissent déjà les locaux ainsi que l'emplacement des services. Le DGS envisage cependant de demander une étude sur l'amélioration de la signalétique en 2012, la mission d'audit considère que cette mesure est prioritaire pour améliorer l'orientation et l'information du public au sein de la mairie.

2.1.1.3. Le premier accueil par les agents d'accueil et de surveillance

Le premier niveau d'accueil est assuré par deux agents de la DPP positionnés derrière les deux portes de l'entrée principale de la mairie. En principe, l'un des 2 agents devrait se trouver à l'extérieur afin d'exercer une veille et ainsi anticiper l'arrivée de possible trouble. Mais dans la pratique, les 2 agents sont souvent ensemble à l'intérieur des locaux. Comme il a été indiqué supra (au paragraphe 1.3.1.7), ils ne dépendent pas de l'autorité du DGS, mais celui-ci est en relation avec leur coordonnateur de secteur.

En général, les agents dirigent le public soit directement vers les services hébergés en mairie (comme la bibliothèque ou le tribunal) ou vers le bureau d'accueil (avec lesquels les relations sont bonnes) lorsqu'il s'agit d'une demande concernant les services de la mairie proprement dits. Le samedi matin, ils représentent le seul accueil de la mairie.

2.1.1.4. Organisation de l'accueil

Des agents polyvalents

L'accueil est ouvert aux usagers de 8h30 à 17 heures (et le jeudi jusqu'à 19H30) avec toujours un agent présent. Le bureau d'accueil a été rénové en 2004-2005 et a été récemment informatisé.

Le service compte cinq agents : un agent en contrat aidé et quatre postes d'adjoints administratifs y compris celui de la responsable. Celle-ci, arrivée en 2010, a une grande expérience de l'accueil puisqu'elle a été au cours de sa carrière responsable de l'accueil de la mairie du 11^{ème} arrondissement. Au moment du passage des auditeurs, l'un des postes

était occupé par un emploi tremplin, un agent venant de la DPE qui, bien encadré, a donné pleine satisfaction et devrait être prochainement définitivement affecté au service.

L'organisation du service est basée sur la polyvalence des agents. La responsable effectue certaines tâches plus spécifiques mais en son absence celles-ci doivent pouvoir être tenues par les agents : élaboration des plannings des rendez-vous pris à l'accueil sur tableaux Word et Excel, gestion du stock de brochures, demande de leurs remplacements aux différentes directions (DAC, DEVE, DPE...). Les agents sont tous capables de s'exprimer en anglais (l'un d'eux a suivi un stage l'an dernier).

L'accueil connaît beaucoup de passages, d'autant que la gare de l'Est et la gare du Nord sont à proximité et que le tribunal d'instance draine du public. Le service reçoit environ 400 personnes par jour, avec un pic en septembre, au moment des inscriptions de rentrée. Chaque année, un comptage est effectué pendant une semaine, dont la nocturne, à l'initiative de la direction générale. Le comptage se fait par bâtonnets.

Activité

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

Les prises de rendez-vous pour les différentes permanences représentent environ 50 % du travail du service, elles sont prises de visu à l'accueil ou par téléphone. Les agents renseignent les usagers sur le type d'informations qu'ils peuvent obtenir lors des permanences. Ils tiennent la liste des rendez-vous qui est remplie au fur et à mesure à la main, puis le planning est tapé et remis à l'avocat ou au représentant de l'association lorsqu'il arrive. Les rendez-vous sont nombreux (127 environ en semaine pleine) :

- les avocats reçoivent 27 personnes par semaine ;
- l'ADIL : 33 par semaine ;
- le conciliateur : 3 par semaine ;
- la MIRP (association Mobilité Intégration et Reclassement Professionnels en Entreprise) : 4 par semaine ;
- le service d'Aide aux démarches : 60 par semaine.

Pour la réception des rendez-vous, l'accueil gère cinq bureaux au rez-de-chaussée à l'entresol et au sous-sol de la mairie dont deux bureaux sont réservés à l'Aide aux démarches (voir paragraphe 2.2.4). Les agents changent les étiquettes sur les portes des trois autres bureaux en fonction des permanences assurées.

Le reste de l'activité du service est consacré à la réception du public et à son orientation. Les demandes formulées par les usagers sont très diverses. Les agents les informent sur les différents services susceptibles d'être apportés localement dans des domaines très variés (scolaire, santé, loisirs, emploi, jeunesse, sports, culture...). L'accueil a en consultation le planning des réunions en mairie afin de diriger les participants extérieurs.

Pour renseigner les usagers, le service dispose d'un répertoire comportant les adresses des directions, les services, équipements, associations du 10^{ème}. Les agents utilisent aussi beaucoup le site intranet de la mairie Paris.fr et le 39.75.

Le service a mis au point quelques dizaines de petites fiches comportant l'adresse et les coordonnées des services de l'arrondissement (centre d'action sociale, palais de justice, service social polyvalent, pôle emploi, services techniques de la propreté...) qui sont

distribuées aux usagers en fonction de leurs demandes. Le dispositif améliore la qualité de l'information donnée et évite au personnel de l'accueil d'écrire à la main les adresses.

Les présentoirs de brochures placés à l'intérieur et à l'extérieur de l'accueil sont renouvelés deux fois par jour. Les agents de l'accueil y disposent les documents d'information dont «l'écho du 10^{ème}», journal (mensuel), «les infos du 10^{ème}» (trimestriel qui relate les fait marquants et détaille les projets de l'arrondissement), «le passeport du 10^{ème}» (destiné aux nouveaux habitants), les brochures sportives, culturelles, relatives aux espaces verts, des informations juridiques, sociales, de santé, les annonces sur les manifestations en cours... L'accueil appose aussi les affiches sur deux panneaux d'affichage dans le hall devant le bureau.

L'accueil est responsable du bon fonctionnement du photocopieur, du photomaton et du distributeur de boissons mis à la disposition du public au rez-de-chaussée et appelle le dépanneur en cas de besoin.

La responsable de l'accueil et ses agents indiquent que les relations avec les usagers se passent bien. Cependant, compte tenu du nombre de personnes reçues (400 par jour), de la proximité des gares et de la présence du tribunal d'instance dans le bâtiment, des incivilités peuvent avoir lieu. Tous les agents ont suivi un stage « accueil du public difficile » qui est utile car il permet de désamorcer les conflits. En cas d'incident au guichet, la responsable intervient pour essayer d'apaiser la situation, sinon elle appelle les agents DPP et informe la direction générale.

Ce sont les agents de la DPP qui rédigent les fiches d'incidents et les transmettent à leur hiérarchie avant qu'elles ne soient saisies dans l'application informatique ESPRI (Evénements signalés par réseau intranet) sur laquelle repose l'Observatoire parisien de la tranquillité publique.

Le directeur général des services ne bénéficie pas d'un retour d'informations sur ces incidents de la part de la DPP.

Par ailleurs, il existe un cahier de doléances mais aucun usager ne l'utilise. Selon le directeur général des services, les usagers mécontents envoient directement des courriels au Maire.

Il serait toutefois utile que des « fiches d'écoute » soient mises à disposition des usagers afin que le directeur général des services puisse y répondre.

La mairie du 10^{ème} sera concernée par la démarche de labellisation « Qualiparis » en 2012.

2.1.1.5. L'accueil téléphonique

L'accueil assure peu de standard depuis la mise en place du 3975. Les appels téléphoniques concernent très majoritairement les prises de rendez-vous aux différentes permanences.

2.1.1.6. Les nocturnes

Le DGS indique que la fréquentation est faible le jeudi soir : la mairie estime que chaque service accueille environ 10 personnes par nocturne. Le DGS a précisé aux auditeurs que l'ouverture des services le samedi matin serait sans doute préférable pour l'utilisateur (à la

mairie du 10^{ème} seule une permanence de l'état civil est assurée) mais difficile à mettre en place compte tenu de l'éloignement du domicile des agents dont 75% habitent la banlieue (voir paragraphe 1.3.2.5). Les communes de banlieue ouvrent le samedi matin (elles sont souvent fermées le lundi matin en contrepartie).

2.1.2. La mission état civil

Le service de l'état civil de la mairie du 10^{ème} arrondissement comprend 19 agents (dont cinq emplois à temps partiel et un emploi tremplin). Au total, 18 adjoints administratifs (dont deux agents à temps partiel à 70 %, deux à 80 % et un à 90 %) sont affectés dans ce service.

Le chef de service est un secrétaire administratif expérimenté qui exerce ses responsabilités depuis 2002. Elle est assistée par une adjointe administrative, nommée sur ce poste en 2003, qui a vocation à la remplacer en son absence (polyvalence complète sauf pour les questions de personnel : affectations, planning, gestion de chronogestor).

La chef de service et son adjointe ne participent pas aux opérations de guichet, sinon en qualité de référent et en cas de conflits.

Elles assurent les contacts avec la DUCT (notamment le bureau des affaires juridiques), les saisines auprès du procureur, le contrôle des dossiers de mariages et de certains dossiers de décès (notamment quand il est procédé à une incinération), l'interprétation des textes.

C'est le Directeur général adjoint des services, chargé des services à la population, qui assure la supervision du service de l'état civil.

La plupart des agents sont polyvalents sauf les trois derniers arrivés. Jusqu'en 2008, les agents tournaient selon un système de rotation de postes trimestriel. A la demande des agents, la rotation est devenue semestrielle depuis trois ans.

Les plages horaires vont de 8h30 à 17h00.

Le jeudi, une nocturne est organisée jusqu'à 19h30.

Une permanence est assurée le samedi matin de 9h30 à 12h30. Cette permanence, effectuée par des agents volontaires, est rémunérée sous forme d'heures supplémentaires.

Trois agents sont affectés à chaque nocturne ainsi qu'à la permanence du samedi (dont un uniquement pour les mariages).

Il est à noter que le samedi la mairie du 10^{ème} arrondissement assure un service d'état civil complet à l'exception de la constitution de dossier de mariage.

Aux dires du responsable du service de l'état civil, la fréquentation est peu importante durant les nocturnes alors qu'elle est plus élevée le samedi. Le service ne tient pas de statistiques précises mais estime que les nocturnes s'avèrent utiles pour certains dossiers de mariage car les deux futurs conjoints doivent se présenter ensemble.

De très faibles « pics » de fréquentation sont relevés entre 8h30 et 9h00 et de 12h00 à 14h00. Le nombre d'usagers reste stable tout au long de l'année même s'il augmente légèrement à l'approche des vacances (demandes d'actes pour l'établissement de pièces d'identité).

Matériellement, les locaux ont été refaits en 2001-2002. La superficie destinée au service de l'état civil sur un plateau au rez-de-chaussée comporte différents guichets (deux postes pour les naissances, deux pour les décès, un pour les livrets de famille), un espace back-office (pour le traitement du courrier), un espace pour les mentions et les jugements et deux bureaux individuels pour la responsable et son adjointe. Les agents tournent sur ces différents postes tous les six mois.

La responsable estime que son service est bien installé. Seule la partie réservée à l'attente du public s'avère restreinte.

L'absence d'indicateurs permettant d'évaluer la charge de travail moyenne du service

S'agissant de la charge de travail du service de l'état civil, les auditeurs ont obtenu communication du tableau suivant qui détaille par catégorie le nombre d'actes produits en 2010.

Tableau n° 15 : Prestations aux usagers du service de l'état civil en 2010

Catégories d'actes	Nombre	Rappel
Copies d'actes demandées au guichet par courrier/par Internet	NC	
Copies d'actes délivrées au guichet/par courrier/par Internet	99 217 au guichet 47 065 par courrier 61 279 par Internet	
	Total : 207 561	19 agents (dont 5 à temps partiel) soit 16,9 ETP
Livrets de famille établis	1 231 (+ 257 duplicata)	
Actes créés (naissances, décès, reconnaissances)	4 453	
Mentions apposées	12 358	
Nombre de mariages célébrés	423	

(Source : Mairie du 10^{ème})

Faute d'indication sur la charge de travail propre à chaque catégorie d'actes, il s'avère impossible d'estimer précisément l'adéquation des ressources humaines au volume des activités.

Pour sa part, la chef de service estime le nombre d'agents « suffisant » et donne une grille estimative des temps moyens constatés pour la création ou la délivrance d'un acte :

- Délivrance d'une copie : 1 à 2 minutes selon le type d'acte demandé (copie intégrale, extrait, extrait plurilingue) ;
- Traitement d'une demande Internet : 1 à 2 minutes selon le type d'acte demandé ;
- Apposition d'une mention simple : 5 minutes ;
- Traitement et apposition d'un jugement : 15 à 30 minutes selon le cas ;
- Création d'un acte de naissance : 15 minutes ;
- Création d'un acte de reconnaissance : 10 minutes ;

- Traitement d'un dossier de mariage : 20 à 40 minutes selon les cas ;
- Traitement d'un dossier de décès : 20 minutes.

Les demandes d'actes par l'intermédiaire d'Internet doivent être traitées et expédiées au plus tard trois jours après la demande. En janvier et février 2011, la mairie du 10^{ème} réussissait ainsi à valider respectivement 99,79 %, et 98,18 % des demandes d'actes qui lui étaient adressées par Internet en 72 heures (pour des moyennes de 92,64 % et 92,82 % pour l'ensemble des arrondissements parisiens sur la même période).

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

La circulaire du 22 janvier 2010 du Garde des Sceaux, ministre de la justice, relative à la lutte contre les mariages simulés consacre le rôle privilégié des officiers d'état civil en la matière, ces derniers étant les seuls à pouvoir détecter les indices d'une absence d'intention matrimoniale.

Cette circulaire rappelle que l'audition des futurs époux préalablement à la publication des bans constitue une obligation pour l'officier d'état civil communal, sauf lorsqu'il n'a aucun doute sur les intentions matrimoniales au vu des pièces du dossier ou lorsque l'audition s'avère impossible. Dans ces deux cas, l'officier de l'état civil doit établir un écrit qu'il signe et verse au dossier de mariage.

A la mairie du 10^{ème} arrondissement, seules la chef de service et son adjointe procèdent aux auditions préalables jugées nécessaires. Il arrive que le DGAS chargé des services à la population participe à cet entretien.

Certaines auditions sont réalisées à l'initiative du service de l'état civil, d'autres à la demande d'un consulat français à l'étranger ou du ministère des affaires étrangères.

La mairie du 10^{ème} arrondissement se montre attentive à ces situations car le service de l'état civil a été entendu dans le cadre d'une enquête de police menée en 2003 pour une affaire de mariages franco-tunisiens dans les 10^{ème}, 18^{ème} et 19^{ème} arrondissements de la capitale.

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

- En 2008, sept auditions ont été réalisées (toutes à l'initiative d'un consulat ou du ministère des affaires étrangères) ;
- En 2009, le service a procédé à sept auditions dont cinq à la demande d'un consulat ou du ministère des affaires étrangères ;
- En 2010, les onze auditions ont été réalisées à la demande d'un consulat ou du ministère des affaires étrangères ;
- En 2011, (du 1^{er} janvier au 1^{er} juillet), le service a procédé à dix auditions préalables dont six à la demande d'un consulat ou du ministère des affaires étrangères.

Lors des auditions, une grille de questions est utilisée. La responsable du service de l'état civil, rédige un compte rendu de l'entretien qui est adressé à l'administration demandeuse.

Sur un plan plus général, les saisines du parquet sont rares (il n'y en a ainsi pas eu en 2010) mais celles-ci se révèlent souvent à posteriori justifiées (cf. en 2009, 9 saisines du procureur avec 7 accords du parquet).

Le bureau des affaires juridiques (BAJ) de la DUCT est contacté au cas par cas lorsque le service de l'état civil souhaite obtenir un éclaircissement sur un point de droit.

Les agents consultent les bases de données DUCT, les notes du bureau des affaires juridiques ou du parquet, les comptes-rendus des réunions métiers organisées par la DUCT leur sont également communiqués.

Sécurité informatique

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

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

Enfin, la mairie du 10^{ème} arrondissement participe à l'instar des autres mairies au projet intitulé « COMEDEC » de dématérialisation des échanges de données d'état civil entre administrations que pilote l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS).

A ce titre, le service envoie quatre agents participer aux tâches de saisie qu'impliquent le projet COMEDEC (soit un agent par mois).

Sécurité matérielle

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

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

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

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

2.1.3. La mission affaires générales

Des missions très variées

Le service des affaires générales remplit des missions très variées, dont le nombre s'est accru au fil du temps.

Le tableau ci-après récapitule par catégorie le nombre de prestations ou d'actes réalisés en 2010 par le service des affaires générales.

Tableau n° 16 : Evolution de l'activité du service des affaires générales entre 2008 et 2010

	2008	2009	2010
LEGALISATIONS DE SIGNATURE	1960	1914	2813
NOTIFICATIONS EN LA FORME ADMINISTRATIVE	146	114	112
COPIES CERTIFIEES CONFORMES A L'ORIGINAL	2567	3270	4437
CERTIFICATS	1869	1466	1596
COTES ET PARAPHEs	12	31	21
AFFICHAGE ADMINISTRATIF	2063	2426	1901
ATTESTATIONS D'ACCUEIL	1400	1262	1149
REGROUPEMENT FAMILIAL	ND	53	54
ENQUETES PUBLIQUES EN MAIRIE	0	2	1

(source : Mairie du 10^{ème})

Avant de présenter de manière détaillée ces prestations qui constituent les affaires générales proprement dites, il importe de noter que le service des affaires générales assure également des missions nouvelles dans le domaine du recensement militaire, des inscriptions scolaires et depuis septembre 2011, du Relais Informations Familles (RIF).

Enfin, il convient de souligner que le chef du service des affaires générales participe avec celui des élections au copilotage du recensement de la population organisé par l'INSEE.

Toutes ces missions sont précisées ci-après :

Les affaires générales proprement dites

Les affaires générales recouvrent plusieurs types d'actes :

- La légalisation de signature (pour les administrations étrangères et les notaires) qui consiste dans l'attestation par un fonctionnaire habilité de l'authenticité de la signature apposée devant lui sur un document manuscrit ou imprimé.

Le chef de service estime que deux années d'ancienneté dans le service sont nécessaires pour qu'un agent soit autorisé à réaliser une légalisation de signature.

- Les notifications
Ce sont des remises de plis sous contrôle d'identité en matière de remboursements, de radiations sur les listes électorales, de renouvellement de concessions de cimetière, d'héritages pour les assurances vie, de diplômes.
- Les certificats qui sont eux-mêmes très variés (certificats de changement de domicile, de vie, de célibat, de concubinage, de non mariage, d'hérédité, etc...).

Deux certificats sont particulièrement délicats : le certificat d'hérédité et le certificat de vie

Le certificat d'hérédité permet dans les successions simples d'établir la qualité d'héritier et d'obtenir le versement d'une pension ou la clôture d'un compte bancaire. Les certificats d'hérédité ne sont pas très nombreux et leur nombre a tendance à diminuer sensiblement sur la période auditée (ils passent ainsi de 403 en 2008 à 161 en 2010).

Pour autant, ils restent les plus difficiles à établir sur un plan technique. En cas de contestation des intéressés, le service saisit la Direction des affaires juridiques (DAJ) afin de bénéficier de son expertise. On notera que de nombreuses mairies de province ne proposent plus ce type de services contrairement à Paris.

Le certificat de vie peut, quant à lui, soulever des problèmes techniques lorsqu'une personne est hospitalisée : un mandataire doit alors effectuer la démarche à sa place en remettant un certificat médical (de moins de huit jours) du mandant.

- La copie conforme : elle a été supprimée en France mais reste utilisée dans de nombreux pays. De fait, leur nombre a augmenté fortement sur la période auditée (passant de 2567 en 2008 à 4437 en 2010).

Les copies conformes concernent principalement les diplômes et les documents relatifs aux dossiers d'adoption.

- Les cotes et paraphes

Peu nombreux, ils concernent essentiellement des assemblées générales de certaines sociétés commerciales.

- Affichage administratif

En 2010, les affiches pour la construction et l'urbanisme (permis de construire, de démolir, de ravalement) représentaient près de 51 % du total des affichages administratifs.

- Attestations d'accueil

Les attestations d'accueil des étrangers non communautaires résidant en France pour une durée inférieure à trois mois pour des raisons touristiques ou familiales sont signées par le Directeur général des services et non par le Maire de l'arrondissement. Sous la précédente mandature, les attestations étaient signées par un adjoint sectoriel.

- La gestion des dossiers relatifs au regroupement familial

Ils sont systématiquement retransmis [.....] à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII).

- Enquêtes publiques

Les enquêtes publiques sont peu nombreuses.

En 2011, se sont déroulées deux importantes enquêtes publiques relatives à la révision du PLU (Plan Local d'Urbanisme) et à l'aménagement de la Place de la République. Le service organise les permanences de l'enquêteur, détient les registres consultables et les cahiers dans lesquels les habitants peuvent s'exprimer et réalise les affichages.

Par ailleurs, le service des affaires générales traite de missions aussi diverses que l'établissement des cartes d'anciens combattants et d'invalidité, la constitution des dossiers relatifs à l'attribution de la médaille de travail, de la médaille de la famille française, de l'allocation de solidarité destinée aux personnes âgées...

Le recensement militaire

Le service des affaires générales est chargé du recensement militaire (dit « recensement citoyen ») obligatoire des jeunes de 16 ans habitant l'arrondissement.

Cette opération qui concerne les filles comme les garçons est un préalable à la journée d'appel de préparation à la défense (JAPD) à laquelle les intéressés sont tenus de participer.

L'effectif du public accueilli à ce titre par le service des affaires générales connaît des fluctuations tout au long de l'année. C'est ainsi que les « pics saisonniers » se situent le lendemain des vacances scolaires et lors des périodes d'examen.

Tous les agents du service participent aux opérations de recensement citoyen. Le logiciel AVENIR est considéré comme simple d'utilisation.

L'opération ne prend pas plus de cinq minutes. Les pièces justificatives demandées sont : la copie intégrale de l'acte de naissance, une pièce d'identité, le livret de famille des parents.

Le jeune repart avec une attestation de recensement qui lui est immédiatement délivrée (le document est présigné et porte le cachet de la Direction générale des services). D'office on lui remet trois photocopies de l'attestation (le service ne peut en effet pas réaliser de duplicata) ainsi qu'un guide d'information.

L'attestation de recensement sera réclamée au jeune lors de son inscription à tout examen ou concours soumis au contrôle de l'autorité publique (CAP, BEP, baccalauréat, permis de conduire, etc...).

Le service des affaires générales envoie les avis et récépissés à la mairie du lieu de naissance du jeune et les notices correspondantes au Bureau du Service National du Ministère de la Défense, ce dernier service se chargeant ensuite de convoquer l'intéressé à la JAPD.

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

Tableau n° 17 : Evolution du recensement militaire.

	Recensement au guichet	Avis envoyés aux communes de naissance	Avis reçus des communes de domicile	Non recensés	Total
2008	678	485	495	437	2095
2009	677	553	553	374	2157
2010	547	413	413	411	1784

(source : Mairie du 10^{ème})

Les inscriptions scolaires

Le 10^{ème} arrondissement compte 31 écoles publiques dont 15 maternelles et 16 élémentaires.

Les demandes d'inscription à l'école sont présentées par les familles tout au long de l'année. Elles se font sur le logiciel GEPI de la DASCO.

Le service des affaires générales traite par ailleurs entre janvier et avril des demandes de dérogation, en prévision de la commission d'attribution des dérogations scolaires présidée en juin par l'Adjointe au Maire d'arrondissement chargée des affaires scolaires.

L'évolution de l'activité du service en matière d'inscriptions scolaires sur la période 2008-2010 est retracée dans le tableau ci-après :

Tableau n° 18 : Inscriptions scolaires et dérogations

	Inscriptions scolaires		Dérogations	
	Inscription en Maternelle	Inscription en élémentaire	Nombre de demandes	Nombre de demandes acceptées
2010	1149	134	334	126
2009	929	158	166	116
2008	814	213	215	84

(Source : Mairie du 10^{ème})

Création du Relais Informations Famille (RIF)

Déjà responsable des inscriptions en crèches (1246 en 2008, 1237 en 2009 et 1231 en 2010), le service des affaires générales gèrera le Relais Informations Familles (RIF) à compter de la mi-septembre 2011.

Des travaux d'aménagement importants ont été réalisés au 1^{er} étage de la mairie. Le RIF occupe ainsi une superficie de 105 m² dans sa partie accessible au public (sanitaires et couloirs inclus). Les travaux ont concerné en tout 138 m² (en intégrant les deux bureaux réservés au personnel). Deux emplois tremplins en provenance de la DEVE et de la DFPE ont été affectés respectivement en juillet et septembre 2011 au service des affaires générales.

Il est prévu de dispenser une formation aux personnels concernés les 12 et 13 septembre.

Deux agents seront affectés en permanence au RIF (un emploi tremplin et un agent volontaire par roulement).

Une équipe expérimentée

La responsable du service des affaires générales est un cadre expérimenté de catégorie B, arrivée sur ce poste en octobre 2001.

Les autres agents, tous de catégorie C, sont au nombre de six. A part un adjoint administratif, en poste depuis 30 ans (suite à sa promotion au grade de Secrétaire administratif en juin, elle a quitté la mairie du 10^{ème} en septembre 2011), ils sont relativement récents dans le service (de 2 à 5 ans).

S'agissant des horaires, il est observé la fréquentation variable et souvent faible de la nocturne du jeudi soir (de cinq à vingt personnes sont reçues entre 17 h et 19 h 30). De fait, en 2011 et pour la première fois depuis la création des nocturnes, aucune permanence n'a été assurée le jeudi soir entre le 20 juillet et le 25 août dans les vingt mairies d'arrondissement.

Les agents ont pu suivre les formations informatiques demandées pour l'utilisation des logiciels tels que SAGE (pour les affaires générales), GEPI (pour les inscriptions scolaires) et AVENIR (pour le recensement citoyen).

En revanche, l'application informatique LUCI (Logiciel utile pour les crèches informatisées) n'a pas encore été installée dans le 10^{ème} arrondissement car elle fait actuellement l'objet d'une refonte importante. L'arrivée de LUCI permettra de s'assurer qu'une personne n'est pas déjà inscrite dans d'autres arrondissements.

Le suivi des opérations de recensement : un cas de copilotage par deux services

Au sein de la mairie du 10^{ème} arrondissement, le service des affaires générales et celui des élections coordonnent les opérations menées dans le cadre du recensement rénové de la population qui commence chaque année au mois de novembre.

C'est une forme de copilotage institutionnalisé.

Les responsables de ces deux services jouent le rôle de contrôleur (avec un troisième agent de la mairie, le relais technique informatique).

Ils sont notamment chargés du recrutement des agents recenseurs qui intervient dès le mois d'octobre, de la supervision des opérations (en étroite coordination avec l'INSEE), de la réception de nombreux documents.

Dans le 10^{ème} arrondissement, l'équipe est composée de 24 personnes. Pour la plupart, ce sont des agents de la Ville de Paris (de catégorie C), comme par exemple des animateurs de centres de loisirs mais des demandeurs d'emploi et des personnes retraitées sont également recrutés.

Certains agents recenseurs participent régulièrement à l'opération (on dénombre ainsi un tiers de « fidèles »). Ils sont rémunérés entre 800 et 1 000 € pour cinq semaines de disponibilité.

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

Dans les faits, elle évite d'engager des étudiants qui ne sont pas suffisamment disponibles en février lors de la période des examens partiels.

La sectorisation est réalisée au mois de décembre et chaque agent se voit confier la responsabilité de recenser entre 190 et 215/220 logements.

Tous les agents suivent au mois de janvier une formation organisée par l'INSEE. Cette formation est généralement jugée trop « théorique » et éloignée des réalités du terrain mais celle dispensée en 2011 a été appréciée.

Par ailleurs, durant la campagne, le superviseur de l'INSEE se rend en mairie une fois par semaine afin de vérifier que le cahier de tournée est bien tenu. Il contrôle également la qualité des feuilles de logement.

Les trois contrôleurs de la mairie se déplacent également sur le terrain afin d'aider leurs agents. Ces derniers doivent passer en mairie chaque semaine afin de remettre leur collecte de données dont la saisie informatique est assurée par les trois contrôleurs sur un logiciel fourni par l'INSEE.

La collecte est clôturée fin février début mars, les imprimés étant remis à l'INSEE en charge du traitement statistique des données.

Dans le 10^{ème}, le taux des fiches logement non étudiées (FLNE) a évolué de la manière suivante :

- 2008 : 7,9 %
- 2009 : 10,7 %
- 2010 : 9,5 %
- 2011 : 9,4 %

2.1.4. La mission élections

Le service élections de la mairie du 10^{ème} arrondissement compte quatre agents dont trois sont des adjoints administratifs. La responsable du service est secrétaire administratif. C'est un agent très expérimenté qui a été nommé sur ce poste en 1983 et a connu toute l'évolution des logiciels utilisés au sein de son service.

Le service des élections n'a pas d'agent en contrat aidé. En revanche, lors des périodes de pointe, il peut embaucher des vacataires ; il bénéficie également de l'aide ponctuelle du secrétariat de la Direction générale des services (cf. l'afflux prévisible d'inscriptions en novembre et décembre 2011).

Le nombre d'élections dont le service s'occupe a tendance à diminuer puisqu'il n'est plus responsable de l'organisation de certaines élections professionnelles. Sa dernière implication pour les élections aux Chambres des métiers remonte ainsi à 1995 et à 2000 pour les élections à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP).

Le service a organisé les dernières élections prud'homales en 2008 en éprouvant de grandes difficultés logistiques et ce, pour un faible résultat en terme de participation du corps électoral (aux alentours de 15%).

La polyvalence et le travail d'équipe sont la règle. Les critères de recrutement sont axés sur un « réel intérêt » pour ce type de tâches, ce qui implique une grande disponibilité (notamment en termes d'horaires et de temps passé lors des périodes hivernales). Lors de ces dernières, un quota d'heures supplémentaires est prévu, dans la limite de 50 heures par agent, sans compter les heures supplémentaires du dimanche et des jours du scrutin.

L'activité du service connaît des « pics saisonniers » notamment entre octobre et fin février en raison de la campagne annuelle de révision des listes électorales. La moindre modification doit être soumise à une commission de révision des listes qui se réunit 5 ou 6 fois par an. Le 10^{ème} arrondissement vient de perdre une commission en passant de 7 à 6 commissions de révision électorale. Les commissions sont tripartites : y figurent des

représentants de la Préfecture, de la Mairie de Paris et du Tribunal de grande instance. Elles se réunissent en soirée.

Activité du service

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

Tableau n° 19 : Evolution des inscriptions électorales 2008-2010

Corps Électoral			
	1 ^{er} mars 2008	1 ^{er} mars 2009	1 ^{er} mars 2010
Nombre d'inscriptions	2 133	2 687	2 197
Nombre de radiations	4 959	2 329	2 114
Européens pour les élections européennes :			
Nombre d'inscriptions	76	27	12
Nombre de radiations	124	28	24
Européens pour les élections municipales :			
Nombre d'inscriptions	74	28	12
Nombre de radiations	112	26	24

(Source : Mairie du 10^{ème})

Selon la chef de service des élections, le travail avec réception du public induit des contraintes particulières. Elle estime que le guichet unique reposant sur une polyvalence totale (état civil, affaires générales, élections) n'est pas le meilleur système. Il s'avère en effet nécessaire de disposer d'agents expérimentés et spécialisés maîtrisant bien les logiciels, ce qui s'avère difficile : leurs tâches sont trop variées.

Par ailleurs, la perspective d'une prochaine mise en réseau des photocopieurs avec suppression complète des imprimantes individuelles suscite des inquiétudes : disposer d'une seule photocopieuse à l'autre bout du couloir paraît insuffisant (une imprimante partagée entre deux agents constituerait un système plus approprié).

2.1.5. L'antenne logement

Au moment de l'audit, l'antenne logement de la mairie du 10^{ème} fonctionne avec deux agents expérimentés de la Direction du Logement et de l'Habitat (DLH).

Ces deux adjoints administratifs sont en effet en poste dans ce service depuis respectivement 1989 (année de création de l'antenne logement du 10^{ème}) et 2005 et avaient, auparavant, travaillé dans les services centraux de la DLH.

Ils sont installés dans deux bureaux distincts du rez-de-chaussée qui permettent des entretiens confidentiels. Le couloir qui mène à ces bureaux tient lieu de salle d'attente (grâce à quelques chaises) et ce, en dépit des nombreux passages des usagers se rendant aux permanences d'avocats ou au service d'aide aux démarches administratives.

Le public est reçu sans rendez-vous préalable aux heures d'ouvertures de la mairie. L'antenne logement fonctionne cinq jours par semaine et participe également à la

« nocturne » du jeudi de 17h à 19h30 mais avec un seul agent. Peu de personnes (de trois à quatre en moyenne) profitent de ce créneau supplémentaire de deux heures trente.

L'évolution de l'activité de l'antenne logement du 10^{ème} arrondissement durant les trois années de l'audit (2008 à 2010) est retracée dans le tableau suivant :

Tableau n° 20 : Evolution de l'activité de l'antenne logement du 10ème

	2008	2009	2010
Nombre de personnes reçues dans l'année	11522	11086	10474
Nombre de demandeurs domiciliés inscrits au fichier départemental	4613	4558	4580
Nombre de nouveaux demandeurs inscrits dans l'année	1374	1316	1352

(Source : Direction du Logement et de l'Habitat)

Avec deux agents, l'antenne logement du 10^{ème} arrondissement apparaît correctement dimensionnée.

De fait, lorsqu'un agent est absent et n'est pas immédiatement remplacé par la « brigade volante », la charge de travail s'avère impossible à assumer pour la personne restée seule, compte tenu du nombre d'usagers à recevoir et d'appels téléphoniques auxquels il faut répondre. La charge de travail s'avère relativement homogène tout au long de la journée avec, toutefois, des « pics » d'activité lors de la pause méridienne. Au cours de l'année, le mois de mars enregistre également un surcroît d'activité (dépôt de nombreux dossiers en raison de la reprise des expulsions).

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

L'antenne logement suit tous les dossiers sur le logiciel AIDA.

Si les agents de l'antenne logement ne participent pas aux réunions de service de la mairie, ils ont des contacts réguliers avec le chargé de mission logement du cabinet et travaillent en synergie avec le service d'aide aux démarches administratives.

Ils sont parfois amenés à aiguiller les usagers vers d'autres services.

- Préfecture ou CAF (Caisse d'Allocations Familiales) pour les dossiers « droit au logement opposable » (DALO) ;
- Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (assistantes sociales du service social de polyvalence) en fonction de la situation familiale des intéressés ou d'éventuelles recherches de foyers ou de centres maternels ;
- Centre d'action sociale de la Ville de Paris (cf. aides financières pour le règlement des loyers dans le cadre de « Paris Logement »).

Lorsque certaines demandes de logement social ont été renouvelées depuis dix ans, l'antenne logement signale ces cas à la DLH et au cabinet du maire de l'arrondissement.

D'une manière générale, les dossiers les plus simples peuvent être traités en moins d'un quart d'heure alors que les plus complexes nécessitent plus d'une demi-heure.

Les difficultés de compréhension peuvent rendre certains dossiers difficiles à traiter.

L'antenne logement n'assiste pas aux commissions d'attribution de logement.

On notera qu'à l'heure actuelle, aucune décision de principe n'a été prise quant à l'éventuelle ouverture d'un Relais Information Habitat Logement (RIHL).

Toutefois, l'agence départementale d'information sur le logement (ADIL) tient déjà une permanence au sein de la mairie contrairement à la CAF, même si cette dernière a installé une borne d'accueil et d'information.

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

2.2.1. Des missions logistiques insuffisamment structurées

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

Gestion du planning des salles en mairie d'arrondissement :

La mairie dispose de six salles destinées aux réunions internes, aux conseils de quartier, aux mariages ou aux réunions d'associations et au 4^{ème} étage de l'espace de la rotonde où sont organisées des réunions et des projections. Il n'y a pas de salle destinée aux vins d'honneur. A de très rares exceptions près (deux ou trois par an), les couples qui font la demande d'une mise à disposition à l'issue de leur cérémonie de mariage se voient opposer un refus.

Trois salles sont situées au 5^{ème} étage :

- salle A (30 places)
- salle Jean MARANDON (19 places)
- salle C (25 places).

Deux salles sont situées au 2^{ème} étage :

- salle de mariages (mariages, Conseils d'arrondissement, manifestations diverses)
- salle des fêtes (220 places).

Une salle est située au rez-de-chaussée :

- salle démocratie locale (20 places)

L'inscription au planning des salles et la responsabilité des réservations de salles sont réparties entre le DGAS chargé des services à la population et l'huissier, en lien étroit avec le cabinet qui coordonne la prévision des manifestations et événements en mairie. Le planning est un tableau EXCEL en réseau, consultable par le cabinet, la direction générale, le secrétariat, l'accueil.

Le DGAS et l'huissier se concertent régulièrement pour préparer le planning. Avant toute inscription, la disponibilité de la salle est vérifiée mais aussi la charge de travail des ALG, celle-ci devant être équilibrée.

L'huissier se consacre aux réservations de salles en interne, il les inscrit et les enregistre (demandes du cabinet, des élus). Les demandes se font par appel téléphonique ou courriel. Les réponses se font par courriel en interne.

Le DGAS est responsable des demandes externes. Lorsqu'une association sollicite (par téléphone) une salle auprès du secrétariat de direction, un courrier ou un courriel à l'intention du DGAS est réclamé. Le DGAS s'assure de l'accord du cabinet puis fixe la date et l'aspect technique de l'évènement avec l'huissier. La réponse aux associations est rédigée par le secrétariat qui utilise des lettres types selon les instructions données par le DGAS et mises à sa signature. Ces réponses invitent les responsables à prendre contact avec l'huissier 15 jours avant la manifestation pour prévoir les modalités de la réception. Il réalise une fiche technique après chaque visite ou entretien.

Les salles sont mises à disposition des associations gratuitement, sur échange de courrier et sauf exception sans convention d'occupation. Il conviendrait que la mairie utilise les conventions types de la DUCT pour la mise à disposition des locaux.

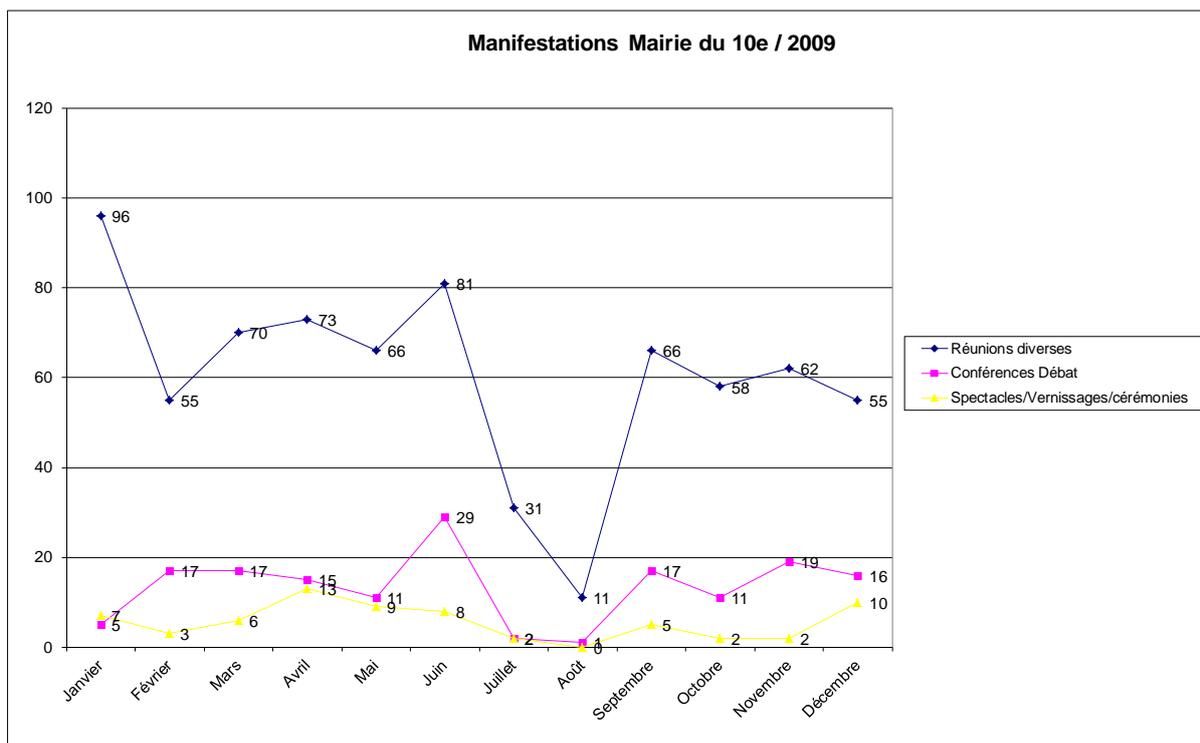
On constate une montée en puissance de l'évènementiel. Sur certaines périodes (mai, juin, janvier), les demandes ne peuvent toutes être satisfaites, même si on compte peu de refus (la mairie n'a toutefois pas de statistiques). Les associations sont aussi orientées vers la maison des associations qui a ses propres salles (indépendantes de la mairie). Cependant en 2010, on note un certain fléchissement principalement dû à l'impossibilité d'utiliser la salle des fêtes à cause de travaux de mi-avril à début juillet.

En 2009, 951 réservations de salles (toutes salles confondues) ont été effectuées, se répartissant en 401 réunions pour les besoins de la mairie elle-même, 141 conférences/spectacles ou cérémonies organisés par la mairie et 409 réservations au profit d'associations.

Tableau n° 21 : réservations de salle par type de manifestation (2009)

Manifestations 2009	Réunions diverses	Conférences/débats	Spectacles/vernissages/cérémonies	Total 2009
Associations	323	73	13	409
Municipales	401	87	54	542
Total 2009	724	160	67	951

(Source : Mairie du 10^{ème})



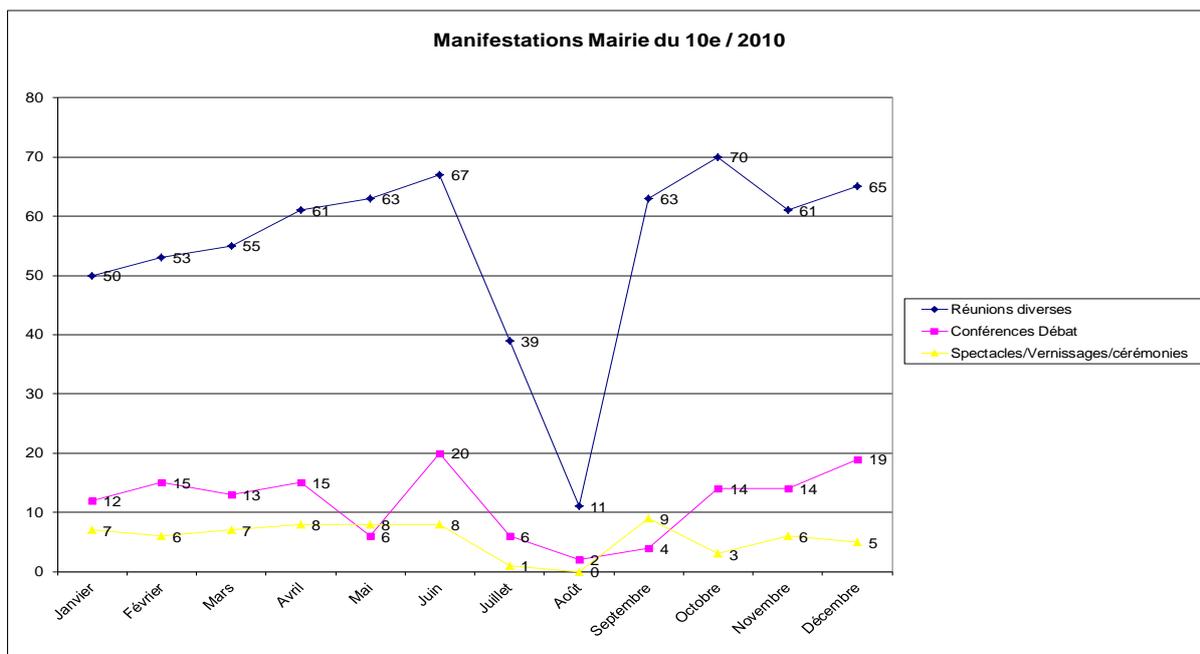
(Source : Mairie du 10^{ème})

En 2010, 866 réservations de salles (toutes salles confondues) ont été effectuées, se répartissant en 355 réunions pour les besoins de la mairie elle-même, 133 conférences/spectacles ou cérémonies organisés par la mairie et 378 réservations au profit d'associations.

Tableau n° 22 : réservations de salle par type de manifestation (2010)

Manifestations 2010	Réunions diverses	Conférences/débats	Spectacles/vernissages/cérémonies	Total 2010
Associations	303	67	8	378
Municipales	355	73	60	488
Total 2010	638	140	68	866

(Source : Mairie du 10^{ème})



(Source : Mairie du 10^{ème})

Le bilan n'est pas réellement significatif, car la direction générale des services n'a pu fournir de données sur l'année 2008 et l'année 2010, compte tenu des travaux réalisés dans la salle des fêtes, n'a pu accueillir toutes les manifestations habituelles.

Cependant, la montée de l'évènementiel est corroborée par l'augmentation du nombre d'heures supplémentaires effectuées par les agents du service intérieur (voir au paragraphe 1.3.3.3).

Compte tenu de l'importance de l'activité « programmation des manifestations et réservation de salles », il serait souhaitable que la mairie puisse disposer d'un logiciel de gestion de planning (la DUCT travaille actuellement à sa mise au point) disposant d'options comme la sortie immédiate d'un courrier dès la salle réservée et de statistiques facilement accessibles.

2.2.1.2. La fonction service intérieur

Organisation du service

L'huissier, chef du service intérieur a une grande expérience puisqu'il a réussi le concours d'ALG en 1995 et a été nommé à son poste actuel en 2002. Il est logé dans les locaux de la mairie.

Le service intérieur comprend 15 agents : 13 ALG (y compris l'huissier et deux gardiennes) et deux agents en contrats aidés. L'huissier encadre donc une équipe de 14 personnes, il est responsable de l'organisation du travail de ses agents dont il planifie les tâches sur un tableau EXCEL (hebdomadaire).

Les agents ont un rythme de travail en horaires fixes de 8h30 à 17h00, ils ne badgent pas mais se présentent dans le bureau de l'huissier dès leur arrivée le matin. Au-delà de 17 heures, les agents travaillent en heures supplémentaires mais seulement par nécessité de service (prévue au planning). Les heures supplémentaires sont comptabilisées par l'huissier qui les communique en fin de mois au DGAS qui les vise et les envoie à l'UGD.

Une activité variée

- Deux ALG sont affectés aux fonctions de concierge du bâtiment de la mairie.

La gardienne de nuit, titulaire du poste, est logée. La présence d'une gardienne est essentielle du fait de l'amplitude horaire des différents services hébergés, notamment de la bibliothèque et des manifestations du soir, elle doit pouvoir intervenir en cas d'incident la nuit. Son départ doit intervenir fin 2011 et il est prévu de la remplacer. Elle assure une présence dans la loge le matin de [.....] et de [.....] le soir. Le matin, elle ouvre la porte aux agents de ménage, aux livreurs. Le soir, elle [.....] assure l'accueil téléphonique de la mairie de 17h00 à 21h00.

La « gardienne de jour » est une ALG qui tient la loge de [.....]. Avant son embauche, les ALG effectuaient un roulement et le passage des clés représentait un problème. Cet agent a postulé pour être gardienne de jour et ne souhaite pas occuper d'autres fonctions.

- La distribution du courrier

Le courrier est d'abord trié par la gardienne le matin entre le courrier « mairie » et celui des « services hébergés » (antenne de police, tribunal, caisse des écoles) qui est déposé dans un casier.

Le courrier « mairie » (confié à un agent en contrat aidé) fait l'objet d'une tournée interne : prise du courrier à la loge, distribution dans les services, récupération du courrier départ pour l'affranchissement.

Les ALG assurent les prises sous plis, certaines peuvent mobiliser deux à trois agents, lorsqu'un gros envoi de cartons d'invitations doit être glissé dans les enveloppes.

Le nombre de photocopies à réaliser par le service a diminué, depuis que le service de l'état civil scanne ses documents.

Les ALG assurent le portage des plis en dehors de la mairie. Tous les mercredis, notamment, ils effectuent une « tournée des crèches », destinée à déposer les courriers de la mairie (surtout des services finances et affaires générales) et à collecter le courrier des crèches soit pour la mairie, soit pour l'affranchissement.

[.....] *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 fourniture de prestations matérielles diverses

Les ALG accomplissent diverses tâches matérielles : manutention, petits déménagements, montage de dispositifs de sonorisation et d'enregistrement à l'intérieur de la mairie. Ils assurent la livraison de chaises, tables et matériels destinés à des réunions dans l'arrondissement et sont chargés de l'organisation matérielle des inaugurations extérieures : crèches municipales, centres sportifs, écoles après certains travaux pour lesquels ils livrent le matériel. L'augmentation des réunions de démocratie locale (comme les conseils de quartier) est lourde pour le service.

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

- Accueil des personnes

Les ALG accueillent et, si nécessaire, guident les visiteurs venant à la mairie pour un rendez-vous ou une permanence d'élu. Ils font de même vis-à-vis de toutes les personnes participant aux manifestations, réceptions, séances du Conseil d'arrondissement...

Les ALG sont également mobilisés à l'occasion des mariages pour l'accueil des futurs mariés et de leurs invités, surtout le samedi matin ; deux huissiers sont nécessaires (un pour l'accueil et un qui assiste l'adjoint au maire, officier d'état civil). La célébration des mariages le samedi après-midi n'est pas systématique à la belle saison. Comme pour les vins d'honneur, il n'existe que deux ou trois exceptions chaque année avec des mariages programmés à 14h ou à 15h. Le dernier mariage reste fixé à 12h même si, dans la réalité, il peut arriver qu'il soit célébré plus tard du fait du retard accumulé en cours de matinée.

Le développement des fonctions liées à l'évènementiel

Le directeur de cabinet a confirmé aux auditeurs que la charge de travail générée par la montée de l'évènementiel a très fortement augmenté ; c'est une volonté du maire. Il a aussi précisé que le service intérieur était très sollicité et qu'en terme d'heures supplémentaires, *« on atteint les limites du système. Beaucoup d'ALG habitent très loin et il leur est difficile de tenir les permanences. L'organisation de la logistique apparaît comme un vrai souci »*.

Les manifestations ont augmenté : vernissages, projections, petits festivals de films, à l'initiative d'associations ou de la mairie. Tous les derniers mercredis du mois sont organisés : « les mercredix de l'art » (représentations de musique, théâtre ou danse) en salle des fêtes. Le service intérieur organise les pots de départ en mairie : directrices de crèches, directeurs d'école.

Les ALG assurent la surveillance de tous ces événements, dont la plupart ont lieu au-delà de 17h00 en semaine ainsi que le samedi et veillent à la correcte utilisation des matériels propriétés de la mairie.

L'huissier tient la gestion des stocks destinés aux cocktails : boissons sans alcool et biscuits salés/sucrés. Il fait signer ses commandes au DGS et les transmet au service financier qui les traite. Les boissons alcoolisées sont achetées sur marchés.

Il suit les manifestations sur un tableau EXCEL. Chaque manifestation est chiffrée et les consommations de bouteilles et biscuits notées sur EXCEL, les tableaux sont transmis à la direction générale et au service financier.

Recrutement et formation : la nécessité d'une professionnalisation

Au titre du management de son équipe, l'huissier n'indique pas de réelle difficulté, il est appuyé dans son rôle par le DGAS chargé des services à la population. Il signale cependant que le niveau des agents est inégal et que tous les ALG ne sont pas capables des mêmes catégories de tâches, certaines demandant plus de technicité. Ainsi, pour les manifestations du soir, l'huissier ne peut désigner que les agents plus compétents. Certains agents sont plus particulièrement chargés des tâches de manutention (papier, enveloppes), rangement de tables et de chaises.

Les ALG, dès leur prise de fonction, suivent différents stages : « gestes et postures », « accueil du public difficile » ainsi qu'une formation sécurité incendie. Le responsable considère que ces formations sont utiles mais que les nouvelles dimensions du travail des ALG ne sont pas couvertes et qu'un groupe métier pourrait être mis en place à la DUCT pour y réfléchir.

En effet, la préparation des manifestations demande aux ALG une réelle professionnalisation et des compétences techniques qui ne leur sont pas données à part un stage d' « habilitation électrique ». Des formations « régisseurs sons et lumières » seraient utiles ainsi qu'un stage au « service buffet ». La mairie a acheté une sonorisation avec une table de mixage, l'huissier est le seul à pouvoir s'en servir. Les agents devraient être formés à l'utilisation du matériel acheté par les mairies comme les vidéoprojecteurs pour la manipulation desquels ils ne sont pas qualifiés.

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

2.2.2. Le relais technique informatique

Il ne sera question dans ce paragraphe que des moyens humains mis en place au sein de la mairie du 10^{ème} arrondissement, les aspects relatifs aux caractéristiques du parc informatique, à sa maintenance, au réseau et aux logiciels étant renvoyés en annexe à la fin du présent rapport.

L'actuel relais technique informatique (RTI) exerce ses fonctions à plein temps. Il est secondé par un relais technique adjoint qui est un agent du service de l'état civil. Ce dernier le remplace en cas de congé et assure l'assistance technique de son service.

L'actuel relais technique informatique de la mairie du 10^{ème} travaille à la Ville depuis décembre 2007, après sa réussite au concours d'adjoint administratif. Il a été affecté à la mairie du 10^{ème} sur le poste de relais technique. Il a travaillé auparavant dans le privé sur des postes d'informaticien (depuis 1978) et a passé le concours [.....]
Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Il regrette que son grade ne lui permette pas de passer un autre concours (de la filière informatique) que celui de pupitreur. En effet, il ne peut pas passer le concours de chargé de projet qui correspondrait mieux à ses qualifications.

A l'heure actuelle, le RTI gère environ 120 postes répartis pour moitié entre la mairie (56 postes) et pour moitié entre le Cabinet et la Maison des associations. Tous les élus sont dotés d'un ordinateur portable depuis la mise en place de l'application « outil de dématérialisation des services » (ODS).

Son activité ne comporte pas de « pic » saisonnier mais un changement de matériels ou de logiciels entraîne toujours un surcroît d'activité.

Il vient de réformer les plus anciens postes du parc informatique qui dataient de 2005. Les changements de matériels sont en effet prévus tous les six ans.

La mairie du 10^{ème} suit la nouvelle politique de réduction du nombre d'imprimantes avec l'installation d'imprimantes en réseau. Le relais technique informatique estime cependant

que pour les services accueillant du public, des imprimantes individuelles devraient être conservées.

Missions :

- Assistance des utilisateurs au quotidien. Si des problèmes sont détectés sur le réseau c'est du ressort de la DSTI ;
- Installation des nouveaux matériels et mise à la réforme des anciens. Le relais technique installe des postes qui sont déjà configurés. Il rajoute les applicatifs selon les besoins des services (« City2 » pour l'état civil, SIGLES pour les élections...).

La DSTI lui a fourni un logiciel de clonage (par copie d'images) qui lui sert pour les installations de base et s'avère très utile quand il a plusieurs PC à configurer.

- Le relais technique assure la maintenance du petit matériel (remplacement de petites pièces). Depuis son arrivée sur le poste, il a fait intervenir seulement deux fois un technicien extérieur.
- Le relais technique saisit les incidents dont il est informé dans l'application SATIS (logiciel de gestion des incidents informatiques à la Ville), ce qui déclenche des interventions de la DSTI en téléphonie et en informatique. Il demande aussi la création des comptes.

Il dépend sur le plan hiérarchique du DGAS chargé des services à la population auprès duquel il formule ses demandes de formation lors de son entretien annuel.

Le RTI travaille en étroite relation avec le bureau de l'informatique et de la téléphonie (BIT) de la DUCT (pour les postes administratifs) et avec la DSTI (pour les postes Cabinet).

Une réunion, organisée par la DUCT a eu lieu en avril 2011 afin de rassembler tous les RTI des mairies d'arrondissement. Les RTI souhaitent qu'une réunion métier de ce type soit organisée tous les trimestres.

2.2.3. Les missions financières

2.2.3.1. La fonction budgétaire

La fonction budgétaire est confiée au service des finances et placée sous la responsabilité de la DGAS chargée de la gestion et de l'animation locale, très impliquée dans le processus et notamment chargée des visites d'architecture dans les équipements de proximité.

Sur la période auditée, la DGAS, la responsable du service finances et ses agents maîtrisent toute la chaîne financière des crédits en gestion directe, de la préparation du budget à son suivi, le suivi des enveloppes des élus et des responsables d'équipements, en passant par la gestion des achats (ordres de service), jusqu'à la liquidation de factures (l'impact de leur dématérialisation est évoquée en 2.2.3.1.5.).

Pendant les trois dernières années, l'on constate sur le tableau ci-après, une stabilité du nombre des opérations budgétaires.

Tableau n° 23 : Evolution des principales tâches du service des finances (gestion directe)

Tâches	2008	2009	2010
Nombre de liquidations	2170	2275	2071
Nombre de bons de commande traités	1927	2237	1641
Nombre de virements	168	177	190
Nombre de marchés passés MPA*	8	6	2

(Source : Mairie du 10^{ème})

*les marchés sont passés par la DGAS

2.2.3.1.1. L'organisation du service des finances est basée sur un personnel polyvalent

Le service est composé d'une secrétaire administratif, chef de service et de quatre adjoints administratifs. La responsable qui dans sa précédente affectation, a créé le service financier de la mairie du 11^{ème} a rejoint ce poste en 2003, après une période de disponibilité.

Un service organisé en quatre secteurs et un personnel polyvalent

Quatre secteurs ont été définis, chaque agent étant plus particulièrement responsable de l'un d'entre eux, mais étant parfaitement capable de remplacer ses collègues sur leurs dossiers, en cas d'absence :

- Fonction sport, travaux et maintenance dans les équipements. L'agent responsable est le seul à faire les visites d'architecture avec la DGAS (seul point de non polyvalence).
- Petite enfance, l'agent responsable est en relation constante avec les directrices de crèches.
- Culture, animation locale, conservatoires, bibliothèque, investissement.
- Mairie, écoles, espaces verts, maison des associations.

La responsable estime que les dossiers doivent être confiés aux agents du début à la fin du processus budgétaire pour favoriser leur intérêt au travail et leur responsabilisation. L'organisation du service reflète cette optique, ainsi, les agents sont-ils capables de traiter entièrement leurs dossiers : de la saisie dans ALIZE, au mandatement, à la relance des fournisseurs et jusqu'à la liquidation.

Elle juge le calibrage en personnel adapté aux besoins. Ses agents sont expérimentés (travaillant depuis environ 10 ans sur ce secteur) ils forment une équipe stable. La responsable fait remarquer que la matière est en constante évolution surtout depuis 2007, ce qui incite peu les agents à la mobilité. Ainsi, pendant la période de passage des auditeurs (juin 2011), le service se préparait à la dématérialisation des factures prévue le 1^{er} juillet.

2.2.3.1.2. Maîtrise de l'outil informatique et formation

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

La responsable du service des finances considère que les étapes déjà intervenues pour parvenir à la modernisation des outils comptables ont été bien intégrées par le service : le passage des logiciels comptables « SAGA » à « ALIZE » est jugé positif car les fonctionnalités d'ALIZE sont supérieures à celles de SAGA.

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

L'utilisation de GO (gestion des opérations) a été freinée par le fait que la mairie n'avait droit qu'à trois habilitations (dont une pour la DGAS).

Formations

La formation dispensée (dans le cadre du plan de formation) porte sur les outils informatiques et les aspects budgétaires (tous les agents ont suivi le cursus ALIZE, dès la première vague de formation). La responsable du service est formatrice ALIZE. Elle regrette cependant qu'il n'existe pas de formations complémentaires plus spécifiques aux mairies d'arrondissement. Elle fait remarquer que « Flash ALIZE » envoie régulièrement des messages de bonnes pratiques et de nouvelles requêtes qui sont difficiles à toutes mémoriser. Elle pense qu'il serait utile que soient organisées des conférences de mise à jour sur ALIZE car la matière évolue constamment.

Au moment du passage des auditeurs, les agents du service étaient tous inscrits pour la fin juin 2011 à une formation portant sur la dématérialisation des factures (celle-ci étant prévue début juillet).

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

La chef de service assiste aux réunions du groupe métier « finances » qui lui sont très utiles sur les retours d'expériences.

2.2.3.1.3. Préparation et exécution budgétaire

Les responsabilités sont réparties entre la direction générale et le service financier.

Préparation budgétaire : la DGAS prépare le budget prévisionnel et le budget supplémentaire (BS), elle recueille les besoins et les projets des directions et en réalise la synthèse. Dans ce processus, les relations sont constantes entre la DGAS et la responsable du service financier qui tient un état des consommations sur EXCEL permettant de faire des prévisions de dépenses, très utiles notamment lors de la préparation du BS.

Habituellement pour la préparation budgétaire, le DGS et la DGAS rencontrent les chargés de secteur des directions supports des équipements de proximité: DASCO, DFPE, DAC, DJS, DEVE. Les discussions ont lieu notamment sur les travaux, les nouveaux équipements et les projets prévus pour l'année n+1. Dans ce schéma, l'intervention de la DGAS qui assure les visites des équipements et des chantiers permet la discussion des informations données par les directions. La DGAS signale qu'en 2011, pour la 1^{ère} fois, la DAC, la DEVE et la DJS ne se

sont pas déplacées, leurs budgets ont été mis au point sur la base de courriels, de tableaux et de relances.

Ces échanges permettent la mise en œuvre du cadrage budgétaire de la mairie que le DGS et la DGAS vont présenter au Maire et au directeur de cabinet.

La DGAS et la chef du service financier saisissent en commun les demandes budgétaires de la mairie dans l'application Esamine-ESA (plate-forme unique de dialogue sur laquelle interviennent les mairies d'arrondissement et la direction des finances).

Le DGS et la DGAS vont tous deux défendre le budget de la mairie à la direction des finances, en présence d'un représentant de la DUCT.

Exécution budgétaire.

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

En ce qui concerne les virements de crédits en cours d'exercice, ceux-ci sont de droit à l'intérieur d'un même chapitre et d'une même dotation. Ils sont soumis à autorisation du maire de Paris si les crédits sont supérieurs à 1/5^{ème} de la dotation initiale. La direction générale des services du 10^{ème} arrondissement a indiqué aux auditeurs que « les virements de crédits n'étaient pas suivis dans leur détail et que le seuil de 20% ne pouvait être dépassé sans contrôle car le système informatique bloquerait le mouvement. S'il advenait qu'un dépassement soit nécessaire, une demande devrait être formulée auprès de la direction des finances ». Ceci ne s'est pas produit sur la période auditée (2008/2010).

C'est au budget supplémentaire que la mairie se réserve, comme l'y autorise l'article L2511-45 du CGCT, la possibilité de demander des virements entre ses dotations : au regard de cet article, le montant des dotations peut être modifié par le Conseil de Paris après avis d'une commission composée du maire de Paris et des maires d'arrondissement.

Le suivi budgétaire a été mis sur réseau, avec des tableaux de bord établis sur EXCEL (faisant l'état de consommation des lignes, comprenant les engagements, bons de commandes, mandatements et liquidations) consultables à tout moment par le DGS et les DGAS, ce qui évite la transmission de tableaux.

L'état des consommations des crèches (sur tableau EXCEL) est envoyé sur demande aux directrices (qui disposent de la carte achat pour l'acquisition de petits matériels) ou lorsqu'elles sont en fin de crédits.

Pour les autres directions et équipements (maison des associations, bibliothèque) un tableau EXCEL est envoyé une fois par mois.

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

- **Evolution du budget prévisionnel**

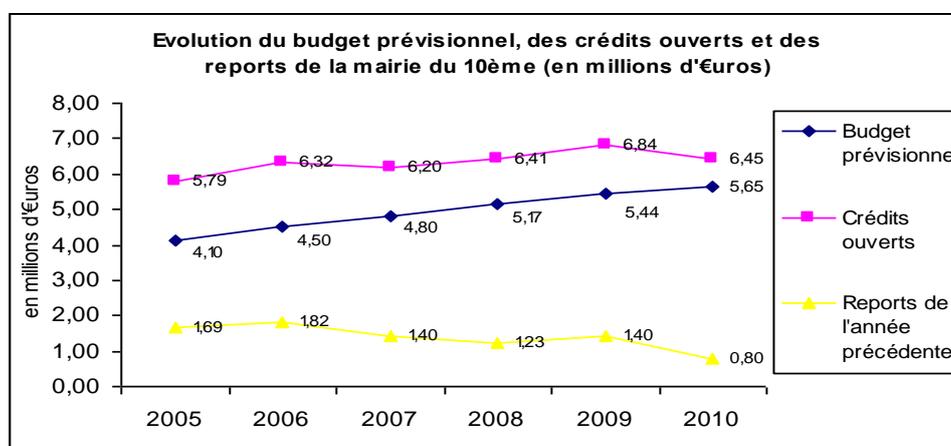
Le tableau et le graphique suivants montrent que le budget prévisionnel progresse régulièrement passant de 4,10 M€ en 2005 à 5,6 M€ en 2010 en raison de transferts d'équipements et de charges. A partir de 2007, on note une baisse importante des reports qui passent de 1,7 M€ en 2005 à 801 555 € en 2010, ce qui démontre une volonté de bonne gestion, voulue par la direction générale des services, avec un effort porté sur la consommation des dotations de fonctionnement (les reports qui subsistent proviennent

essentiellement de la dotation d'investissement et notamment des crédits des conseils de quartier).

Tableau n° 24 : Evolution budget prévisionnel

Evolution budget prévisionnel, crédits ouverts et reports de la mairie du 10ème en millions d'euros			
	Budget prévisionnel	Crédits ouverts	Reports de l'année précédente
2005	4,10	5,79	1,69
2006	4,50	6,32	1,82
2007	4,80	6,20	1,40
2008	5,17	6,41	1,23
2009	5,44	6,84	1,40
2010	5,65	6,45	0,80

(source : Mairie du 10^{ème})



(Source : Mairie du 10^{ème})

- **Evolution des dépenses**

Les dépenses totales constatées à l'état spécial ont progressé de 8,9% de 2008 à 2010 en passant de 5,21 M€ à 5,67 M€. L'augmentation principale revient à la dotation d'investissement et la dotation de gestion locale.

Tableau n° 25 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var ° 2008/ 2010
Dotation d'animation locale (DAL)	527 682,91	768 913,59	656 084,97	499 349,48	-5,37%
Travaux urgents	287 549,67	439 338,54	319 340,34	190 918,93	-33,60%
Conseils de quartier	15 923,83	13 588,59	19 836,00	13 296,74	-16,50%
Animation locale	224 209,41	315 986,46	316 908,63	295 133,81	31,63%
Dotation de gestion locale (DGL)	4 615 675,60	5 076 060,49	5 270 633,61	5 051 285,14	9,44%
Dotation d'investissement	69 660,99	288 473,56	531 250,89	126 679,84	81,85%
Travaux	9 980,56	220 377,84	180 552,73	63 028,31	531,51%
Conseils de quartier	6 492,21	11 450,51	350 698,15	35 453,92	446,10%
Mobilier et équipement	53 188,22	56 645,21	*	28 197,61	-46,99%
TOTAL	5 213 019,50	6 133 447,64	6 457 969,47	5 677 314,46	8,91%

(source : Mairie du 10^{ème})

* Dans les crédits ouverts 2010 sont cumulés travaux et mobilier, il s'agit de la ligne 45-458101-D des ESA

Les dépenses globales de la rubrique « **dotations d'investissement** » présentent une forte augmentation sur la période : +81,85% passant de 69 660 € à 126 679 € .

- **La ligne de dépense « travaux »** en nette progression (+63 028 €), connaît notamment un pic en 2009 (220 377€) correspondant aux dépenses d'aménagement de l'imprimerie de la mairie dans un nouveau local.

- Le 10^{ème} arrondissement compte 6 **conseils de quartier** qui disposent chacun annuellement de 8 264 € en budget d'investissement (soit 49 584 € par an). Les dépenses sur cette ligne sont certes en augmentation passant de 6 492 € en 2008 à 35 453 € en 2010, mais de façon insuffisante pour diminuer de façon réelle les reports qui se situent au-delà de 300 000 € depuis 2008. La situation des conseils de quartier est détaillée au paragraphe 3.1.

Les dépenses de la rubrique **dotations d'animation locale (DAL)** passent de 527 682 € en 2008 à 499 349 € en 2010, soit une baisse de 5,37%, en connaissant cependant un pic de dépense à 768 913 € en 2009 qui correspond à une dépense ponctuelle sur les travaux urgents. La dotation comprend les crédits relatifs aux dépenses de fonctionnement des conseils de quartier, les crédits dits d'animation locale et les crédits destinés aux travaux d'urgence dans les équipements dont les arrondissements ont la charge.

- **Si la ligne de dépense « travaux urgents »** présente une diminution de 5,37% entre 2008 et 2010 (passant de 287 549 à 190 918), elle a connu une forte hausse en 2009 à 439 338 €. Sur cet exercice ont notamment été payés les travaux d'accès à la halte garderie du site de l'ancien hôpital Saint Lazare.

- **La ligne de dépense « conseils de quartier »** connaît une baisse de 16,5% (soit -2627€). Chaque conseil de quartier dispose de 3 300 € annuels qui sont dépensés en petites manifestations.

- **La ligne de dépense « animation locale »** est en forte augmentation, passant de 224 209 € en 2008 à 295 133 € en 2010 (soit +31,63%). Le calcul des crédits est effectué et l'évaluation communiquée par la DF et la DUCT à la mairie d'arrondissement selon des modalités forfaitaires et des critères de répartition fixés par délibération du conseil de Paris. Pour l'utilisation de cette ligne, une procédure particulière a été mise en place par la mairie du 10^{ème}. En début d'année civile, l'enveloppe est divisée en 10 dotations dont le montant est décidé par le maire, sur proposition du cabinet et de la direction générale des services et destinées aux besoins des délégations d'élus suivantes: culture, animation scolaire, informations municipales, protocole, partenariat, développement durable, vie des quartiers, conseil des seniors, conseil de la jeunesse, animations sportives. La part la plus importante revient à l'enveloppe culture (120 000 € en 2010). Les dépenses de l'imprimerie sont aussi imputées sur l'animation locale et représentent 13 590 € en 2010.

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

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

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

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

Dans cet objectif, chaque poste du service financier était déjà équipé en double écran et les formations de tous les agents prévues en juin 2011 (celles-ci ont été effectuées).

L'impact de la dématérialisation des factures (des crédits en gestion directe) ne pouvait donc encore se faire sentir. Mais l'inquiétude était réelle quant au prochain passage par le « CSP ». L'intervention d'un « centre facturier » qui recevra les factures au lieu et place de la mairie, inquiète la responsable du service financier, d'autant que les factures dématérialisées auxquelles le service est déjà confronté, sont celles relevant de la gestion déléguée (DEVE, DASCO, DFPE) sur laquelle le service a peu de prise administrative. Selon la DGAS, la DFPE a déjà un taux de retard de facturation plus important que les autres directions (avec lesquelles les problèmes sont moindres). Cependant, la proportion n'a pas été communiquée aux auditeurs.

La procédure « CSP » est jugée complexe, démotivante pour les agents du service qui ne pourront plus s'investir dans un dossier complet (de l'engagement à la liquidation) et la responsable appréhende l'allongement des délais de mandatement (alors que la mairie n'a jamais payé jusqu'à maintenant d'intérêts moratoires).

La DGAS chargée de la gestion et de l'animation locale bien qu'entendant ces arguments, en nuance la portée. Elle a fait partie du groupe de travail « mutualisation de la fonction comptable » dans le cadre des « 25 mesures »⁴ ce qui lui a permis d'être mise au courant en amont des opérations prévues de dématérialisation et d'accompagner le changement auprès de son service financier, a priori peu favorable à la mesure. Elle considère que si le travail en gestion déléguée peut être difficile avec la DFPE, il se passe bien avec la DASCO.

Les agents du service redoutent également la pratique de la dématérialisation des factures d'un point de vue santé, en effet, ils ont indiqué aux auditeurs que l'augmentation du travail sur écran ces dernières années avait nettement fatigué leur vue et ils s'inquiètent de ce point de vue du futur travail sur double écran.

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

Depuis juillet 2011, les mairies sont donc tenues de faire adresser les factures au service facturier. Ce point est essentiel car le démarrage de la dématérialisation globale des

⁴ Plan d'action des mairies d'arrondissement portant notamment sur : les outils de management, les outils de pilotage, l'optimisation des fonctions transverses.

échanges entre l'ordonnateur et le comptable public, entré en vigueur le 23 septembre, exige un traitement dématérialisé des factures.

En revanche, les mairies, pour ce qui relève de leurs dépenses en gestion directe, continuent à régler leurs factures directement, sans passer par les CSP comptables. Elles gèrent de façon autonome toute la chaîne comptable, de la commande jusqu'à la liquidation de la facture.

Seules les directions, qui agissent en gestion déléguée pour le compte des mairies, sont tenues de passer par ces CSP, dont les derniers ont été créés en janvier 2011. Cette mise en place récente a pu générer quelques retards dans les paiements.

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

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

2.2.3.1.6. Les équipements de proximité

Les dépenses de la dotation de gestion locale sont passées de 4,63 M€ en 2008 à 5,05 M€ en 2010 (+7%). Par ailleurs, l'évolution des engagements juridiques est la suivante :

Tableau n° 27 : Evolution des engagements juridiques sur les équipements de proximité

Evolution des engagements juridiques sur les équipements de proximité			
en €	2008	2009	2010
Engagements juridiques + liquidations directes (total)	5 366 758,00	6 219 584,98	5 866 516,92
en gestion directe	3 108 785,48	3 490 761,35	3 122 799,24
en gestion déléguée	2 257 972,52	2 728 823,63	2 743 717,68
Mandatement (total)	5 213 019,50	6 133 447,64	5 671 722,50
Factures mandatées en gestion directe	3 006 966,28	3 440 561,38	2 955 071,42
Factures mandatées en gestion déléguée	2 206 053,22	2 692 886,26	2 716 651,08

(Source : Mairie du 10^{ème})

Tableau n° 28 : Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010 (en €)

Evolution des dépenses de l'Etat spécial de 2008 à 2010					
Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Crédits ouverts 2010	Dépenses 2010	Var° 2008/2010
Dotation de gestion locale (DGL)	4 615 675,60	5 076 060,49	5 270 633,61	5 051 285,14	9,44%
Mairie d'arrondissement	416 013,59	453 485,33	420 016,49	391 915,35	-5,79%
Maison des associations	38 145,52	37 427,78	46 694,99	41 561,74	8,96%
Equipements sportifs (411 412 413)	186 712,20	211 358,18	228 073,60	189 916,89	1,72%
Ecoles	627 340,19	701 847,68	629 529,33	566 525,50	-9,69%
Conservatoire	111 579,71	149 041,46	159 526,00	119 846,76	7,41%
Bibliothèques	7 415,89	9 116,37	17 283,00	15 692,70	111,61%
Centres d'animation	1 227 238,71	1 249 442,77	1 333 937,08	1 326 149,99	8,06%
Crèches	601 077,77	736 148,60	804 833,05	734 398,00	22,18%
Espaces verts	79 229,33	122 352,00	193 361,85	172 468,09	117,68%
Remboursement fluides	1 320 922,69	1 405 840,32	1 437 378,22	1 492 810,12	13,01%

(Source : Mairie du 10^{ème})

Malgré certaines hausses (principalement dues à des transferts ou ouvertures d'équipements), la mairie fait montre d'un souci de maîtriser les dépenses liées aux équipements de proximité. Les reports sur la dotation ont été aussi très largement maîtrisés dans un souci de bonne gestion comme le montre le tableau suivant transmis par la mairie sur les montants des crédits reportés globaux et libres d'emploi ces trois dernières années sur la dotation de gestion locale.

Tableau n° 29 : Evolution des reports de la DGL

Evolution des reports de la DGL	Reports DGL globaux	Reports crédits DGL libres d'emploi
BS 2009 (reports 2008)	296 910,00 €	220 975,00 €
BS 2010 (reports 2009)	149 511,00 €	89 339,00 €
BS 2011 (reports 2010)	210 348,47 €	90 356,50 €

(Source : Mairie du 10^{ème})

- **L'administration générale de la mairie** est en gestion directe (sauf pour l'affranchissement). Les dépenses de la ligne baissent de 5,7% (entre 2008 et 2010), ce qui correspond à la volonté de la direction des services de réaliser des économies sur les fournitures et consommables informatiques. Dans le même objectif en 2009, toutes les ampoules de la mairie d'arrondissement ont été remplacées par des ampoules basse consommation.

- **Les équipements de la petite enfance** : Les dépenses de la ligne « crèches » évoluent à la hausse (601 077 € en 2008 ; 734 398 € en 2010, soit +22%). Cette augmentation correspond pendant la période auditée à de nouvelles charges dues à l'ouverture de deux nouveaux équipements : la crèche Saint Lazare et la crèche Delessert. En outre, l'alimentaire des crèches est en augmentation et la mairie a dû passer en 2009 un contrat de prestation de service dans le cadre de l'externalisation des prestations de nettoyage des établissements de la petite enfance.

Un adjoint administratif du service financier dévolu à ce secteur, est en contact constant avec les directrices des équipements de petite enfance (crèches et haltes garderies) et à l'écoute de leurs demandes et de leurs besoins.

- **La ligne « bibliothèques »** connaît une hausse des dépenses, celles-ci sont passées de 7 415 € en 2008 à 15 692 € en 2010, soit +111,6%. Cette évolution est notamment due à des transferts de charges vers le budget des ESA. Ainsi en 2010, ont été transférés le paiement de fournitures administratives (+3000 €) et des frais de maintenance (+1 560 €).

- **Les « espaces verts »** sont en gestion déléguée (sauf pour l'électricité). La dépense présente une augmentation de +117,6%, passant de 79 229 € en 2008 à 172 468 € en 2010. Cette hausse est notamment due à un transfert de charges de nettoyage des toilettes publiques dans les espaces verts et à la réévaluation de l'entretien des terrains. Les dépenses de fournitures de petit équipement connaissent également une hausse sensible (1 749 € en 2008, 10 218 € en 2009 et 18 532 € en 2010).

2.2.3.2. La fonction achat

La mairie du 10^{ème} s'avère trop restreinte pour permettre l'élaboration d'une politique d'achats et doit en général utiliser les marchés transverses de la Ville pour les prestations qui lui sont nécessaires (fournitures administratives,...). Toutefois, en cas de besoins spécifiques, le service est capable d'élaborer des marchés adaptés aux besoins de la mairie : un marché annuel pour les vœux du maire, un marché pour la maquette du journal du 10^{ème} et les comptes rendus des conseils d'arrondissement. Sur la période auditée, différents MAPA (Marchés à procédure adaptée) travaux ont été passés, l'un en 2008 pour la réfection de bureaux et deux autres pour l'aménagement des nouveaux locaux de l'imprimerie offset en 2009 et 2010.

En 2008, la mairie a passé un MAPA destiné à la fourniture de consommables informatiques. Il apparaît que les produits visés par le marché : cartouches d'encre pour imprimante, fax, supports de sauvegarde, produits de nettoyage et de rangement, ne présentent pas de spécificités particulières. **La mission recommande donc, pour ce type d'achats, que la mairie se rattache désormais aux marchés transverses de la Ville.**

Les marchés sont de la responsabilité de la DGAS chargée de la gestion et l'animation locale qui les rédige et les passe dans l'application EPM (Elaboration Passation de marchés). C'est la DGAS qui prépare (étude technique et des besoins) et rédige les cahiers des charges.

Quand le marché est notifié, la chef du service des finances le saisit elle-même dans ALIZE et les agents l'exécutent.

Le nombre de marchés passés est de 8 en 2008, de 6 en 2009 et de 2 en 2010.

Tableau n° 30 : MAPA passés par la mairie du 10^{ème} arrondissement

Année	Libellé	Montant HT maximum
2008	Prestation traiteur vœux du maire 2008	17 453 €
2008	Réalisation des comptes-rendus du 10ème arrdt	24 843 €
2008	Conception graphique du logo de la mairie du 10ème arrdt	2 880 €
2008	Conception et suivi de la maquette du journal du 10ème arrdt	31 138 €
2008	Prestation traiteur du 29 novembre 2008	5 700 €
2008	Réfection de bureaux aile A 2ème étage+ 1 bureau 4ème étage	36 784 €
2008	Fournitures de consommables informatiques 10ème arrdt	64 000 €
2008	Buffet vœux du maire 2009	25 104 €
2009	Mise aux normes local imprimerie mairie 10 ème arrdt	82 880 €
2009	Marché de coordination SPS de 3ème catégorie local offset	1 600 €
2009	Fourniture et livraison vin rouge mairie 10ème arrdt	12 000 €
2009	Fourniture et livraison champagne mairie 10 et équipement	24 000 €
2009	Fourniture et livraison vin blanc	12 000 €
2009	Séminaire démocratie locale janvier 2010	2 479 €
2010	Marché complémentaire mise aux normes local offset mairie 10	30 733 €
2010	Prestation traiteur vœux 2010 mairie 10	21 636 €

(Source : Mairie du 10ème)

2.2.3.3. La fonction régie

La régie de la mairie du 10^{ème} arrondissement compte actuellement trois agents. Le responsable du service, un secrétaire administratif (catégorie B), a été nommé régisseur en juin 1998.

Le régisseur est assisté par deux adjoints administratifs qui ont de plein droit délégation de signature.

Compte tenu de la taille de la régie, aucun organigramme fonctionnel n'a été établi. L'ensemble du personnel accomplit indifféremment les différentes missions de la régie.

Les outils informatiques utilisés

Le principal outil informatique de la régie est l'application STAR (Système de Traitement Automatisé des Régies) qui a remplacé EGERI en 2008.

Aux dires du régisseur, l'introduction de STAR a constitué un progrès sensible par rapport à EGERI en terme de rapidité ainsi que de clarté et de lisibilité.

De plus, le logiciel STAR permet l'édition d'un journal des opérations annulées, ce qui représente un avantage en termes de traçabilité comptable.

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

La régie utilise également le logiciel ECOLESOFT afin de retracer les encaissements des frais de cantine et l'application DVP pour procéder à des dépenses par virement. On notera que le logiciel ECOLESOFT n'est pas interfacé avec STAR, ce qui oblige à fournir un travail supplémentaire de saisie mais rend possible des recoupements et donc des vérifications.

En revanche, STAR est interfacé avec l'application FACIL'FAMILLES, créée par la Direction des affaires scolaires (DASCO), qui regroupe l'encaissement de toutes les recettes liées aux activités périscolaires (ateliers sportifs, ateliers culturels, goûters récréatifs en maternelles).

En 2010, la régie du 10^{ème} arrondissement a été pionnière avec celle des 6^{ème} et 13^{ème} arrondissements pour la mise en œuvre de FACIL'FAMILLES.

Enfin, la régie du 10^{ème} utilisera à partir de septembre 2011, l'application informatique LUCI (Logiciel Utile aux Crèches Informatisées).

Fréquentation de la régie

La régie du 10^{ème} connaît une fréquentation relativement importante avec 7 426 personnes accueillies en 2010 (il n'existe pas de statistiques pour les années précédentes. On notera que 563 personnes ont été reçues au titre du dispositif FACIL'FAMILLES).

Plusieurs types de visiteurs sont accueillis par ce service :

- les usagers déjà évoqués supra. A ce sujet, il convient de souligner que de nombreuses personnes (notamment dans une population souvent d'origine étrangère) souhaitent pouvoir continuer à régler leurs dépenses [.....] ;
- 31 directeurs et directrices d'écoles (en maternelle et en élémentaire) qui viennent à la régie, en moyenne tous les deux mois, afin d'y déposer les chèques reçus en matière de règlement des frais de cantine ;
- 17 mandataires de la Direction des familles et de la petite enfance (DFPE). Les directrices de crèches et de halte-garderie viennent une fois par mois, en tant que sous-régisseurs d'avances ;
- le sous-régisseur du Conservatoire de musique de l'arrondissement (droits d'inscription, location d'instruments, location de salles) et le sous-régisseur de l'atelier des Beaux-Arts de la Direction des affaires culturelles (DAC).

On ne dénombre pas de file d'attente. De même, aucun incident avec des familles n'est signalé.

La régie ouvre à 8 h 30 et reste ouverte lors de la pause méridienne. Elle ferme à 17 h (dès 16 h, pour les règlements en espèces). Aucune nocturne (ouverture jusqu'à 19 h 30 le jeudi) n'a été mise en place.

La sécurisation matérielle

Le local des régies de la mairie et de la caisse des écoles est situé au troisième étage de la mairie du 10^{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.*

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

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

Au-delà, et de manière plus générale, le rapport de la DRFIP a souligné que « le fonctionnement des régies d'avance, et de recettes de la mairie et de la caisse des écoles du 10^{ème} arrondissement était satisfaisant, la comptabilité tenue avec rigueur, les schémas d'écriture maîtrisés et les opérations traitées dans les meilleurs délais ».

Le dernier rapport de la DRFIP a également émis quelques recommandations [.....] *Le membre de phrase qui*

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

- la réalisation de contrôles inopinés et formalisés des sous-régies ;
- la mise à jour du montant des avances et du niveau d'encaissement sur les documents comptables ;
- l'abandon progressif de la tenue des journaux annuels afin de supprimer les cas de double emploi.

Ces recommandations ne font pas l'objet d'un suivi particulier de la part de la Direction des finances ou de la DUCT.

Le tableau suivant reflète l'évolution des recettes perçues par la régie de la mairie du 10^{ème} arrondissement sur la période couverte, soit de 2008 à 2010. On constate des fluctuations importantes des recettes Ville de Paris (activités périscolaires, inscriptions aux ateliers Beaux-Arts et conservatoire) alors que les recettes relatives à la caisse des écoles sont en augmentation régulière.

Tableau n° 31 : Évolution des encaissements réalisés par la régie du 10^{ème} arrondissement de 2008 à 2010 (en euros)

Encaissements réalisés par la régie			
	2008	2009	2010
Ville de Paris	527 264,63	744 161,61	439 399,27
Caisse des écoles	1 753 623,45	1 937 109,31	2 023 198,31
TOTAL	2 280 888,08	2 681 270,92	2 462 597,58

(Source : Mairie du 10^{ème})

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

La gestion des dépenses

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

Tableau n° 32 : Évolution des dépenses réalisées par la régie entre 2008 et 2010 (en euros)

Dépenses réalisées par la régie			
	2008	2009	2010
Ville de Paris	130,54	396,33	183,39
État spécial	10 109,68	12 768,29	6 508,11
Caisse des écoles	12 975,73	11 931,27	6 842,63
TOTAL	23 215, 95	25 095,89	13 534,13

(Source : Mairie du 10^{ème})

2.2.4. Les spécificités de la mairie du 10^{ème} arrondissement

2.2.4.1. Le service d'aide aux démarches

Le service, sous sa forme initiale, a été mis en place en 1998 avec des emplois jeunes qui recevaient les administrés et les aidaient à remplir les documents.

Suite à cette expérience, la structure a été montée sur la base du volontariat. Le service occupe deux bureaux à l'entresol de la mairie près de l'accueil et exerce un effet d'attraction sur les autres arrondissements. Il est directement rattaché au DGAS en charge des services à la population.

L'aide aux démarches reçoit plus de 25 personnes par jour (plus de 3000 par an) et est assurée par deux adjoints administratifs de catégorie C. Ces deux agents ont une bonne connaissance de la mairie. L'un d'eux a d'abord travaillé aux affaires générales puis au service des finances. L'autre était au service des élections.

Démarches

Le service a une activité plus qualitative que celle de simple écrivain public (n'y sont rédigés ni courriers personnels, ni déclaration d'impôts, ni curriculum vitae).

En premier lieu, les agents lisent et expliquent le document à l'administré. Lorsqu'ils ne sont pas compétents, ils expliquent le courrier et orientent les gens vers une association, comme, par exemple, APTM (association pour l'accompagnement social et administratif des migrants) pour l'aide au recours par rapport au titre de séjour ou sur la Maison de la justice et du droit (MJD), il en existe une dans le 10^{ème}.

Leurs domaines d'intervention consistent notamment à :

- constituer des dossiers administratifs délivrés en mairie ou par d'autres organismes (Assedic, CAF, CNAV, CPAM).
- rédiger des recours contre une décision du centre d'action sociale, des demandes d'aides.
- faciliter les démarches du public auprès des différentes administrations.

La plupart des questions traitées par le service touche le logement. On peut alors s'interroger sur la possible diminution de son activité lors de l'éventuelle ouverture du Relais Information Habitat Logement (RIHL). Mais le service traite également de situations plus lourdes et est en lien avec le service de médiation et de conciliation de la mairie.

Les agents reçoivent, outre des domiciliés dans le 10^{ème}, des personnes qui travaillent dans le 10^{ème} ou des personnes qui ont déménagé mais connaissent le service. Ils accueillent un public démuné, beaucoup de personnes âgées, des personnes possédant mal le français (environ une personne sur trois). Les postes demandent de l'autonomie et une appétence particulière pour la réception d'un public démuné.

Une relation de confiance est créée avec les administrés.

Les deux agents n'ont pas suivi de stage spécifique avant leur prise de poste (leur formation de base est plutôt littéraire). Depuis, ils ont été inscrits à des formations informatiques (EXCEL), à des formations à l'accueil d'un public en difficulté, à l'accueil

d'un public étranger, à l'écrit administratif. Ils suivent des formations juridiques courtes (une journée) sur « lire un texte juridique », ou « hiérarchie des textes réglementaires »...

Fonctionnement

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 16h30. Une nocturne est assurée le premier jeudi du mois.

Au moment de l'audit, le service recevait sans rendez-vous le matin et avec rendez-vous l'après-midi et les mercredis toute la journée. Cependant, il a paru souhaitable de mettre en place des rendez-vous systématiques car il peut y avoir de grosses affluences le matin ou en période de congé de l'un des agents. Ainsi, depuis juillet 2011 les administrés sont tous reçus sur rendez-vous, matin et après-midi, trente minutes étant prévues par entretien. Dans l'objectif de mettre au point la nouvelle organisation, une réunion a eu lieu avec la direction générale et l'accueil qui fixe les rendez-vous. Les agents ont demandé un filtrage plus approfondi, aucun rendez-vous ne sera pris au-delà de deux semaines pour que les gens viennent.

Le DGS est très satisfait du réel service apporté aux administrés par l'aide aux démarches. Il regrette que la structure puisse être considérée comme un « luxe ».

2.2.4.2. L'imprimerie

La présence d'un imprimeur dans le 10^{ème} arrondissement est historique et est aussi observée dans le 13^{ème} arrondissement. C'est un métier qui n'existe plus à la Ville. L'agent qui occupe ce poste est arrivé en 1993 et est actuellement proche de la retraite. Après son départ, la direction générale envisage de pérenniser le service en employant un agent en contrat aidé ou en apprentissage.

En 2008/2009, à l'occasion du déplacement et du réaménagement de l'atelier au sous-sol de la mairie (rendu nécessaire pour permettre l'installation d'une entrée destinée aux personnes handicapées) a été fait le choix de l'achat d'une nouvelle presse (de technique offset).

L'imprimeur utilise un stock de fournitures : papiers, encre, produits spécifiques à l'offset. Mensuellement, il établit une évaluation du coût de chaque travail qu'il effectue (papier, produits, éventuelle sous-traitance). Il communique ses besoins au service finances qui passe les commandes.

Les dépenses de fournitures de l'imprimerie sont imputées sur l'enveloppe de l'animation locale et représentent 13 590 € en 2010.

L'imprimeur travaille seul à l'atelier. Il réalise des brochures pour la mairie ou des associations, des documents pour le conservatoire du 10^{ème}, des catalogues pour des expositions en mairie. Les commandes lui sont passées par la direction générale des services qui est son seul interlocuteur, elles sont signées par le DGS ou par l'un ou l'autre des DGAS selon que l'impression concerne une manifestation interne à la mairie ou extérieure. Une réunion se tient régulièrement avec le DGS, ses deux adjoints, l'imprimeur et le graphiste pour caler la programmation des impressions. Le planning élaboré à l'issue de ces réunions est transmis au Cabinet du Maire pour information.

Son travail commence à partir des fichiers PDF. Un graphiste fournit les fichiers. Il doit les transformer, il assure cette transformation en deux ou trois couleurs. Quand il doit le faire en plusieurs couleurs, il fait intervenir un spécialiste extérieur : un « flasheur ». Il espère qu'il sera bientôt possible d'acheter le matériel nécessaire à cette opération pour la remplir lui-même.

Il fabrique la plaque et le travail d'impression commence sur imprimante offset. Il est équipé d'une presse « mono », c'est-à-dire qu'une seule couleur peut être apposée par passage. La plupart des documents sont en quadrichromie, ce qui signifie quatre passages.

Après l'impression, il réalise le « façonnage » en recoupant les documents avec le massicot et ensuite une phase « pliage » avec une plieuse.

Un agent fait ensuite le « brochage », s'il s'agit d'un gros tirage, un marché est passé pour le « brochage ».

Son activité est assez régulière d'une année sur l'autre. Sa plus forte période d'activité se situe en avril, mai et juin car le nombre de manifestations est important et qu'il doit imprimer des affiches et des cartons d'invitation. Les expositions sont réparties sur l'ensemble de l'année.

Pour certains ports de documents, il peut demander l'aide des ALG.

L'imprimerie ne travaille que pour la mairie du 10^{ème} et par son intermédiaire pour des associations. Le DGS a indiqué aux auditeurs qu'il souhaiterait pouvoir mettre cet outil à la disposition d'autres arrondissements car il n'est pas au maximum de sa capacité de production. Il craint cependant des problèmes d'organisation quant à la priorité des demandes, notamment pour celles du cabinet destinées à la communication extérieure.

La mission recommande que la DUCT étudie la possibilité de mutualiser les activités « imprimerie » de la mairie du 10^{ème} arrondissement (et également de celles du 13^{ème}) au profit de leurs homologues, en tenant compte des préconisations du rapport 10-05 de l'Inspection générale sur l'audit de la fonction reprographie.

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. La démocratie locale : la coordination des Conseils de quartier

Le 10^{ème} arrondissement compte six conseils de quartier.

L'adjoint au maire de l'arrondissement chargé de la démocratie locale, de la vie associative et des personnes en situation de handicap veille au bon fonctionnement de ce dispositif. L'administration de ce dernier est assurée par une secrétaire administrative (initialement contractuelle sur ce poste) qui est rattachée à la Directrice générale adjointe des services.

L'animatrice des conseils de quartiers est assistée par un agent en contrat aidé à temps plein qui assure les fonctions de secrétariat.

Matériellement, elle travaille dans le même bureau que l'assistant (absent au moment de l'audit) du Conseil de jeunesse qui est rattaché à la Direction de la jeunesse et des sports.

A la demande de l'adjoint sectoriel, la responsable des Conseils de quartier participe aux réunions préparatoires du CICA et en assure la coordination. La préparation matérielle, proprement dite, des réunions du CICA (conseil d'initiative et de consultation d'arrondissement) est assurée par le secrétariat de la Direction générale des services.

La mission d'audit recommande d'engager une réflexion sur l'opportunité de créer un service administratif « Vie démocratique » traitant de tous les aspects administratifs et de l'organisation des réunions des conseils de quartier, du Conseil de la Jeunesse et du CICA, voire des enquêtes publiques, afin de développer les synergies entre tous ces organismes.

Chaque conseil de quartier se réunit environ trois fois par an (le rythme de quatre réunions annuelles s'avère difficile à tenir, compte tenu de la « coupure » des vacances en juillet et en août).

Tous les habitants d'un quartier peuvent être conseillers de quartier. Il leur suffit d'assister à une réunion et de laisser leurs coordonnées pour recevoir des informations. Ils peuvent participer aux commissions créées par le Conseil de quartier et se présenter pour faire partie de l'équipe d'animation.

Chaque Conseil de quartier élit une équipe d'animation qui compte de 6 à 12 membres selon les conseils. Les membres de l'équipe d'animation sont les interlocuteurs privilégiés de la Mairie.

Inversement, au sein du Conseil d'arrondissement, deux élus référents sont désignés pour chaque Conseil de quartier.

Chaque année, le maire de l'arrondissement participe lui-même à plusieurs conseils de quartier en fonction des thématiques abordées. Des élus sectoriels, des responsables des services de la Ville de Paris (notamment de la propreté et de la Voirie) ou du commissariat de police du 10^{ème} assistent également à certaines des réunions des conseils de quartier.

L'équipe d'animation de chacun des conseils prépare les ordres du jour et l'établissement des comptes rendus.

Les conseils de quartier du 10^{ème} bénéficient d'un important effort de communication afin de « mobiliser » la population : site Internet dédié («www.cqparis10.org»), affichages chez les commerçants ou dans les équipements municipaux de proximité, distribution de « flyers » dans les halls d'immeubles, envois de courriels, etc...).

Sur le plan financier, on observe une relative sous-consommation du budget de fonctionnement des conseils de quartier (utilisé principalement pour l'organisation de fêtes ou d'animations de quartier), qui se traduit par des reports de crédits.

La tendance est encore plus nette en ce qui concerne le budget d'investissement. Le tableau ci-après retrace l'évolution de la dotation d'investissement des conseils de quartier.

Tableau n° 33 : Evolution de la ligne conseils de quartier

Evolution de la ligne conseils de quartier (dotation d'investissement)						
années	BP	REPORTS	C0	dépenses	% consommation	
2005	49 584 €	148 752 €	198 336 €	6 015,78 €	12,13%	dépenses prises sur part mairie
2006	49 584 €	198 336 €	247 920 €	13 192,08 €	26,61%	
2007	49 584 €	234 728 €	284 312 €	4 839,03 €	9,76%	transfert en fonctionnement
2008	49 584 €	269 473 €	319 057 €	6 492,21 €	13,09%	transfert en fonctionnement
2009	49 584 €	312 565 €	362 149 €	11 450,51 €	23,09%	
2010	49 584 €	301 114 €	350 698 €	35 453,92 €	71,50%	une année de report mis sur mairie
*2011	49 584 €	315 244 €	364 828 €	32 462,91 €	65,47%	* provisoire au 08/07/2011

(Source : Mairie du 10^{ème})

Un gonflement régulier des reports de crédits est constaté. Afin de remédier à cette situation, des conseils de quartier ont lancé au cours de l'année 2009 des appels à projets afin d'explorer de nouvelles pistes en matière d'utilisation des crédits d'investissement.

C'est ainsi qu'en 2010, des achats de matériels ont été réalisés au profit d'écoles élémentaires de l'arrondissement (par exemple, acquisition d'instruments de musique pour l'école du 200 rue Saint-Maur ou équipement d'une salle d'informatique de l'école de la rue Vicq d'Azir). Dans le même esprit, un mur végétalisé a été créé dans l'école élémentaire de la rue Parmentier).

Par ailleurs, la Commission solidarité inter quartiers ⁽⁵⁾ a préconisé de financer en 2011 l'achat d'équipements au bénéfice d'associations humanitaires travaillant avec des

⁵ Les conseils de quartiers ont la faculté de mettre en place des commissions thématiques.

populations en errance dans l'arrondissement (CAMRES, « Aux captifs la libération », « Entraide et Partage », « France langue d'accueil, « Armée du Salut », Centre Itinérance). Ces achats d'équipements très variés (mobilier, armoire frigorifique, ordinateurs, lave-linge, etc...) permettent d'« entamer » les reports de crédits mais ne concernent pas des équipements de proximité contrairement à la vocation des budgets d'investissement des conseils de quartier.

On notera, par ailleurs, qu'une année de reports (ceux de l'année 2003, soit 49 584 €) a été utilisée pour le financement en 2011 de travaux au sein de la mairie du 10^{ème} (aménagement du Relais Informations Famille). Les reports utilisés représentaient une contribution d'environ 50% du coût estimé des travaux.

Le tableau ci-après donne quelques précisions chiffrées sur le fonctionnement des conseils de quartier du 10^{ème} arrondissement.

Tableau n° 29 : Fonctionnement des conseils de quartiers dans le 10^{ème} (chiffres 2010).

<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de conseils de quartiers : 6 (Saint Vincent de Paul - Lariboisière, Louis Blanc - Aqueduc, Grange aux Belles - Terrage, Faubourg du Temple - Saint-Louis, Porte Saint-Denis - Paradis, Château d'Eau - Lancry).
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de membres des équipes d'animation : de 8 à 12.
<ul style="list-style-type: none"> • Participation : 50 à 60 personnes par conseil de quartier.
<ul style="list-style-type: none"> • Invitations à participer aux conseils de quartier : 4820 personnes peuvent être contactées par courrier ou par e-mails.
<ul style="list-style-type: none"> • Budgets : chaque conseil de quartier dispose annuellement d'un budget de fonctionnement de 3 305 € et d'un budget d'investissement de 8 264 €.
<ul style="list-style-type: none"> • Moyens matériels mis à disposition des conseils de quartier : une sono, un ordinateur, un vidéoprojecteur, un écran, un « paper board » ; tous ces équipements sont transportés par les ALG de la mairie. Des réunions plénières sont organisées dans les espaces publics du 10^{ème} (écoles, voire la mairie elle-même).

3.2. Les défis à relever

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

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs

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

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

Ils sont choisis parmi les personnels des services déconcentrés de la DEVE, de la DVD ou de la DPE. Ils sont chargés de renforcer la coordination, le partage d'information.

Selon le DGS, cette réforme n'a eu aucun impact sur le fonctionnement des services de la Mairie. L'apport de la désignation d'une coordonnatrice dans le 10^{ème} se traduit

essentiellement en termes de meilleure efficacité dans la résolution de problèmes impliquant plusieurs directions sur l'espace public.

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 DAC (Direction des Affaires Culturelles) est présente depuis peu dans les réunions de services déconcentrés. Le DGS pour sa part n'a pas de contact avec le référent en dehors de ces réunions. Le cabinet est plus concerné.

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

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

La mise en place de synergies entre les services d'accueil des mairies, des sections du CAS et des SSDP est une bonne chose du point de vue du DGS. Il faut cependant se garder d'aller au-delà : bien informer et orienter le public vers le bon interlocuteur social est la mission de la mairie et tout ce qui peut être fait pour y contribuer est positif mais chacun doit bien rester dans son cœur de métier, on ne doit pas rajouter à la confusion dans l'esprit du public en laissant à penser que les services de mairie pourraient « faire du social » ou en relocalisant d'une manière ou d'une autre en mairie des services sociaux qui ont gagné en qualité d'accueil en les quittant (le CAS du 10 a déménagé il y a une dizaine d'années).

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 DGS n'a constaté aucun impact de l'utilisation de ces personnels sur l'organisation et le fonctionnement de la mairie.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

- meilleure information

Selon le DGS, la migration sur la plate forme du 3975 a des impacts qualitatifs et quantitatifs importants : moins d'appels traités dans les services (donc plus de temps pour l'accueil physique), réponses plus standardisées, plus grande amplitude horaire pour joindre la Mairie.

- modernisation des modes de paiement

Elle n'impacte pas les services de la Mairie dont les prestations sont gratuites (sauf achat de timbres fiscaux pour les attestations d'accueil). Seule exception : Facil'famille

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

L'antenne logement du 10^{ème} reçoit 10 000 personnes par an, chiffre à peu près constant ces dernières années. La possibilité de demander des actes d'état civil dans toutes les mairies a moins impacté l'activité dans le 10^{ème} que la possibilité de les demander en ligne.

- simplification et harmonisation des formulaires

Le DGS estime que le travail est utile surtout pour les affaires générales et les différents certificats qu'elles délivrent. L'harmonisation conduite par la DUCT en la matière était nécessaire.

Les demandes d'actes d'état civil ont beaucoup augmenté du fait de la possibilité de demander en ligne. En fait, les autres canaux de demande (guichet et courrier) n'ont pas baissé et le nombre de demandes dématérialisées a explosé. Le DGS regrette que la délivrance en ligne ne soit pas encore possible, elle permettrait de gagner du temps et de l'argent (papier, reprographie, affranchissement).

3.2.2.2. Le développement des « téléservices »

- projets d'inscription en ligne sur les listes électorales

En fonctionnement depuis fin 2010, 20% des nouvelles inscriptions se font désormais par internet.

- recensement citoyen en ligne

Non.

- échanges de données relatives à l'état-civil

Non.

- renouvellement de la demande de logement en ligne

Pas à la connaissance du DGS.

- demande en ligne de la carte de stationnement résidentiel

Ce n'était pas une activité très importante pour le bureau d'accueil, en charge de la délivrance des formulaires de demande.

- pré-inscription en ligne pour une demande de place en crèche

Non souhaité par le Maire et l'équipe municipale.

- développement des usages mobiles ?

Le DGS l'a proposé pour certains échanges avec les administrés (réponses après les commissions d'admission en crèche, les commissions d'examen des demandes de dérogations scolaires) mais non souhaité par le Maire.

- demain, le compte usager ?

Existe déjà sur un site national. Le DGS n'en voit pas vraiment l'utilité à l'échelle de l'arrondissement.

En matière de moyens, le DGS indique que le parc informatique de la Mairie s'est étoffé ces dernières années, les formations spécifiques aux logiciels de plus en plus spécialisés ont été nombreuses et organisées de manière réactive, les agents ont dans leur très grande majorité « pris le virage » de l'informatisation. Point négatif : la surcharge d'applications sur certains postes rend leur démarrage lent le matin, l'allongement, pour des raisons budgétaires, de la durée de vie des pc ne va pas arranger la situation.

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

Cumule les quatre caractéristiques : meilleur accès à l'information, simplification des formalités, modernisation des modes de paiement, téléservices

Selon le DGS le 10^{ème} connaissait déjà une situation particulière depuis plusieurs années puisque la régie accueille les familles pour les paiements en numéraire. L'arrivée de Facil'familles n'a donc pas bouleversé ce service.

3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

- Enlèvement des encombrants

Transparent depuis la migration vers le 3975.

- Signalements d'incivilités dans l'avenir ?

3.2.2.5. Le développement du multicanal

- refonte de paris.fr

Le développement des sites des mairies a un impact visible. Avec près de 400 connexions par jour, celui de la Mairie du 10^{ème} est très fréquenté.

- développement du 3975

Voir remarques ci-dessus sur les avantages de la migration vers le 3975.

- développement du courriel

Selon le DGS, ce développement représente du bon et du moins bon. Bon pour la rapidité de transmission de l'information, la dématérialisation donc les économies réalisées, les possibilités annexes d'outlook (agenda, sous-dossiers, règles d'envoi et de réception).

Du moins bon avec l'inflation des mails, pas toujours le bon canal selon le message à passer.

- partage des bases de données par les agents d'accueil

Le DGS estime que c'est un élément de professionnalisation important de l'accueil et de meilleure insertion de l'accueil local dans une ville globale.

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

3.2.3.1. La gestion des équipements « de proximité »

La gestion des écoles, gymnases, centres d'animation, crèches, ... a été transférée aux conseils d'arrondissement par la loi démocratie de proximité.

Le DGS souligne la mise en place début 2003 d'un service des finances composé de 4 agents C et un chef de service B (il y avait avant 2 agents C dont un en longue maladie non remplacé) placés sous l'autorité du nouveau DGAS dont le poste avait été créé en 2002.

Redéploiement d'effectifs donc depuis l'état civil essentiellement pour créer ce service qui aujourd'hui assure la gestion de toutes les composantes de l'Etat Spécial qui est passé de 900 000 € en 2002 à 3 500 000 € en 2003 (6M € aujourd'hui).

3.2.3.2. Le comité des arrondissements

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

Le DGS indique que le suivi politique est assuré par le cabinet.

3.2.3.3. La réforme des investissements d'intérêt local

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

La direction générale, plus précisément la DGAS en charge de la décentralisation, suit, avec le cabinet du Maire, la programmation des IIL. Pas d'impact sur d'autres agents ou services.

3.2.3.4. Les subventions aux associations d'intérêt local

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

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

Pas encore en œuvre et pas vraiment souhaité par le Maire du 10^{ème}. Le DGS ajoute qu'une telle mesure nécessiterait une modification de la loi.

3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

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

Le DGS indique qu'aucune CMP n'a été réunie à ce jour sur aucun type d'équipement de proximité dans le 10^{ème}.

3.2.3.6. Le co-pilotage de la Propreté

Les missions de propreté font l'objet d'un co-pilotage avec les mairies d'arrondissement qui prend les formes suivantes :

- le diagnostic des besoins de nettoyage est élaboré conjointement,
- le plan d'action, défini conjointement, fixe aux services de la DPE dans l'arrondissement des objectifs.

Selon le DGS, le suivi est assuré par le cabinet. Il n'y a pas de délégation à la propreté dans le 10^{ème}, le Maire l'a annoncé lors de la première réunion du conseil après les municipales de 2008 en précisant que c'était lui qui suivrait ces questions.

3.2.4. La déconcentration des directions centrales

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

Selon le DGS, aujourd'hui tous ces services sont réunis par le Maire toutes les 6 semaines environ. L'ordre du jour est déterminé conjointement par l'ensemble des participants.

La direction générale assure le secrétariat de ces réunions. On ne constate pas d'impact particulier sur les services de la Mairie mais plutôt sur l'espace public et sur les équipements de proximité car ces réunions permettent souvent de solutionner des problèmes qui les concernent et nécessitent un travail en commun de plusieurs services déconcentrés.

Ainsi, les chefs d'établissement d'une école ou d'une salle de sport connaissent les représentants de l'administration et savent immédiatement à qui s'adresser lorsque, par exemple, leur équipement a besoin de petits travaux ?

Selon le DGS, c'était déjà le cas avant la mise en place de réunions inter services.

Une école qui fait remonter un besoin de petits travaux trouvera la CAS et la SLA pour venir effectuer des réparations.

3.2.4.2. Le mouvement de déconcentration à poursuivre

Deux projets portent en particulier ce mouvement de déconcentration territoriale :

- **La déconcentration DFPE / DASCO** : il s'agit de créer des circonscriptions de la petite enfance et de la vie éducative.

• **La déconcentration territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)** : Afin de permettre un meilleur travail de prévention, il est apparu nécessaire de rapprocher les travailleurs sociaux chargés de la protection de l'enfance, des enfants et de leur famille, d'associer plus étroitement les équipes de secteurs, la PMI et l'ASE et de créer des synergies avec les mairies d'arrondissement.

Le DGS rappelle que ces deux réformes ne sont pas encore entrées en vigueur dans le 10^{ème} ; elles n'ont donc pour l'instant pas d'impact.

3.2.4.3. Les réformes en cours

Selon le DGS, les objectifs visés par la charte des arrondissements, pour être atteints, impliquent que l'on se pose deux questions essentielles :

- *dans le pilotage territorial, quelle est l'organisation cible vers laquelle toutes les mairies doivent tendre en termes d'exercice et de partage des rôles par les cabinets et les directions générales ?*
- *la déconcentration telle qu'elle est souhaitée par le Maire de Paris peut-elle se faire dans le cadre hiérarchique et fonctionnel existant, c'est-à-dire avec des maires d'arrondissement (et des dgs) auxquels aucune autorité fonctionnelle n'est reconnue sur les services déconcentrés ?*

La feuille de route reste imprécise sur ces questions mais face aux responsabilités nouvelles qu'elle entend confier aux arrondissements le DGS ne voit pas d'accompagnement par des mesures statutaires fortes.

Dans le 10^{ème}, le travail collaboratif existe (sauf aujourd'hui dans le domaine social mais cela devrait se faire prochainement) mais son fondement est très largement relationnel et non pas statutaire.

La création d'un second poste de DGAS en 2002 obéissait déjà à une volonté d'impliquer davantage les équipes administratives des mairies dans la gestion des équipements et dans les rapports avec leurs responsables et avec les services déconcentrés. Du point de vue du DGS, les objectifs n'ont pas été totalement atteints et le rôle exercé dans ce domaine par les collaborateurs de cabinet reste, dans le 10^{ème} du moins, prépondérant.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMÉLIORATION

4.1. Les principales observations

Les services administratifs de la mairie du 10^{ème} s'appuient sur une équipe de cadres expérimentés. On constate un investissement élevé des agents des différents services dans l'accomplissement de leurs missions ainsi qu'une bonne articulation entre le cabinet du maire et les services administratifs.

S'appuyant sur une équipe de direction générale opérationnelle, la mairie du 10^{ème} n'a toutefois pas choisi de recruter un Cadre Technique de haut niveau.

Le management est encore trop cloisonné. Certes, la taille et la configuration des locaux de la mairie ne favorisent pas la communication entre les services mais cette dernière pourrait être améliorée par un dispositif de management plus structuré. L'adhésion à une démarche de labellisation telle que « Qualiparis » contribuerait à développer le travail collectif et à mettre en place des instances régulières de management.

La gestion des ressources humaines est assurée avec rigueur. Les effectifs sont globalement stables tout en étant en voie de rajeunissement, avec un recours limité aux « contrats aidés », alors que les missions se sont accrues et diversifiées.

Le niveau de polyvalence des agents à l'intérieur de chaque service s'avère élevé.

Quant à la polyvalence inter-services, elle est encore peu développée.

En matière budgétaire, la mairie a connu une augmentation régulière des crédits en raison des transferts d'équipements et de charges. La modernisation des outils comptables a été bien intégrée par le service concerné. En 2010, la régie du 10^{ème} a été pionnière pour la mise en œuvre de Facil'Familles. On note une récente et importante diminution des reports de crédits d'investissement des conseils de quartier. Cette évolution favorable trouve, toutefois, en partie sa source dans des achats d'équipements au bénéfice d'associations humanitaires et ne concernent donc pas des équipements de proximité contrairement à la vocation de ces crédits.

Un important effort de modernisation, y compris dans son volet sécurité des procédures, a été entrepris dans tous les services même si des progrès peuvent encore être réalisés.

Le service d'aide aux démarches, spécifique au 10^{ème} arrondissement, constitue une véritable valeur ajoutée pour les publics les plus fragiles.

Concernant la création de nouveaux services de proximité, le relais Informations Familles (RIF) a ouvert ses portes en septembre 2011 au sein du service des affaires générales. La création d'un relais Informations Habitat Logement (RIHL) ne constitue pas actuellement une priorité.

4.2. Les axes d'amélioration

Recommandation n° 1 : Structurer plus fortement les réunions internes de l'administration conformément aux trois premières préconisations des « 25 mesures de la DUCT ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services indique : «

Les réunions de chefs de service feront l'objet, à partir de 2012, de relevés de décision dont la rédaction sera assurée par roulement par les participants. En outre, chaque service sera représenté par deux personnes : chef de service et adjoint (ou un agent du service) »

Recommandation n° 2 : Améliorer les outils de communication interne (création d'un journal interne, d'un livret d'accueil destiné aux nouveaux arrivants, organisation d'un séminaire annuel...).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« La mise en place d'un intranet local est prévue en 2012. Même si la mairie dispose d'un atelier offset, cet outil semble mieux adapté à l'objectif d'amélioration de la communication interne : meilleure réactivité, choix plus large des contenus et des supports, modalités de participation des agents plus souples que pour un journal, interactivité meilleure. En outre, comme cela a été précisé dans l'audit, le parc informatique de la Mairie est vaste, chaque agent, ou peut s'en faut, disposant d'un ordinateur avec un accès intranet ».

Recommandation n° 3 : Réaliser une étude pour l'amélioration de la signalétique au sein de la mairie.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« Plus qu'une étude, c'est le changement de signalétique intérieure de la Mairie qui a débuté. Ce travail a été validé sur le principe par [.....] chef du Service Technique du Génie Civil et des Aménagements Intérieurs (mail adressé au DGS le 14 décembre 2010). Les travaux de collecte des données actuelles ont été achevés fin 2011 et la réalisation de nouveaux supports commencera début 2012 ».

Recommandation n° 4 : En accord avec la DUCT et la DPP, évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la négociation d'un contrat de service et un effort de formation.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« On ne peut qu'approuver cette recommandation qui avait été un engagement de la DPP il y a quelques années mais n'a pas été suivi. Une initiative locale, avec information de la DUCT et de la DPP serait peut-être plus efficace, elle pourrait prendre la forme d'une réunion avec les agents de surveillance, leur responsable, le DGS et ses adjoints pour exprimer les attentes des uns et des autres. Elle sera menée en 2012 ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise :

« 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 ».

Recommandation n° 5 : Poursuivre l'effort entamé dans le domaine de l'accueil en s'inscrivant dans la démarche de labellisation « Qualiparis ». Dans ce cadre, prévoir de tenir une liste d'incidents et de mettre des « fiches d'écoute » à la disposition des usagers afin que la Direction générale des services puisse y répondre.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise : « *La Mairie du 10^{ème} est volontaire pour s'engager dans le processus de labellisation « Qualiparis » durant le premier semestre 2012. Tous les services accueillant du public ne seront peut-être pas inclus dans le périmètre concerné par la labellisation, en raison des échéances électorales.*

Une fiche de satisfaction des usagers sera mise à disposition du public dans tous les services dans le courant du mois de janvier ».

Recommandation n° 6 : Mettre en place avec le soutien de la DUCT un groupe de réflexion sur les activités des agents de logistique générale dans le domaine des fêtes et cérémonies afin de professionnaliser cette partie de leur travail par des stages de formation adaptés (régisseur son et lumières, service d'un buffet,...).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« C'est une excellente recommandation, avec toutefois une nuance à apporter, s'agissant de la partie sonorisation : toutes les mairies n'utilisent pas le même matériel. En l'occurrence dans le 10^{ème} l'équipement sono et vidéo est assez élaboré et une formation sur place serait plus efficace qu'un stage en dehors de la Mairie. Il va de soi que des formations ont été dispensées par l'huissier auprès de ses agents sur ces matériels mais tous ne sont pas aussi familiarisés avec ces appareils. L'intervention d'un formateur externe (mais sur le matériel « maison ») apporterait peut-être de meilleurs résultats. Des contacts ont été pris à cette fin avec le service technique du génie civil et des aménagements intérieurs (STEGCAI) qui pourrait mettre certains de ses techniciens à disposition pour des formations ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise :

« En ce qui concerne la formation, il est rappelé que les ALG ont intégré la DUCT à partir du 1^{er} octobre 2010. De fait, le plan de formation 2011 a été construit en priorité autour de trois axes majeurs : la professionnalisation des huissiers/chefs de service intérieur par des formations management pour cadres intermédiaires qui vont se poursuivre en 2012 et 2013, la prévention des risques professionnels et l'utilisation des outils informatiques.

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

Recommandation n° 7 : Poursuivre l'adaptation du service de l'état civil en renforçant la sécurisation des procédures [.....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

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

Recommandation n° 8 Utiliser les conventions types de la DUCT pour la mise à disposition des locaux de la mairie aux associations.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« Ces conventions sont utilisées pour les occupations permanentes de locaux. Le conseil du 10^{ème} a, en début de mandature, autorisé le Maire a signer des conventions avec les associations occupant des bureaux en Mairie. Ces délibérations ainsi que les conventions qui les accompagnent ont été élaborées à partir du modèle proposé par le Bureau des Affaires Juridiques de la DUCT.

Il est vrai en revanche que les occupations temporaires de salles ne font pas actuellement l'objet de conventions ».

Recommandation n° 9 : Utiliser les marchés transverses de la Ville pour l'achat de consommables informatiques.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« Il est fait systématiquement appel aux marchés transverses de la Ville de PARIS lorsqu'ils répondent à la demande dans des coûts raisonnables. La Mairie du 10^{ème} n'a cependant pas voulu s'interdire de lancer ses propres consultations et de passer des marchés en procédure adaptée lorsqu'économiquement elle y trouvait un avantage. C'était le cas pour les fournitures informatiques en 2008. Le nouveau marché de la Ville étant cependant plus avantageux, la Mairie du 10^{ème} ne renouvellera pas son MPA ».

Recommandation n° 10 : Renforcer la sécurisation des locaux de la régie en réalisant les travaux préconisés par le dernier audit de la RGF devenue DRFIP.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

*« [.....]
.....] La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. En 2010, avec la mise en place de Facil' Familles, des travaux étaient prévus pour permettre d'agrandir l'espace d'accueil du public dans la régie. [.....]
.....] La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Or ces travaux, d'un montant d'environ 80 000€ permettaient au mieux de créer seulement deux places assises supplémentaires pour le public.*

Le DGS avait alors indiqué à la DF et à la DUCT que la régie du 10^{ème} accueillait depuis plusieurs années les familles payant la cantine [.....], en raison d'un contexte local particulier. L'arrivée de Facil' Familles n'a pas impacté de manière très importante la

fréquentation de la régie par le public (7,5% des visiteurs sont venus pour Facil' Familles en 2010). Les travaux d'agrandissement ont donc été abandonnés [.....]] Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs ».

Recommandation n°11 : En liaison avec la DUCT, veiller à l'utilisation optimale de l'équipement d'imprimerie en favorisant sa mutualisation en conformité avec les préconisations du rapport n° 10-05 de l'Inspection générale sur l'audit de la fonction reprographie.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« Toutes les demandes d'impressions faites à l'atelier d'offset ne peuvent pas, à l'heure actuelle, être réalisées en interne. Certaines sont externalisées, notamment par le recours aux marchés d'impression de la Ville de PARIS. La mutualisation paraît dès lors difficile à envisager. Toutefois, l'acquisition récente d'un matériel permettant de se dispenser du recours à un flasheur extérieur (voir page 64 du rapport) devrait constituer un gain de temps dans l'impression des documents. Les travaux aujourd'hui externalisés devraient être internalisés. Ce gain de temps permettra-t-il également de travailler pour d'autres mairies d'arrondissement ? Impossible de le dire pour le moment ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise :

« Les mairies des 10^e et 13^e arrondissements sont les seules à disposer d'un atelier offset. Celle du 10^e s'est dotée d'un matériel performant devant lui permettre de ne plus avoir recours à l'externalisation pour certains travaux.

Il avait déjà été envisagé à une certaine époque, de faire travailler pour le compte d'autres mairies. Mais comme le souligne le directeur général des services, l'organisation d'une telle prestation soulève plusieurs difficultés : le recensement des besoins, le mode de répartition des travaux entre deux mairies, le degré de priorité à définir surtout lorsque les demandes émanent du cabinet du maire. Pour être efficace, la conduite d'un tel dispositif devrait être centralisée or la DUCT ne dispose pas de moyens de gestion lui permettant de prendre en charge une telle mutualisation.

Sur ce principe, la proposition de l'Inspection générale est intéressante et est émise dans le droit fil des préconisations contenues dans le rapport d'audit sur la fonction reprographie mais elle se heurte actuellement à une incapacité matérielle et humaine de mise en œuvre ».

Recommandation n°12 : Engager une réflexion sur la possibilité de créer un service « Vie démocratique » regroupant les postes d'animateur des conseils de quartier et d'assistant des conseils de jeunesse, et dont le périmètre pourrait être éventuellement étendu à l'organisation des enquêtes publiques.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« L'assistante des conseils de quartier et l'animateur du conseil de la jeunesse partagent le même bureau. Le nouvel animateur du conseil de la jeunesse du 10^{ème} vient de prendre ses fonctions. Il faut toutefois remarquer que le mode de fonctionnement et la composition de ces instances locales diffèrent beaucoup : le conseil de la jeunesse comporte un nombre de membres limité (et les membres actifs sont encore moins nombreux) alors que les conseil de quartier sont ouverts à tous.

Les enquêtes publiques sont quant à elles des dispositifs lourds et exigeants en matière de respect des procédures (affichage légal, conservation et sécurisation des registres d'enquête, organisation de permanences des commissaires enquêteurs, y compris le samedi matin parfois, réception et information du public) raison pour laquelle il paraît préférable d'en laisser l'organisation et le suivi au bureau des affaires générales qui dispose d'une expertise et des structures (nombre d'agents, locaux) plus adéquates ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur de la DUCT précise :

« Je rejoins les remarques émises par la mairie dans sa réponse et notamment au sujet de l'éventualité de confier l'organisation des enquêtes publiques aux assistants des conseils de quartier.

Il s'agit d'un secteur extrêmement réglementé qui doit rester sous la responsabilité des services administratifs : le respect des procédures et des délais, le soin à apporter à la tenue des registres exigent une bonne connaissance des textes réglementaires qui est détenue actuellement par le bureau des affaires générales. Il ne paraît donc pas souhaitable de maintenir cette recommandation ».

Recommandation n° 13 : Améliorer la consommation des crédits d'investissement des conseils de quartier en les réservant strictement à des équipements municipaux de proximité.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le Directeur général des services précise :

« L'article 27 de la loi du 27 février 2002, repris par l'article L2511-16 du Code général des collectivités territoriales, autorise les conseils d'arrondissement à réaliser des dépenses d'investissement dans des équipements autres que ceux inscrits à l'inventaire des équipements de proximité dont il ont la charge. Cette autorisation doit être votée chaque année par le Conseil de Paris et les 20 conseils d'arrondissement, ce qui est le cas depuis 2003. C'est dans ce cadre que la commission solidarité inter quartier a proposé l'acquisition et la mise à disposition au profit d'associations caritatives, de biens d'équipement relevant de l'investissement. Ces achats, ainsi que les conventions de prêt à titre gracieux qui les accompagnent, n'ont jamais fait l'objet de rejet de la part de la DRFIP.

Les élus et la direction générale des services sont toutefois conscients du fait que cette pratique confine aux limites juridiques de l'utilisation des crédits de l'état spécial. Elles s'inscrivent en outre dans le cadre d'une tolérance renouvelée par la DRFIP pour l'achat de biens amortissables sur les dotations d'investissements des ESA alors que le CGCT ne mentionne que la possibilité de financer des travaux d'investissement.

Pour ces raisons, le souci est bien réel de réorienter les choix des conseils de quartier vers le financement de projets de travaux sur l'espace public notamment ».

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

- M. Rémi FERAUD, Maire.
- [.....], Directeur de Cabinet.
- [.....], Directeur général des services.
- [.....], Directrice générale adjointe des services.
- [.....], Directeur général adjoint des services.
- [.....], Animatrice des conseils de quartier.
- [.....], Chef du service des affaires générales.
- [.....], Chef du service de l'état civil.
- [.....], Chef du service des élections.
- [.....], Chef du service des finances.
- [.....], Régisseur.
- [.....], Responsable de l'accueil.
- [.....], Huissier, chef du service intérieur.
- [.....], Relais technique informatique.
- [.....], UGD.
- [.....], Atelier de reproduction.
- [.....], Service des démarches administratives.
- [.....], Service des démarches administratives.
- [.....], Antenne logement.
- [.....], Antenne logement.

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 10^e arrondissement a été transmis le 18 novembre 2011 au Maire de cet arrondissement, et le 25 novembre 2011 au directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse du Maire du 10^e arrondissement a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 27 décembre 2011.
- La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 13 janvier 2012.

**Réponse au rapport provisoire du Maire du 10^{ème} arrondissement adressée à
l'Inspection générale par un courrier en date du 27 décembre 2011**

Le Maire du 10^{ème} arrondissement

Paris, le mardi 27 décembre 2011

Madame la Directrice,

Les services de la Mairie du 10^{ème} ont fait l'objet d'un audit mené par vos collaborateurs pendant le second semestre de cette année.

Vous m'avez adressé, fin novembre, le rapport provisoire établi suite à cette mission et m'avez demandé de vous faire part de mes remarques concernant ce document.

Après lecture du rapport, et en concertation avec le Directeur Général des Services, j'ai le plaisir de vous adresser mes commentaires sur les treize recommandations préconisées par les auditeurs ainsi que quelques propositions de corrections du rapport.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, l'expression de ma considération dévouée.

Rémi FÉRAUD

**Directrice
Inspection Générale
17, boulevard Morland
75181 PARIS cédex 04**

72, RUE DU FAUBOURG ST-MARTIN
75475 PARIS CEDEX 10

Réponses et propositions de modifications au rapport provisoire d'audit
des services administratifs de la Mairie du 10^{ème}
remis en novembre 2011 (n°10.31)

Recommandation n°1 : structurer plus fortement les réunions internes de l'administration conformément aux trois premières préconisations des « 25 mesures de la DUCT ».

Les réunions de chefs de service feront l'objet, à partir de 2012, de relevés de décision dont la rédaction sera assurée par roulement par les participants. En outre, chaque service sera représenté par deux personnes : chef de service et adjoint (ou un agent du service).

Recommandation n°2 : améliorer les outils de communication interne (création d'un journal interne, d'un livret d'accueil destiné aux nouveaux arrivants, organisation d'un séminaire annuel ..).

La mise en place d'un intranet local est prévue en 2012. Même si la mairie dispose d'un atelier offset, cet outil semble mieux adapté à l'objectif d'amélioration de la communication interne : meilleure réactivité, choix plus large des contenus et des supports, modalités de participation des agents plus souples que pour un journal, interactivité meilleure. En outre, comme cela a été précisé dans l'audit, le parc informatique de la Mairie est vaste, chaque agent, ou peut s'en faut, disposant d'un ordinateur avec un accès intranet.

Recommandation n°3 : réaliser une étude pour l'amélioration de la signalétique au sein de la Mairie.

Plus qu'une étude, c'est le changement de signalétique intérieure de la Mairie qui a débuté. Ce travail a été validé sur le principe par le chef du Service Technique du Génie Civil et des Aménagements Intérieurs (mail adressé au DGS le 14 décembre 2010). Les travaux de collecte des données actuelles ont été achevés fin 2011 et la réalisation de nouveaux supports commencera début 2012.

Recommandation n°4 : en accord avec la DUCT et la DPP, évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la négociation d'un contrat de service et un effort de formation.

On ne peut qu'approuver cette recommandation qui avait été un engagement de la DPP il y a quelques années mais n'a pas été suivi. Une initiative locale, avec information de la DUCT et de la DPP serait peut-être plus efficace, elle pourrait prendre la forme d'une réunion avec les agents de surveillance, leur responsable, le DGS et ses adjoints pour exprimer les attentes des uns et des autres. Elle sera menée en 2012.

Recommandation n°5 : poursuivre l'effort entamé dans le domaine de l'accueil en s'inscrivant dans la démarche de labellisation « Qualiparis ». Dans ce cadre, prévoir de tenir une liste d'incidents et de mettre des « fiches d'écoute » à la disposition des usagers afin que la direction générale des services puisse y répondre.

La Mairie du 10^{ème} est volontaire pour s'engager dans le processus de labellisation « Qualiparis » durant le premier semestre 2012. Tous les services accueillant du public ne seront peut-être pas inclus dans le périmètre concerné par la labellisation, en raison des échéances électorales.

Une fiche de satisfaction des usagers sera mise à disposition du public dans tous les services dans le courant du mois de janvier.

Recommandation n°6 : mettre en place avec le soutien de la DUCT un groupe de réflexion sur les activités des agents de logistique générale dans le domaines des fêtes et cérémonies afin de professionnaliser cette partie de leur travail par des stages de formation adaptés (régisseur son et lumières, service d'un buffet,..).

C'est une excellente recommandation, avec toutefois une nuance à apporter, s'agissant de la partie sonorisation : toutes les mairies n'utilisent pas le même matériel. En l'occurrence dans le 10^{ème} l'équipement sono et vidéo est assez élaboré et une formation sur place serait plus efficace qu'un stage en dehors de la Mairie. Il va de soi que des formations ont été dispensées par l'huissier auprès de ses agents sur ces matériels mais tous ne sont pas aussi familiarisés avec ces appareils. L'intervention d'un formateur externe (mais sur le matériel « maison ») apporterait peut-être de meilleurs résultats. Des contacts ont été pris à cette fin avec le service technique du génie civil et des aménagements intérieurs (STEGCAI) qui pourrait mettre certains de ses techniciens à disposition pour des formations.

Recommandation n°7 : poursuivre l'adaptation dus service de l'état civil en renforçant la sécurisation des procédures

Recommandation n°8 : utiliser les conventions type de la DUCT pour la mise à disposition des locaux de la mairie aux associations.

Ces conventions sont utilisées pour les occupations permanentes de locaux. Le conseil du 10^{ème} a, en début de mandature, autorisé le Maire a signer des conventions avec les associations occupant des bureaux en Mairie. Ces délibérations ainsi que les conventions qui les accompagnent ont été élaborées à partir du modèle proposé par le Bureau des Affaires Juridiques de la DUCT.

Il est vrai en revanche que les occupations temporaires de salles ne font pas actuellement l'objet de conventions.

Recommandation n°9 : utiliser les marchés transverses de la Ville pour l'achat de consommables informatiques.

Il est fait systématiquement appel aux marchés transverses de la Ville de PARIS lorsqu'ils répondent à la demande dans des coûts raisonnables. La Mairie du 10^{ème} n'a cependant pas voulu s'interdire de lancer ses propres consultations et de passer des marchés en procédure adaptés lorsqu'économiquement elle y trouvait un avantage. C'était le cas pour les fournitures informatiques en 2008. Le nouveau marché de la Ville étant cependant plus avantageux, la Mairie du 10^{ème} ne renouvellera pas son MPA.

Recommandation n°10 : renforcer la sécurisation des locaux de la régie en réalisant les travaux préconisés par le dernier audit de la RGF, devenue DRFIP.

En 2010, avec la mise en place de Facil' Familles, des travaux étaient prévus pour permettre d'agrandir l'espace d'accueil du public dans la régie.

Or ces travaux, d'un montant d'environ 80 000€ permettaient au mieux de créer seulement deux places assises supplémentaires pour le public. Le DGS avait alors indiqué à la DF et à la DUCT que la régie du 10^{ème} accueillait depuis plusieurs années les familles payant la cantine en raison d'un contexte local particulier. L'arrivée de Facil' Familles n'a pas impacté de manière très importante la fréquentation de la régie par le public (7,5% des visiteurs sont venus pour Facil' Familles en 2010). Les travaux d'agrandissement ont donc été abandonnés

Recommandation n°11 : en liaison avec la DUCT, veiller à l'utilisation optimale de l'équipement d'imprimerie en favorisant sa mutualisation en conformité avec les préconisations du rapport n°10-05 de l'inspection générale sur l'audit de la fonction reprographie.

Toutes les demandes d'impressions faites à l'atelier d'offset ne peuvent pas, à l'heure actuelle, être réalisées en interne. Certaines sont externalisées, notamment par le recours aux marchés d'impression de la Ville de PARIS. La mutualisation paraît dès lors difficile à envisager. Toutefois, l'acquisition récente d'un matériel permettant de se dispenser du recours à un flasheur extérieur (voir page 64 du rapport) devrait constituer un gain de temps dans l'impression des documents. Les travaux aujourd'hui externalisés devraient être internalisés. Ce gain de temps permettra-t-il également de travailler pour d'autres mairies d'arrondissement ? Impossible de le dire pour le moment.

Recommandation n°12 : engager une réflexion sur la possibilité de créer un service « vie démocratique » regroupant les postes d'animateur des conseils de quartier et d'assistant des conseils de jeunesse dont le périmètre pourrait être éventuellement étendu à l'organisation des enquêtes publiques.

L'assistante des conseils de quartier et l'animateur du conseil de la jeunesse partagent le même bureau. Le nouvel animateur du conseil de la jeunesse du 10^{ème} vient de prendre ses fonctions. Il faut toutefois remarquer que le mode de fonctionnement et la composition de ces instances locales diffèrent beaucoup : le conseil de la jeunesse comporte un nombre de

membres limité (et les membres actifs sont encore moins nombreux) alors que les conseil de quartier sont ouverts à tous.

Les enquêtes publiques sont quant à elles des dispositifs lourds et exigeants en matière de respect des procédures (affichage légal, conservation et sécurisation des registres d'enquête, organisation de permanences des commissaires enquêteurs, y compris le samedi matin parfois, réception et information du public) raison pour laquelle il paraît préférable d'en laisser l'organisation et le suivi au bureau des affaires générales qui dispose d'une expertise et des structures (nombre d'agents, locaux) plus adéquates.

Recommandation n°13 : améliorer la consommation des crédits d'investissement des conseil de quartier en les réservant strictement à des équipements municipaux de proximité.

L'article 27 de la loi du 27 février 2002, repris par l'article L2511-16 du Code général des collectivités territoriales, autorise les conseils d'arrondissement à réaliser des dépenses d'investissement dans des équipements autres que ceux inscrits à l'inventaire des équipements de proximité dont il ont la charge. Cette autorisation doit être votée chaque année par le Conseil de Paris et les 20 conseils d'arrondissement, ce qui est le cas depuis 2003. C'est dans ce cadre que la commission solidarité inter quartier a proposé l'acquisition et la mise à disposition au profit d'associations caritatives, de biens d'équipement relevant de l'investissement. Ces achats, ainsi que les conventions de prêt à titre gracieux qui les accompagnent, n'ont jamais fait l'objet de rejet de la part de la DRFIP.

Les élus et la direction générale des services sont toutefois conscients du fait que cette pratique confine aux limites juridiques de l'utilisation des crédits de l'état spécial. Elles s'inscrivent en outre dans le cadre d'une tolérance renouvelée par la DRFIP pour l'achat de biens amortissables sur les dotations d'investissements des ESA alors que le CGCT ne mentionne que la possibilité de financer des travaux d'investissement.

Pour ces raisons, le souci est bien réel de réorienter les choix des conseils de quartier vers, le financement de projets de travaux sur l'espace public notamment.

Propositions de corrections :

- page 4 : la densité de population donnée par l'APUR est de 307,2 habitants par hectare. Or si l'on divise la population municipale indiquée (93373) par la surface (289,2 ha), on obtient 322,8 habitants/ha. Si l'on tient compte de la population totale (94186) on obtient 325,6 habitants/ha.
- Page 10, 2^{ème} § : la réunion hebdomadaire de concertation a lieu également en présence de l'adjoint au Maire en charge de la démocratie locale. Il est donc proposé de modifier comme suit la deuxième phrase du paragraphe : « Une réunion hebdomadaire de concertation est tenue avec l' élu en charge de la démocratie locale et les trois partenaires suscités ».
A la fin de ce paragraphe, il serait important de mentionner l'existence d'une autre manifestation en rajoutant la phrase suivante : « Une autre manifestation d'importance

se tient annuellement depuis 2008 : Dix su Dix. Sur un week-end, cette manifestation regroupe les différents acteurs de la vie locale (associations, conseils de la jeunesse, conseils de quartiers, conseil des seniors) dans un cadre festif. Stands, débats, expositions sont proposés.

Pour sa mise en place, un comité de projet se tient régulièrement. Y participent, l'élu, la DGAS, la SA, le chargé de mission, la directrice de la MDA et l'huissier lorsque l'ordre du jour le concerne.

L'organisation logistique est confiée à la DGAS, la programmation à la directrice de la MDA, les agents de la mairie participant activement à la réussite de ce week-end. »

- Page 11 : la réunion des services déconcentrés (2^{ème} tiret) associe également la DGAS, le directeur de cabinet et son adjoint.
- Page 13 : la surface totale de la mairie n'est pas de 9215,91m² comme indiqué mais de 8255m². Une erreur a dû se glisser quelque part dans les chiffres.
- Page 27, dernière phrase, il est proposé la rédaction suivante : « L'espace restant est partagé entre des bureaux de la Mairie (507m²), la loge et l'appartement de la concierge et le tribunal d'instance (225,5m²). »
- Page 30, 2^{ème} § : le journal « les Infos du 10^{ème} » n'est pas un mensuel mais un trimestriel qui relate les faits marquants et détaille les projets de l'arrondissement.
4^{ème} § : il est indiqué entre parenthèses que l'accueil reçoit 400 personnes par semaine or c'est par jour.
- Page 31 avant dernier §: le service assuré par l'état civil le samedi matin n'est pas tout à fait complet puisqu'il n'y a pas de constitution de dossier de mariage.
- Page 38, dernier § : l'adjoint en poste depuis 30 au BAG a été promu SA en juin. Elle a, suite à cette promotion, quitté la mairie du 10 en septembre.
- Page 43, rubrique « gestion du planning des salles » : il n'y a pas de salle destinée aux vins d'honneur. A de très rares exceptions près (2 ou 3 par an) les couples qui font la demande d'une mise à disposition de salle à l'issue de leur cérémonie de mariage se voient opposer un refus.
La salle des fêtes et la salle des mariages ne sont pas situées au rez-de-chaussée comme indiqué un peu plus loin mais au 2^{ème} étage.
- Page 48, rubrique « accueil des personnes » : la célébration des mariages le samedi après midi n'est pas systématique à la belle saison. Comme pour les vins d'honneur, il n'existe que deux ou trois exceptions chaque année avec des mariages programmés à 14h ou 15h. Le dernier mariage reste fixé à 12h même si dans la réalité il peut arriver qu'il soit célébré plus tard du fait du retard accumulé en cours de matinée.
- Page 48 avant dernier § : il s'agit des « mercredix de l'art » et non des mercredis (la distinction est importante !).
- Page 51, bas de la page : « fonction sport, travaux et maintenance dans les équipements », préciser que « l'agent responsable est le seul à faire les visites d'architecture avec la DGAS (seul point de non polyvalence). » Il faut donc retirer du texte du 4^{ème} tiret les mentions « équipements », « interventions et maintenance des

ateliers » et « l'agent responsable est le seul à faire avec la DGA les visites d'architecture (seul point de non polyvalence).

- Page 59, 3^{ème} § dernière phrase à remplacer par : « c'est la DGAS qui prépare (étude technique et des besoins) et rédige les cahiers des charges. »
- Page 64, rubrique « l'imprimerie », 5^{ème} § : modifier la 3^{ème} phrase comme suit : « les commandes lui sont passées par la direction générale des services qui est son seul interlocuteur, elles sont signées par le DGS ou par l'un ou l'autre des DGAS selon que l'impression concerne une manifestation interne à la mairie ou extérieure. Une réunion se tient régulièrement avec le DGS, ses deux adjoints, l'imprimeur et la graphiste pour caler la programmation des impressions. Le planning élaboré à l'issue de ces réunions est transmis au cabinet du Maire pour information. »
- Page 67, 5^{ème} § : « A la demande de l'adjoint sectoriel, la responsable des conseils de quartier participe aux réunions préparatoires du bureau du CICA et en assure la coordination. La préparation matérielle proprement dite des réunions du CICA est assurée par le secrétariat de la direction générale des services.
- Page 67 : la composition d'un conseil de quartier n'est pas limitée aux seuls personnes mentionnées. Il est proposé de modifier ainsi les 3 alinéas du bas de la page 67 :
- Tous les habitants d'un quartier peuvent être conseiller de quartier. Il leur suffit d'assister à une réunion et de laisser leurs coordonnées pour recevoir des informations. Ils peuvent participer aux commissions créées par le conseil de quartier et se présenter pour faire partie de l'équipe d'animation
- Chaque conseil de quartier élit une équipe d'animation qui compte de 6 à 12 membres selon les conseils. Les membres de l'équipe d'animation sont les interlocuteurs privilégiés de la Mairie.
- Inversement, au sein du conseil d'arrondissement, des élus référents (2) sont désignés pour chaque conseil de quartier.

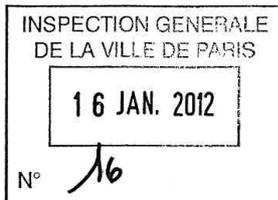
La réponse du Directeur des usagers, des citoyens et des territoires a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 13 janvier 2012



Paris, 13 JAN. 2012

Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

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

Par note en date du 25 novembre 2011 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 10^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 du directeur général des services.

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

1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposés**Recommandation N° 4**

En accord avec la DUCT et la DPP, évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la négociation d'un contrat de service et un effort de formation.

Observations

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.

Recommandation N° 6

Mettre en place avec le soutien de la DUCT un groupe de réflexion sur les activités des agents de logistique générale dans le domaine des fêtes et cérémonies afin de professionnaliser cette partie de leur travail par des stages de formation adaptés (régisseur son et lumières, service d'un buffet..)

Observations

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

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

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

Recommandation N°11

En liaison avec la DUCT, veiller à l'utilisation optimale de l'équipement d'imprimerie en favorisant sa mutualisation en conformité avec les préconisations du rapport n° 10-05 de l'Inspection générale sur l'audit de la fonction reprographie.

Observations

Les mairies des 10^{ème} et 13^{ème} arrondissements sont les seules à disposer d'un atelier offset. Celle du 10^{ème} s'est dotée d'un matériel performant devant lui permettre de ne plus avoir recours à l'externalisation pour certains travaux.

Il avait déjà été envisagé à une certaine époque, de faire travailler ces ateliers pour le compte d'autres mairies. Mais comme le souligne le directeur général des services, l'organisation d'une telle prestation soulève plusieurs difficultés : le recensement des besoins, le mode de répartition des travaux entre les deux mairies, le degré de priorité à définir surtout lorsque les demandes émanent du cabinet du maire. Pour être efficace, la conduite d'un tel dispositif devrait être centralisée or la DUCT ne dispose pas de moyens de gestion lui permettant de prendre en charge une telle mutualisation.

Sur le principe, la proposition de l'Inspection générale est intéressante et est émise dans le droit fil des préconisations contenues dans le rapport d'audit sur la fonction reprographie mais elle se heurte actuellement à une incapacité matérielle et humaine de mise en œuvre.

Recommandation N° 12

Engager une réflexion sur la possibilité de créer un service « Vie démocratique » regroupant les postes d'animateur des conseils de quartier et d'assistant des conseils de jeunesse, et dont le périmètre pourrait éventuellement être étendu à l'organisation des enquêtes publiques.

Observations

Je rejoins les remarques émises par la mairie dans sa réponse et notamment au sujet de l'éventualité de confier l'organisation des enquêtes publiques aux assistants des conseils de quartier.

Il s'agit d'un secteur extrêmement réglementé qui doit rester sous la responsabilité des services administratifs : le respect des procédures et des délais, le soin à apporter à la tenue des registres exigent une bonne connaissance des textes réglementaires qui est détenue actuellement par le bureau des affaires générales. Il ne paraît donc pas souhaitable de maintenir cette recommandation.

2) Remarques relatives à l'impact de la dématérialisation des factures

Pages 56 et 57 du rapport, il est fait mention de l'inquiétude réelle exprimée quant au prochain passage des factures par le CSP.

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

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

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

En revanche, les mairies, pour ce qui relève de leurs dépenses en gestion directe, continuent à régler leurs factures directement, sans passer par les CSP comptables. Elles gèrent de façon autonome toute la chaîne comptable, de la commande jusqu'à la liquidation de la facture.

Seules les directions, qui agissent en gestion déléguée pour leur compte des mairies, sont tenues de passer par ces CSP, dont les derniers ont été créés en janvier 2011. Cette mise en place récente a pu générer quelques retards dans les paiements.

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

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

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 10^{ème} arrondissement.

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

ANNEXE

La gestion du parc informatique dans le 10^{ème} arrondissement

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