

RAPPORT

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

MAIRIE DU 17^{ème} ARRONDISSEMENT

- Décembre 2011 -

N° 10-31-17

Rapporteurs :

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

[.....], Chargée de mission

Le Maire de Paris
10.31

12 OCT. 2010

Note à l'attention de

Directrice générale de l'Inspection Générale

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

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

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

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

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

Vous procéderez à un audit destiné à :

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

...

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

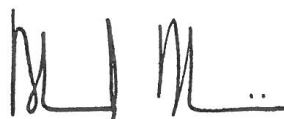
- examiner les conditions d'accueil du public et notamment les horaires d'ouverture ;

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

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

Votre rapport sera remis au plus tard fin octobre 2011.

Bien à vous



Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHÈSE
RAPPORT
AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS
DE LA MAIRIE DU 17^{ème} ARRONDISSEMENT

Dans le cadre de l'audit des services administratifs des vingt mairies d'arrondissement, la monographie établie pour le 17^{ème} arrondissement met en évidence la politique volontariste menée par la direction générale des services pour adapter ses services et son organisation à de nouvelles missions.

Pour 2010, la mairie disposait d'un effectif de 113 agents municipaux et le montant des dépenses constatées à l'état spécial était de 7 286 000 € ;

L'organisation générale, qui a su évoluer, est impulsée, sous l'autorité du directeur général des services, par une équipe de direction qui allie expérience et innovation. Le mode de gouvernance administratif est moderne et participatif et les relations avec l'exécutif local sont qualifiées de très bonnes.

Le directeur général des services s'est orienté vers la création de nouveaux services, à effectifs budgétaires constants, par redéploiement d'effectifs des services « classiques » existants : fonction d'intendance, pour le suivi des problèmes transversaux du bâtiment mairie (travaux et sécurité notamment) ; service d'agents polyvalents inter services, qui renforcent ponctuellement l'accueil, le service des affaires générales et le service des élections ; service démocratie locale, qui regroupe l'essentiel des instances de la démocratie locale (conseils d'arrondissement, comité d'initiative et de consultation de l'arrondissement, conseils de quartier) ; service territoires pour le suivi de l'espace public, des équipements de proximité et de l'urbanisme.

Des axes d'amélioration sont préconisés :

- pour continuer le développement de la polyvalence mise en place au sein des services ;
- pour transférer au service des élections la mission « recensement » exercée actuellement par le directeur général adjoint des services en charge de l'administration générale et du service à l'utilisateur ;
- pour renforcer le service logistique par le transfert, au fur et à mesure des départs à la retraite des intéressés, des deux emplois d'agents de logistique générale en fonction au service de l'état civil ;
- pour accompagner la remise à niveau du service des affaires générales, autour de son nouveau chef de service et pour envisager, à l'issue du programme de travaux en cours dans le bâtiment, une étude de l'agence d'études d'architecture pour le

réaménagement, dans la salle « aux colonnes », de l'espace occupé par le service des affaires générales visant à améliorer les conditions de travail des agents.

- pour professionnaliser la fonction accueil de l'antichambre du maire, exercée par l'huissier ou son adjoint ;
 - pour évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher avec la DPP les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la renégociation du contrat de service et un effort de formation ;
 - pour suivre régulièrement l'évolution de la fréquentation de la régie dans le cadre de Facil'Familles, pour adapter les conditions d'accueil, si nécessaire ;
 - pour étudier, dans la perspective du départ de l'antenne de police prévue en 2012, la préfiguration d'un relais informations familles (RIF) et d'un relais information logement habitat (RILH).
-

Rapporteurs :

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

[.....], Chargée de mission

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
1. L'organisation et les moyens des services administratifs de la mairie du 17ème arrondissement	6
1.1. Une organisation générale originale	6
1.1.1. Présentation de l'organigramme	6
1.1.2. Présentation par grandes missions	13
1.1.3. Un mode de gouvernance administratif dynamique	14
1.2. La gestion des locaux : des contraintes fortes induites par les services hébergés	16
1.2.1. Un bâtiment moderne à l'isolation thermique défailante	16
1.2.2. La conception de la salle des colonnes pose problème	16
1.2.3. Les services hébergés sont majoritaires	17
1.2.4. Des travaux importants de mise aux normes et d'amélioration de l'accueil du public	17
1.2.5. Faute de locaux : pas de RIF ou de RILH à court terme	18
1.2.6. La répartition des surfaces	18
1.3. La gestion des personnels	19
1.3.1. Des effectifs stables	19
1.3.2. La structure des ressources humaines	23
2. Des Pôles d'activités traditionnels mais évolutifs	34
2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers	34
2.1.1. La mission « accueil »	34
2.1.2. La mission « état civil »	36
2.1.3. La mission « élections »	40
2.1.4. La mission « recensement de la population »	43
2.1.5. La mission « affaires générales »	44
2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières	46
2.2.1. Les missions logistiques	46
2.2.2. La mission informatique	48
2.2.3. Les missions financières	50
3. Les missions nouvelles et les défis à relever	61
3.1. Les missions nouvelles	61
3.1.1. La mission vie démocratique : une mission gérée par la direction générale des services, en collaboration étroite avec le cabinet	61
3.1.2. Pas de perspective, à court terme, de Relais informations familles (RIF) et de Relais information logement (RILH)	63
3.1.3. Le service Territoires	63
3.2. Les défis à relever	64
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs	64
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies	66
3.2.3. La mise en place des pôles d'activité « décentralisés »	68
3.2.4. La déconcentration des directions centrales	70
4. Les principales observations et les axes d'amélioration	73
4.1. Les principales observations	73
4.2. Les axes d'amélioration	74
Liste des personnes rencontrées	77

ANNEXE

INTRODUCTION

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

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

L'audit a pour objectifs

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

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

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

- par la communication du Maire de Paris au Conseil de Paris le 2 février 2009, qui définit les enjeux et les orientations d'une nouvelle décentralisation (les mairies d'arrondissement lieux d'accueil, d'information et de services pour les usagers) ;
- par la délibération DDATC -112 du Conseil de Paris du 8 juin 2009, qui vise à instaurer plus de fluidité et d'efficacité dans les rapports entre mairie centrale et mairies d'arrondissement (nouvelles compétences, renforcement des moyens de pilotage territorial) ;
- par la délibération DUCT - 172 du Conseil de Paris du 6 novembre 2010 - qui adopte la Charte des arrondissements, reconnaît un rôle de pilotage territorial aux 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 17^{ème} arrondissement.

Tableau 1 :

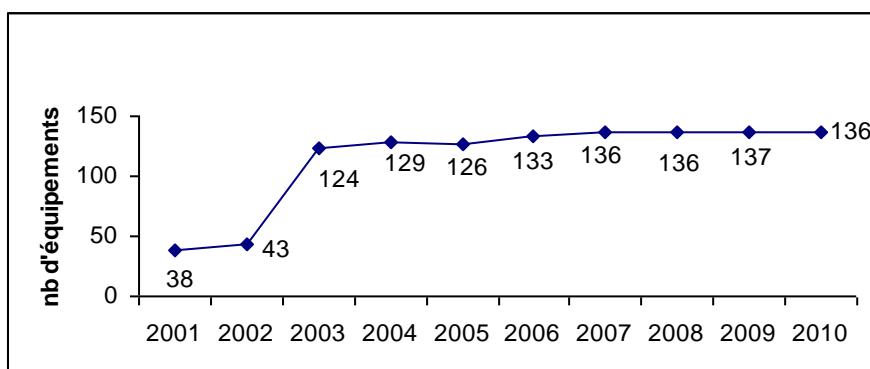
CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT

Superficie de l'arrondissement : (hors bois)		566,9	Logements :	
			Nombre global de logements en 2010	103 140
			Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07	8 951
			Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07	5 601
			Propriétaires (janvier 2005)	33%
Densité de population : avec rang de classement parisien sur 20 (du plus dense au moins dense)		282,8 6	Vie économique :	
			Population active en 1999	52,9%
			Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)	12%
			Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006	8%
			Nombre d'entreprises (janvier 2006)	20 785
Population :			Espace public : (en 2007)	
Population totale en 2010		166 279	Linéaire de voirie (km)	100
Population municipale en 2010		164 673	Nombre d'hectares d'espaces verts	23,23
Répartition de la population totale par tranche d'âges		00-19 ans : 19,85% 20-39 ans : 35,65% 40-59 ans : 25,33% 60 ans et plus : 19,17%	Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris	4%
			Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006	3 799
Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)				
Ecoles primaires		50	Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres	13
Collèges et lycées		25	Equipements sportifs couverts et de plein air	30
Equipements de petite enfance		42	Hôpitaux et cliniques	5
Universités, écoles supérieures		6	Maisons de retraite	11
Musées, bibliothèques, conservatoires		9		

Source : APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme)

La gestion des équipements de « proximité » a été transférée au Conseil d'arrondissement par la loi de démocratie de proximité du 27 février 2002. Le transfert des équipements locaux de proximité a conduit à plus que tripler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 38 en 2001 ; 136 en 2010.

Graphique 1 : Evolution du nombre d'équipements de proximité de la mairie du 17ème



Source : DUCT

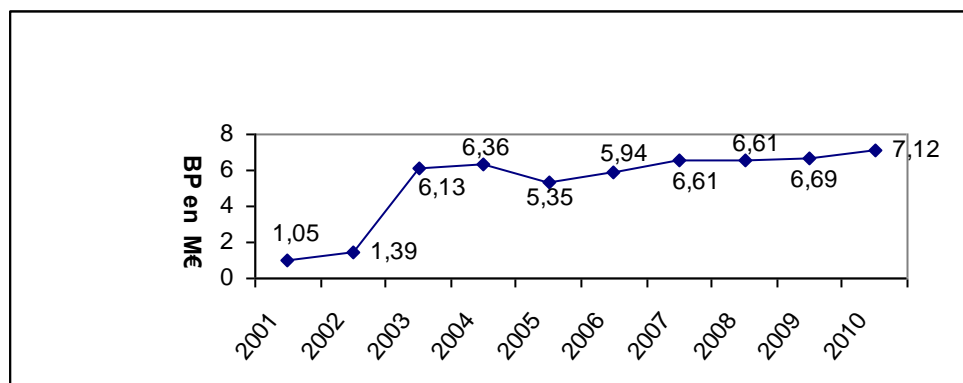
Tableau 2 : Liste des 136 équipements de proximité

43 écoles	3 bibliothèques
34 espaces verts	2 conservatoires
31 crèches	1 maison des associations
17 équipements sportifs	1 mairie d'arrondissement
2 centres d'animation et antennes jeunes	

Source : DUCT

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

Graphique 2 : Evolution du montant de l'état spécial de la mairie du 17^{ème}



Source : DUCT

Les services administratifs de la mairie sont dirigés par un attaché principal d'administration parisienne, détaché sur un emploi fonctionnel de directeur général des services. L'effectif budgétaire de la mairie du 17^{ème} arrondissement comprend fin 2010, 75 agents relevant de la DUCT (coordination des conseils de quartier inclus), dont 3 agents de catégorie A ; 8 agents de catégorie B ; 64 agents de catégorie C, dont 14 emplois d'agents techniques de logistique générale (ALG). Cet effectif passera à 76 avec le recrutement du cadre technique de catégorie B.

Le directeur général des services a également la responsabilité fonctionnelle d'agents travaillant en mairie mais rattachés à d'autres directions. Au 31 décembre 2010, il y avait :

- 14 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEEES) et 4 emplois tremplins, relevant de la direction des Ressources humaines (DRH), en service administratif ;
- 2 agents qui assurent les permanences de l'antenne logement cinq jours par semaine, agents relevant de la Direction du logement et de l'habitat (DLH) ;
- 5 agents de la Direction de la prévention et de la protection (DPP / surveillance) ;

Par ailleurs, on compte à la mairie du 17^{ème}, 13 agents de ménage gérés par la Direction de l'Immobilier, de la logistique et des transports (DILT).

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

L'effectif des agents municipaux présents à la mairie du 17^{ème} atteint ainsi 113 agents¹.

¹ Hors agents relevant de la DPA (SLA) et de la DAC (bibliothèque Batignolles)

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

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

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

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

1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 17ÈME ARRONDISSEMENT

1.1. Une organisation générale originale

1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme actuel (reproduit page suivante) présente la situation des services sous l'autorité du directeur général des services (DGS) en mai 2011. Par rapport aux effectifs mentionnés précédemment ne figurent pas 4 agents de catégorie C mis à la disposition du cabinet du maire.

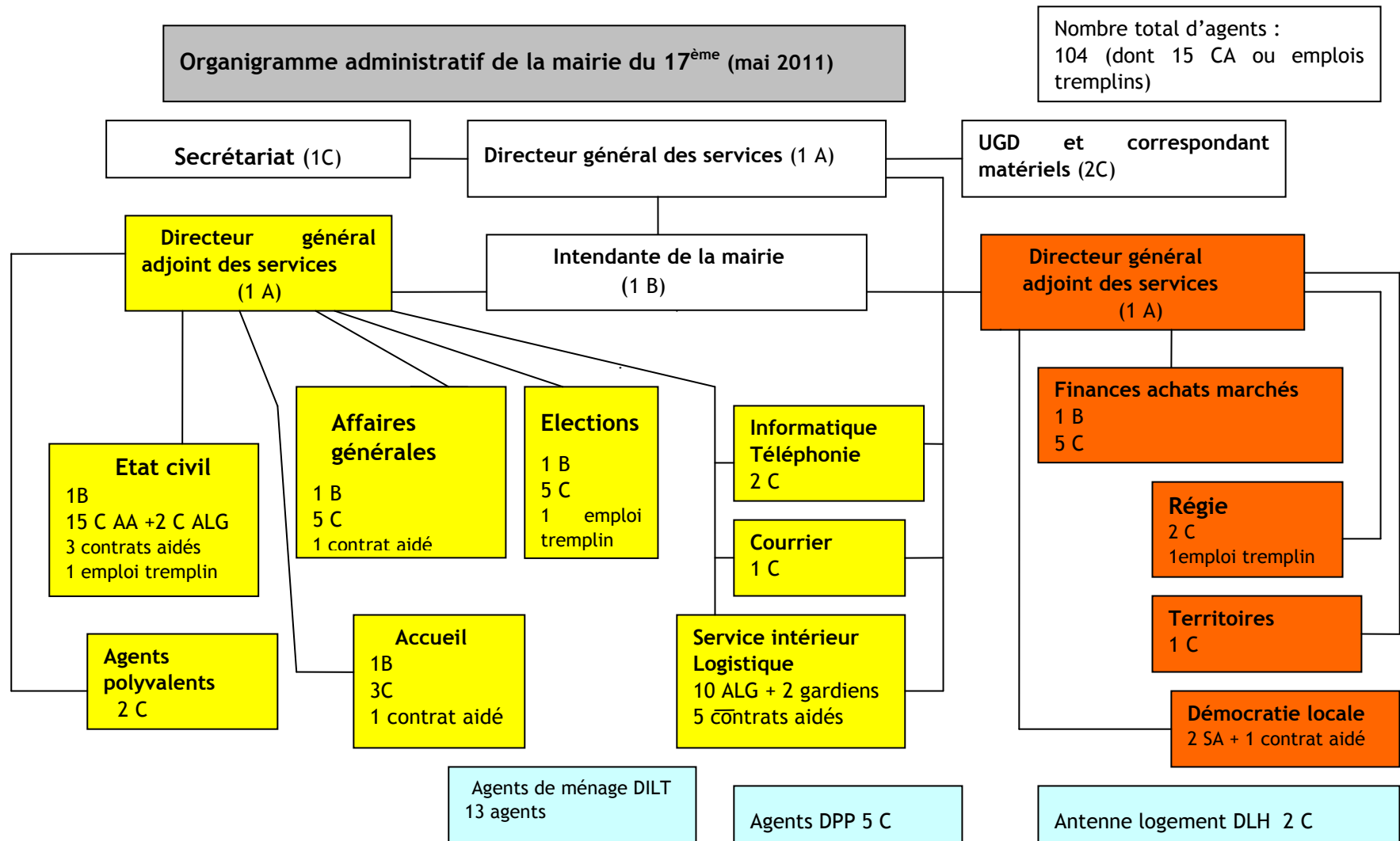
L'organigramme illustre un découpage en deux « zones administratives » distinctes. Les dénominations indiquées pour chaque DGAS confortent cette analyse. L'un est « en charge de l'administration Générale et du Service à l'usager » et l'autre est « en charge des Finances, des Marchés, de la Démocratie locale et des services au Territoire ».

Les deux « zones administratives » sont clairement dépendantes de deux directeurs adjoints de service. Elles combinent pour chacun des DGAS, un pôle à dominante opérationnelle, accueil, services aux usagers, agents polyvalents, territoires, démocratie locale et un pôle fonctionnel, finances-achats-marchés, régie d'un côté et gestion interne avec informatique-téléphonie, courrier, service intérieur-logistique de l'autre.

L'organigramme comporte :

- sous la responsabilité d'un DGAS, des missions fonctionnelles (finances-achats-marchés et régie), ainsi que le pôle Territoires et le pôle Démocratie locale ;
- sous la responsabilité de l'autre DGAS, des missions fonctionnelles comme le service des agents polyvalents, l'informatique et la téléphonie, le courrier, le service intérieur et la logistique (huissier, agents de logistique générale, événementiel) et des missions opérationnelles tournées vers l'usager (accueil, état civil, affaires générales, élections) ; par ailleurs le DGAS suit en direct la mission du recensement de la population qui n'est pas rattachée au service des élections. Le « service du courrier » qui comprend un agent, est en réalité une fonction adaptée à un agent administratif [.....] *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.*

La fonction « ressources humaines » est suivie en direct par le DGS et le DGAS chargé de l'administration générale et des services à l'usager, en coordination avec l'unité de gestion directe (UGD), par ailleurs chargée du matériel. Enfin, une fonction Intendance est rattachée également directement au DGS, ainsi qu'aux deux DGAS. De création récente sous cette forme, elle permet un suivi transversal de l'hygiène, de la sécurité et des travaux du bâtiment mairie.



Jusqu'en 2008, l'organisation générale était différente, avec une autre répartition des fonctions entre le DGS et les deux DGAS. Pour toutes les mairies, parallèlement au transfert des établissements de proximité en gestion déléguée aux maires d'arrondissement à partir de 2002, un second poste de DGAS a été créé pour suivre notamment les questions budgétaires et financières, avec un état spécial en forte augmentation. Le maire du 17^{ème} voulait un suivi prioritaire de la démocratie locale : ce second poste de DGAS a donc été dédié, jusqu'en 2008, à ce suivi, avec également la rédaction d'un journal interne à destination des personnels dénommé « 17/20 », l'autre DGAS ayant plus particulièrement compétence sur les services aux usagers. Les questions budgétaires et financières étaient suivies en direct par le DGS. Après le départ de la titulaire du poste DGAS dédiée à la démocratie locale et devant la charge de travail croissante que représentait le suivi budgétaire et les marchés, le DGAS recruté en 2009 a eu dans son champ de compétence, outre la démocratie locale, le service Territoire (création 2011) et toutes les questions financières. C'est l'organisation actuellement mise en place, qui est ainsi plus équilibrée en compétences.

On constate une stabilité des effectifs sur 10 ans : après avoir augmenté en 2002, 2003 et 2004, les effectifs ont décliné de 2006 à 2008. **Il est notable de souligner la politique menée par le DGS : les nouveaux services qui ont été créés (suivi des conseils de quartier, intendante, suivi des territoires), l'ont été par redéploiement d'effectifs.** Les deux emplois de catégorie B chargés du suivi de la démocratie locale (dont les conseils de quartier), n'ont pas fait l'objet de création d'emploi supplémentaire, contrairement à ce qui a été constaté dans la majorité des autres mairies.

Il y a lieu de souligner le recours très développé aux contrats aidés. Les services administratifs utilisent en permanence des contrats aidés (14) et des emplois tremplins (4), qui représentent environ un quart des effectifs permanents (24%). Il convient cependant de préciser que 5 contrats aidés sont affectés à des postes non administratifs, au service de la logistique, dont 3 effectuent uniquement des fonctions de ménage qui viennent en complément des prestations des agents de ménage de la DILT.

Le cabinet utilise de son côté, 4 contrats aidés : si l'organigramme mentionne 3 contrats aidés mis à disposition du cabinet, un des contrats aidés affecté à la logistique travaille en réalité pour le compte du cabinet.

La mairie est plutôt satisfaite des personnels de ménage (agents de la DILT) qui interviennent en matinée. Elle recourt à 3 contrats aidés ménage pour faire face, notamment en journée et l'après-midi à la fréquentation importante de ses locaux. Enfin, la mairie s'interroge sur l'utilisation optimale des agents d'accueil et de surveillance (AAS, agents de la DPP).

1.1.1.1. La direction générale des services

Le secrétariat et l'agent en charge de l'UGD (Unité de Gestion Directe) sont directement rattachés auprès du directeur général des services, chargé de mettre en œuvre la politique municipale et d'encadrer et de coordonner le travail des services administratifs.

- Le secrétariat de la direction générale

Composé de 2 postes (secrétaires), le secrétariat de la direction générale comporte un poste vacant depuis décembre 2010. Il assure les fonctions classiques d'assistance (courriers du DGS et courriers types, gestion des plannings, accueil téléphonique). Il est également chargé du suivi de l'événementiel et participe à la coordination de la logistique. C'est ainsi qu'il tient l'agenda des réservations de salles. Cet agenda est double : sous forme papier (agenda classique) conservé au secrétariat et sous forme électronique qui permet un accès partagé.

Le cheminement d'une réservation de salle est le suivant : les demandes sont visées pour avis par le cabinet du maire ; une fois approuvées, elles sont consignées sur l'agenda par le secrétariat. Celui-ci envoie ensuite à l'association demandeuse une convention type d'occupation gratuite des locaux mis à disposition. Toutes les semaines, le point est fait au cours d'une réunion comprenant : le DGS, l'huissier, l'intendante, le cabinet, l'accueil et une personne des services financiers si un cocktail est prévu. Cette fonction représente selon la secrétaire en fonction depuis 2002, 40% de son temps de travail. Par ailleurs, le secrétariat fait les bons de commande hors marchés. Ceux-ci au nombre d'environ 200 par an, sont en diminution sensible devant la progression du nombre de marchés (fleurs, viennoiseries...). Enfin, au moment des élections, elle élabore le tableau des présidents de bureau de vote et les courriers aux intéressés.

- Les agents en charge de l'Unité de Gestion Directe (UGD)

Placée directement auprès du DGS, l'UGD est composée de 2 agents. Elle s'occupe classiquement de la gestion des effectifs, de la gestion des personnels DUCT (dont les éléments de paie, notamment les heures supplémentaires), et de la formation. Elle fournit au DGS les éléments statistiques en matière de personnels qui figurent dans le rapport annuel d'activités depuis 2008. Depuis le départ de la responsable des marchés en février 2011, elle assure les commandes en direct (marchés, carte achat et commandes hors marché avec le secrétariat). L'UGD assure également la fonction de correspondant de gestion de matériel de bureau : il s'agit de préparer les commandes de matériels nécessaires au fonctionnement des services (stylos, chemises, enveloppes, ramettes de papier...), gérer les stocks et commander les mobiliers nécessaires. La chef de service consacre 75% de son temps aux RH et 25% aux matériels, alors que pour son adjointe, son temps est partagé équitablement. Après le séminaire organisé par la mairie pour ses agents en 2009 sur la thématique du développement durable, la DGS avait assigné en 2010, un objectif de diminution des consommations de papier et de fournitures : la consommation de papier a baissé de 20,5 % et les fournitures de bureau de 5,6%.

- L'intendante

C'est un poste qui, sous sa forme actuelle, est issu des 25 mesures pour l'organisation des mairies pilotées par la DUCT (mesure N° 16 : structurer la fonction d'intendance technique de mairie)². C'est également une volonté interne du DGS qui a mis en place, depuis 2008, une direction par objectifs à la mairie du 17^{ème}. C'est ainsi que parmi les objectifs internes à la mairie du 17^{ème} affichés pour 2010, figurait en point n° 7 : « *structurer la fonction intendant de la mairie* », avec comme mission d'être « *l'interlocuteur privilégié pour le*

² Le pilote du domaine animation (mesures 16 à 19) était le DGS du 17^{ème}

pilotage des missions tenant à la maintenance du bâtiment, à la bonne organisation des manifestations et à la gestion des moyens logistiques ». C'est le premier poste de ce type en fonctions dans les 20 mairies.

Recrutée sur la base d'une fiche de poste élaborée dans le cadre des 25 mesures, la titulaire du poste³, secrétaire administrative, est en fonction depuis le 1^{er} juin 2010⁴. Ses fonctions sont, tout d'abord, de suivre les travaux dans la mairie avec la section locale d'architecture (SLA). Puis en second lieu de suivre la maintenance technique du bâtiment, en coordination avec les services hébergés. Pour ces deux domaines, elle a mis en place des tableaux Excel permettant de suivre en termes de délais et coût les travaux et opérations de maintenance. Elle exerce également les fonctions de relais de prévention en matière de sécurité (en lieu et place du DGAS chargé de l'administration générale et du service aux usagers qui exerçait auparavant ces fonctions). Par ailleurs, elle suit avec le secrétariat de la DGS, la réservation de salles, notamment par l'élaboration d'un tableau de suivi de la conformité des pièces nécessaires aux associations (assurance notamment) pour la concrétisation des locations de salles. Enfin, elle suit les stocks alimentaires nécessaires aux multiples réceptions. Cette fonction, auparavant dans le champ de compétence de l'huissier, a abouti à un inventaire mensuel du stock effectué par elle et un ALG.

L'apport de ce poste novateur est très apprécié par le DGS et ses collaborateurs directs.

1.1.1.2. Le directeur adjoint chargé des finances, des marchés, de la démocratie locale et des services au territoire

En poste depuis le 9 mars 2009 et issu du concours d'attaché d'administration, il a toujours suivi les questions financières, avec le service finances-achats-marchés.

Il est également en charge du suivi de la démocratie locale qui regroupe les conseils de quartier, le comité d'initiative et de consultation d'arrondissement (CICA) et les conseils d'arrondissement. Depuis peu, Il a également le suivi du service Territoire, fonction auparavant assurée par le DGS en liaison avec le coordinateur de l'espace public (ingénieur de la DVD). A cet effet, un nouveau service a été créé par redéploiement d'effectifs en février 2011 : le service Territoire avec le recrutement d'un assistant de territoire, qui sera prochainement renforcé par le recrutement du cadre technique.

L'action du DGAS en matière budgétaire s'est concrétisée en 2010 par une spécialisation par types d'équipements des agents chargés du suivi de l'état spécial. En 2011, l'objectif affiché est de regrouper les achats-marchés, jusqu'alors séparés et de professionnaliser la fonction marchés avec le recrutement, suite au départ de la titulaire du poste, d'un spécialiste expérimenté venant de la DAC (direction des affaires culturelles) comme chef du service en mai 2011.

³ Le poste préexistait à la mairie du 17^{ème} avant 2010, mais sous une forme et un périmètre différents et il était vacant depuis 2 ans.

⁴ Auparavant, elle participait à la DASES, au suivi technique, notamment incendie, des établissements de l'Aide sociale à l'enfance

Tableau 3 : Effectifs de la DGAS chargée des finances, des marchés, de la démocratie locale et des services au territoire de la mairie du 17^{ème}

Services	Titulaires				contrats aidés	contrats tremplins	Total 13
	A	B	C	Total			
Finances achats, marchés		1	5	6			6
Régie			2	2		1	3
Territoire *		*	1	1			1
Démocratie locale		2		2	1		3

*1 cadre technique B en cours de recrutement

Source : mairie du 17ème

1.1.1.3. Le directeur général adjoint chargé de l'administration générale et du service à l'utilisateur

En fonctions comme DGAS depuis mars 2008, il gère des effectifs plus importants d'agents (quasiment 5 fois plus). C'est ainsi qu'il encadre les services de prestations aux usagers (état civil, affaires générales, élections), le service d'accueil-communication, le service d'agents polyvalents et enfin le service intérieur-logistique et la téléphonie-informatique. Pour mémoire, il a également dans son champ de compétences, le « service » du courrier et des travaux administratifs (un seul agent). Enfin, Il assure la fonction inhérente au recensement, curieusement non rattachée au bureau des élections comme dans d'autres mairies. Il est l'unique rédacteur du journal interne « 17/20 », qui du fait de sa charge de travail a vu sa périodicité s'espacer. Enfin, il a été déchargé de la fonction de relais de prévention, fonction reprise par l'intendante.

Tableau 4 : Effectifs de la DGAS chargée de l'administration générale et du service à l'utilisateur de la mairie du 17ème

Services	Titulaires				contrats aidés	contrats tremplins	Total 61
	A	B	C	Total			
Etat civil		1	17	18	3	1	22
Affaires générales		1	5	6	1	1	8
Elections		1	5	6		1	7
accueil-com		1	3	4	1		5
agents polyvalents			2	2			2
S.I. logistique			10*	10	4		14
informatique téléph			2	2			2
courrier			1	1			1

* dont 2 gardiens

Source : mairie du 17ème

1.1.1.4. Le degré de polyvalence : une méthodologie originale et un suivi concret

- Les principes : la polyvalence intra service

La direction générale des services a mis en place une polyvalence intra service avec des objectifs clairement affichés : au sein des services et notamment dans les services de prestations aux usagers, tout agent titulaire a vocation à être totalement polyvalent sur l'ensemble des tâches du service auquel il appartient.

Pour atteindre cet objectif, les agents de l'état civil, plus gros service en terme d'effectifs de la mairie, effectuent un cycle de 2 ans pendant lequel ils « tournent » sur les différents postes du service. Ce n'est qu'à ce terme qu'ils obtiennent la délégation de signature. Lors du passage des rapporteurs, sur les 15 adjoints du service, 12 étaient polyvalents et 2 le seront fin 2011.

Au service des affaires générales, service qui présente le plus de compétences diverses à acquérir, le principe est de constituer des binômes « référents » sur chaque matière. Le turn over important que connaît actuellement ce service rend cet objectif difficile à atteindre.

- Un outil de suivi individuel et collectif par service : le tableau des compétences

Pour suivre concrètement l'application de ces principes au sein de chaque service, une grille d'évaluation a été élaborée pour chaque agent. Le chef de service complète annuellement le tableau de compétences. Celui-ci comporte 3 degrés d'acquisition, auxquelles correspondent des couleurs différentes : acquise, en cours d'acquisition, non acquise. Un récapitulatif des compétences acquises figure au regard de chacun, ainsi que le taux de polyvalence (100% : toutes les compétences sont maîtrisées). On voit ainsi rapidement la situation de chaque agent par rapport à l'objectif de polyvalence. Ce tableau sert au moment de l'évaluation annuelle de chaque agent, au cours de l'entretien individuel de notation.

Tableau 5 : grille d'évaluation des compétences du service territoire

agent	organisation de réunion	prise de note en réunion	compte rendu de réunion	suivi de sujets et de travaux (fiches et tableaux)	sollicitations d'interlocuteurs	relationnel	synthèse restitution	prise de parole en réunion	maîtrise des compétences	taux de polyvalence
X										

légende

	compétence non dévolue à l'agent ou non maîtrisée
	compétence dévolue à l'agent et en cours d'acquisition
	compétence dévolue à l'agent et maîtrisée

source : mairie du 17ème

La consultation des tableaux édités pour tous les services montre le degré de polyvalence suivant :

Tableau 6 : Polyvalence intra services à la mairie du 17ème

Services	taux de polyvalence en %
Etat civil	67,3
Affaires générales	53,4
Elections	77,4
SI Logistique	70
Accueil	79,2
Informatique	85
ESA-achats-marchés	64
Régie	54,2 *
Démocratie locale	91
Territoire	88
Intendante	83,3
UGD-matériels	100

* compte tenu d'1 emploi tremplin polyvalent à 14 %

source : DGS de la mairie du 17ème

- La mise en place infructueuse d'une polyvalence inter-services pendant la nocturne du jeudi

Dans le cadre du développement de la polyvalence en mairie d'arrondissement demandé par la DUCT, la mairie du 17^{ème} a expérimenté fin 2009 une polyvalence en nocturne associant les élections et l'accueil. Pendant plusieurs mois, des agents volontaires ont ainsi assuré quelques nocturnes dans un service qui n'était pas leur service de rattachement. Cet essai ne s'est pas avéré concluant : l'effort de formation demandé était important, la perte d'information entre 2 nocturnes était trop significative du fait de la rotation des agents et le service rendu à l'utilisateur était aléatoire. Cette expérience a été abandonnée avec l'accord de la DUCT fin 2010.

- La mise en place d'un service novateur d'agents polyvalents accueil-élections-affaires générales

La volonté affichée était de créer, par redéploiement (2 postes retirés au service des Elections), un service de 2 agents à vocation polyvalente sur ces 3 services. Les agents ont été recrutés sur fiche de poste spécifique fin 2009. Après une période de formation interne dans chaque service de plusieurs mois (idéalement 4 mois dans chaque service), ces agents ont vocation à être affectés, selon les besoins, en renfort sur l'un ou l'autre service. En pratique, après 2 ans d'expérience, le service remplit ses objectifs, selon le DGS, en étant une force d'appoint pour les services qui connaissent des absences d'agents en poste ou une période de pointe. Selon les agents en fonctions, le succès serait plus « mitigé ». Un agent en poste va partir [.....] *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.* Par ailleurs, la situation difficile en 2011 du service des affaires générales (plusieurs départs en cours et des vacances de postes de titulaires) a mobilisé au delà de 4 mois les agents polyvalents, ce qui rend problématique leur mise à niveau dans les autres services. En revanche, l'autre agent apprécie cette situation qui est vécue comme enrichissante professionnellement et évite la routine.

La volonté du DGS est de poursuivre dans cette voie et d'affecter un 3^{ème} poste à ce service par redéploiement.

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

1.1.2. Présentation par grandes missions

Le Maire de Paris dans sa communication de février 2009 « Pour un meilleur service de proximité aux usagers », a identifié pour les services administratifs de chaque mairie d'arrondissement quatre rôles :

- **L'accueil des usagers** (état-civil, élections, inscription en crèches et à l'école, organisation des permanences, information sur les services publics) ; ces fonctions mobilisent l'essentiel des effectifs des services administratifs du 17^{ème} arrondissement.
- **L'appui à la vie démocratique et aux animations locales** (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, événements divers) ; ces fonctions sont éclatées entre les services administratifs et le Cabinet du maire. Cependant, les services administratifs suivent

l'essentiel de ces activités, avec notamment un service démocratie locale très structuré.

- **L'appui à la gestion des équipements de proximité** (comptabilité, marchés publics, états de contrôle de gestion) ; ces fonctions existent mais restent très sectorisées.
- **L'appui au pilotage territorial** (cadre technique, animateur jeunesse, coordinateur de l'espace public) ; ces fonctions n'apparaissent pas encore dans l'organigramme DGS, sauf pour le service Territoire que va renforcer le futur cadre technique rattaché à la direction générale des services ; l'animateur jeunesse à mi-temps relève de la direction de la jeunesse et des sports et du cabinet et le coordinateur de l'espace public a été désigné (ingénieur de la direction voirie et déplacements, DVD).

1.1.3. Un mode de gouvernance administratif dynamique

1.1.3.1. La direction générale des services

Le directeur général des services est en poste depuis presque 25 ans. C'est le responsable effectif de l'administration municipale de la mairie et l'interlocuteur direct du maire d'arrondissement. Il est assisté de deux directeurs généraux adjoints des services en fonctions depuis 2 et 3 ans.

Des réunions internes régulières existent depuis de nombreuses années :

- Le comité de direction (CODIR) : toutes les deux à trois semaines, entre le DGS et ses 2 DGAS, avec un ordre du jour ;
- Le comité opérationnel (COOPER) : toutes les 3 semaines, entre les DGAS et leurs chefs de service. Ce rythme n'est plus respecté depuis environ un an par le DGAS chargé des affaires générales et du service à l'utilisateur. Il estime que ces réunions se « cannibalisent » avec celles qui se tiennent tous les mois entre le DGS, les 2 DGAS et tous les chefs de service. Il fait observer que sa porte est toujours ouverte et qu'il voit ses chefs de service quotidiennement. Le DGAS chargé du budget, des territoires et de la démocratie locale, fait de son côté une réunion hebdomadaire finances-achats-marchés avec le chef de service et une réunion toutes les deux semaines, avec les responsables des services Territoires et Démocratie locale ;
- Le comité de management (COMAN) : tous les mois, il associe le DGS, les 2 DGAS et les chefs de service, avec des comptes rendus.

Par ailleurs depuis 2004, le directeur général des services s'efforce d'organiser une année sur deux un séminaire rassemblant les agents de la mairie. Le dernier a été organisé en 2009 sur le thème du développement durable. Il est prévu d'organiser **un séminaire en février mars 2012, centré sur la problématique de l'agressivité de certains usagers**. Il s'agit d'une préoccupation forte exprimée par les agents en contact avec le public, de plus en plus confrontés à des situations d'agressivité. La DPP a participé à une réunion des chefs de service où a été évoquée cette problématique.

Un journal interne, le « 17/20 », est édité à destination des agents de la mairie depuis janvier 2005. 37 numéros sont déjà parus sous un format de 4 pages. Depuis 2009, son édition mensuelle s'est quelque peu ralentie pour devenir trimestrielle. Le journal est

diffusé sous format dématérialisé depuis 2 ans. Il est réalisé entièrement par le DGAS en charge de l'administration générale et du service à l'utilisateur.

Par ailleurs, l'un des objectifs de la mairie du 17^{ème} pour la fin de l'année 2011 est la création d'un site intranet. Il suppose qu'un agent soit dédié à cette tâche, le webmestre de la mairie, personnel du cabinet du maire, n'ayant pas la possibilité matérielle de dégager le temps nécessaire pour la création et la gestion de cet intranet.

Enfin, la direction générale des services est engagée depuis 2007, dans la production d'un rapport d'activité qui fait le point annuellement des évolutions de chaque service et fournit des indicateurs d'activité. Le DGS est, avec la DGS de la mairie du 2^{ème}, copilote du modèle de rapport d'activité, issu du chantier des « 25 mesures », qui sera commun à toutes les mairies fin 2011.

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

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

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

1.1.3.3. Les relations entre services administratifs et exécutif local

1.1.3.3.1. *Les réunions*

Le DGS et les deux DGAS participent à la réunion du cabinet du lundi matin.

Une réunion des chefs de service déconcentrés se tient tous les mois. Présidée par le maire d'arrondissement, assisté du directeur de cabinet et de deux chargés de mission, elle comprend la participation du DGS et du DGAS finances, territoires, démocratie locale, et de l'assistante des territoires de la direction générale des services qui prépare ces réunions (ordre du jour, convocations, comptes rendus). Le coordinateur de l'espace public, ingénieur de la DVD, est ensuite l'interlocuteur principal de la mairie.

Des réunions travaux crèches -écoles présidées par l' élu compétent, ont lieu trois fois par an avec la direction générale des services (le cadre technique, lorsqu'il sera recruté, y sera associé), la circonscription administrative des écoles (CAS) et la section locale d'architecture (SLA).

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

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

1.2. La gestion des locaux : des contraintes fortes induites par les services hébergés

1.2.1. Un bâtiment moderne à l'isolation thermique défailante

Le bâtiment hébergeant la mairie du 17^{ème} situé 16-20 rue des Batignolles, se distingue des autres mairies d'arrondissement par son aspect contemporain « moderne » : en effet contrairement aux autres mairies qui datent, dans l'ensemble, du 19^{ème} et présentent un aspect extérieur « haussmannien », la mairie du 17^{ème} construite en 1973 -sur l'emplacement de la précédente mairie qui datait elle de 1849- est représentative de l'architecture fonctionnelle des années 1970. Elle se présente sous la forme d'un parallélépipède allongé en béton, verre et aluminium, avec notamment d'importantes surfaces vitrées en façade.

Si cette conception permet une utilisation rationnelle des surfaces, elle est vécue par ses occupants quotidiens, élus et agents, comme une contrainte : pour reprendre les qualificatifs fréquemment entendus, « *il fait très chaud dans les bureaux l'été et très froid l'hiver...* ».

1.2.2. La conception de la salle des colonnes pose problème

Au rez-de-chaussée, à gauche en entrant dans le hall, après l'accueil, les services d'accueil aux usagers des élections et de l'antenne logement sont situés en vis-à-vis du service des affaires générales, dans ce qui est appelé la salle aux colonnes. Au milieu, entre deux colonnes, un espace assis sans dossier, permet indifféremment au public de se positionner face à chaque service qui présente une disposition en guichet ouvert, avec très peu de recul pour un travail arrière.

Voulue par l'architecte, cette disposition d'un espace « ouvert » pose, avec l'afflux des usagers, notamment aux affaires générales, un certain nombre de problèmes de bruits et dans certaines situations, de confidentialité.

Cette situation est aggravée par le fait que cette salle fait également partie intégrante du couloir principal de la mairie qui constitue l'axe principal d'accès aux étages supérieurs : deux ascenseurs desservent, notamment, l'antenne de police, la bibliothèque, le CAS, la SLA et le restaurant administratif. Il y a donc, en sus des usagers qui viennent effectuer des démarches administratives dans les services de la salle aux colonnes, un flot permanent de passages d'usagers ou d'agents, ce qui contribue à un niveau sonore élevé. Tous les agents rencontrés dans ces services ont mentionné ce problème et le fait que l'agressivité d'un usager est immédiatement partagée par tous les usagers et agents présents. C'est un facteur majeur dans les demandes de départ faites ces deux dernières années, par plusieurs agents du service des affaires générales.

D'après le DGS, la conception architecturale de cette salle ne peut être modifiée sans l'accord de l'architecte. Des travaux d'isolation phonique des espaces devant chaque guichet sont cependant envisagés. Une étude a été menée par le service technique du génie civil et des aménagements intérieurs dont sont attendues les conclusions.

1.2.3. Les services hébergés sont majoritaires

La mairie du 17^{ème} se caractérise par l'importance des services hébergés. Au sein même du bâtiment qui comprend 5 étages, les services proprement dit de la mairie d'arrondissement (direction générale des services et cabinet du maire), occupent deux étages : le rez-de-chaussée, avec le tribunal d'instance, le premier étage en totalité et une partie du 2^{ème} étage, partagé avec le centre d'action sociale (CASVP).

Les services municipaux hébergés sont : l'antenne logement de la direction du logement (au rez-de-chaussée) ; la caisse des écoles (3^{ème} étage); le CASVP (2, 3, 4^{èmes} étages) ; la section locale d'architecture (4^{ème} étage); une bibliothèque municipale de la direction des affaires culturelles (3^{ème} et 4^{ème} étages) ; un restaurant administratif de l'Association d'Action Sociale en faveur des Personnels de la Ville de Paris et du Département de Paris (ASPP) au 5^{ème} étage;

Les services hébergés de l'Etat sont également présent : le tribunal d'instance (RDC et 1^{er} étage) et l'antenne de police (4^{ème} étage).

Les effets induits par le fonctionnement insatisfaisant de l'antenne de police sur le comportement des usagers sont soulignés par les agents des services accueillant du public au rez-de-chaussée : bureaux des élections, des affaires générales, accueil notamment. Ces appréciations sont confortées par le registre mis à la disposition du public à l'accueil. Consulté par les rapporteurs, le registre comporte, pour l'essentiel, des récriminations vis-à-vis de l'antenne de police et de son mode de fonctionnement. Hébergée dans des locaux insuffisants au 4^{ème} étage (80m² environ), l'antenne de police se singularise par des files d'attente constantes dans le couloir qu'ont constatées les rapporteurs. Par ailleurs, des fermetures anticipées avant l'horaire affiché de fermeture (16h au lieu de 17h), se produisent régulièrement lorsque l'antenne de police est confrontée à des effectifs insuffisants d'agents présents. En redescendant au rez-de-chaussée, les usagers mécontents s'en prennent alors aux agents de la mairie présents dans les services accueillant du public.

1.2.4. Des travaux importants de mise aux normes et d'amélioration de l'accueil du public

Une opération lourde de travaux va commencer en juillet 2011 et devrait se prolonger jusqu'au printemps 2012. Elle n'impliquera pas, sauf à la marge, des changements notables sur les conditions de travail des agents.

Elle concerne au premier chef le rez-de-chaussée avec, d'une part l'amélioration de l'accessibilité aux handicapés de la mairie, d'autre part la modification de la disposition de l'accueil, et enfin la restructuration du hall pour augmenter, notamment, la surface accueillant les expositions temporaires.

Enfin, tout le bâtiment va être concerné par des travaux de remise aux normes du compartimentage et désenfumage.

Cela va induire une réorganisation du fonctionnement du service d'accueil pendant la durée des travaux, ainsi que des services touchés par les travaux de compartimentage et désenfumage.

Au terme des travaux, l'ensemble de la signalétique du bâtiment qui est actuellement obsolète, sera revue.

Il convient de souligner qu'en 2009, tout le service de l'état civil a subi une restructuration de ses locaux au 1^{er} étage : au terme de 3 mois de travaux, les conditions d'accueil des usagers et de travail des agents ont été notablement améliorées. Les rapporteurs ont pu constater l'excellence de cette réalisation.

1.2.5. Faute de locaux : pas de RIF ou de RILH à court terme

Il n'est pas prévu d'ouvrir de nouvelles structures spécialisées d'accueil du public type Relais d'Informations Familles (RIF) ou Relais information logement et habitat (RILH), faute de locaux disponibles.

Dans l'immédiat, la mairie va cependant récupérer cet été 2011, une surface [.....] correspondant au logement de fonction de la directrice du CAS. La direction du patrimoine et de l'architecture de la ville a été saisie pour étudier l'utilisation des futurs locaux.

Les perspectives de déménagement de l'antenne de police en 2012 ou du tribunal d'instance programmé en 2015-2017 dans la future cité judiciaire dans le 17^{ème}, changeront la donne. Il serait envisagé de procéder à des opérations « tiroirs » permettant au CASVP de regrouper ses services actuellement répartis sur 3 étages et à la direction générale des services de disposer de surfaces permettant d'ouvrir un RIF et un RILH au rez-de-chaussée.

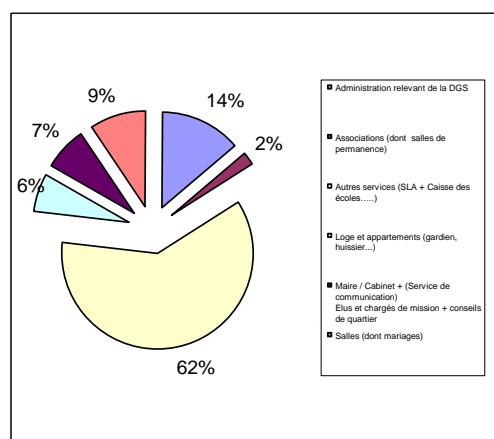
En attendant l'antenne logement, émanation de la direction du Logement, est maintenue en l'état avec 2 agents en fonctions du lundi au vendredi. Ceux-ci ont accueilli en moyenne en 2010, 1056 usagers par mois pour des demandes de logements.

1.2.6. La répartition des surfaces

Graphique 3 : Répartition des surfaces

Surfaces par principaux services			
services	nb de m ²	%	nb d'agents
Administration relevant de la DGS	772	13,59	74
Associations (dont salles de permanence)	121	2,13	7
Autres services (SLA + Caisse des écoles.....)	3482	61,31	220
Loge et appartements (gardien, huissier...)	357	6,29	4
Élus et chargés de mission + conseils de quartier	417	7,34	25
Salles (dont mariages)	530	9,33	
Total	5679	100,00	330

NB : ne sont pas pris en compte des surfaces telles que sous-sols...



Source : Mairie du 17ème

Les services administratifs de la mairie occupent moins de 14% des surfaces disponibles et les services hébergés plus de 61%.

1.3. La gestion des personnels

1.3.1. Des effectifs stables

1.3.1.1. Des effectifs budgétaires quasiment stables

Les données fournies par la DUCT indiquent un effectif qui évolue marginalement entre 2001 (60 emplois) et 2010 (61 emplois). Pour mémoire, les effectifs de toutes les mairies ont augmenté en 2002, par la création du second emploi de DGAS finances. Il est à souligner que, contrairement à ce qui a été constaté dans d'autres mairies, **le DGS n'a pas demandé la création d'un emploi de catégorie B pour le suivi des conseils de quartier (CQ). Il a privilégié un redéploiement interne pour ce poste de coordinateur des conseils de quartier, qui suit également toute la démocratie locale (CICA, conseils d'arrondissement). Suivant cette même logique, ce poste va être doublé par un autre cadre B par redéploiement interne.**

Enfin, un poste de cadre technique, comme dans d'autres mairies, a été créé en 2011, ce qui portera l'effectif budgétaire à 62 : ce poste devrait être pourvu par un cadre B technique venant de la Section locale d'architecture du 17^{ème} (SLA) en octobre 2011.

1.3.1.2. Des transferts de personnels d'autres directions

Des transferts budgétaires de personnels travaillant à la mairie mais gérés par d'autres directions sont intervenus en 2010 : 12 emplois d'agents de logistique générale (ALG, anciennement appelés agents de service), transférés de la DILT et 2 gardiens. Il convient de noter que l'huissier, responsable des ALG et les 2 gardiens, ont des logements de fonction à la mairie.

1.3.1.3. La répartition statutaire des emplois budgétaires fin 2010

Elle se présente de la façon suivante : pour les personnels administratifs, 3 postes de catégorie A (attachés d'administration), 8 postes de catégorie B (secrétaires administratifs) et 50 postes de catégorie C (adjoints administratifs) ; pour les personnels spéciaux et de service, 12 emplois d'agents de logistique générale (ALG) qui assurent les tâches de courriers, huissier, gestion des locaux, mise en place des salles, sonorisation et régie de celles-ci et deux gardiens. On arrive ainsi à un effectif budgétaire de 61 emplois administratifs, 14 emplois spéciaux et de service (12 ALG et 2 gardiens), soit **75 emplois au total.**

1.3.1.4. Les effectifs réels

La situation fin 2010, telle qu'elle a été communiquée par la direction générale des services de la mairie du 17^{ème}, s'établit ainsi : 72 agents à l'effectif, soit 3 agents de moins qu'à l'effectif budgétaire : deux postes étaient vacants au service intérieur (ALG) et un au service des affaires générales.

La situation réelle des effectifs du service intérieur est de plus à nuancer : depuis très longtemps, deux ALG (dont un emploi aménagé) sont mis à disposition du service de l'état civil sur des fonctions « arrière », de reprographie et scannérisation notamment. Cette situation « historique » va cependant évoluer, avec le départ à la retraite fin 2011 d'un des deux agents en question. Il est souhaité la transformation de ce poste d'agent de

logistique général en poste d'adjoint administratif, pour mettre en cohérence le profil de l'agent et les fonctions exercées.

Enfin, il est à souligner que 4 emplois administratifs (4 emplois de catégorie C) comptabilisés à l'effectif budgétaire de la direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du maire du 17^{ème} arrondissement. Il s'agit d'emplois de secrétariat. Ces personnels travaillent au quotidien avec les collaborateurs du maire et ses adjoints et n'ont que peu ou pas de contact avec la direction générale des services.

1.3.1.5. Le recrutement et la gestion des agents

La chaîne du recrutement à la mairie du 17^{ème} est la suivante : pour le recrutement d'un chef de service ou d'un cadre, le DGS et le ou les DGAS compétents. Pour le recrutement d'un agent, le DGAS et le chef de service, sauf exception en ce qui concerne les postes « sensibles » : secrétariat de la DGS, assistante de territoire par exemple.

La mairie du 17^{ème} connaît quelques difficultés pour pourvoir les postes qui sont ou qui vont prochainement devenir vacants (secrétariat, 1 poste vacant depuis plus de 6 mois, ALG, un poste vacant depuis plusieurs mois, affaires générales, 2 postes vacants). Le délai tend à s'accroître entre le moment où un agent est parti et le recrutement de son remplaçant. De plus, les postes attirent de moins en moins les agents qui ont déjà une expérience professionnelle à la Ville, soit dans d'autres mairies, soit en direction centrale. La majorité des affectations concernent des agents issus de concours, nouvellement recrutés par la Ville. On propose également des agents en reclassement médical, que la DGS et les chefs de service concernés qui rencontrent ces candidats envoyés par la direction des ressources humaines (DRH), jugent inaptes à un travail au contact du public. La direction générale des services met en avant l'explication suivante, partagée par les agents rencontrés par les rapporteurs : le travail en mairie est jugé plus contraignant qu'en direction centrale du fait du contact direct avec un public de plus en plus exigeant. Le fait de travailler dans une mairie d'opposition, c'est-à-dire d'une couleur politique différente de la mairie centrale, est également cité comme un « handicap » supposé par certains agents.

Enfin, le DGS, qui a un recul de plus de 25 ans en mairie d'arrondissement, signale qu'il constate un phénomène nouveau depuis environ 4 à 5 ans : la rotation assez rapide des agents nouvellement recrutés et affectés dans les services aux usagers. L'agent mairie « type », tel qu'on le rencontrait encore il y a 5 ans et qui effectuait toute sa carrière en mairie d'arrondissement, notamment dans les services d'état civil, tend à disparaître. Dorénavant, des agents nouvellement affectés attendent leur titularisation et demandent dans les 2 ou 3 ans à venir leur mutation vers des directions centrales jugées plus valorisantes avec un travail moins stressant. Ce point de vue a été également signalé aux rapporteurs au cours d'une mission d'audit similaire, avec encore plus d'acuité, par la direction générale des services de la mairie du 15^{ème} arrondissement.

A la mairie du 17^{ème}, le service des affaires générales qui comprend normalement 9 agents, dont le chef de service, est le service le plus affecté par des départs répétés : en 3 ans, le service a perdu ses 2 chefs de service, leurs adjoints et il va connaître 2 nouveaux départs entre juillet et septembre 2011. C'est le service le plus exposé aux exigences et aux agressions éventuelles du public. L'arrivée d'un nouveau chef de service expérimenté en provenance de la mairie du 20^{ème} va contribuer à faire repartir ce service sur de nouvelles bases.

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

A côté des personnels gérés et payés par la DUCT, d'autres personnels travaillent au sein des services de la mairie du 17^{ème} arrondissement. Certains sont intégrés dans les services administratifs de la mairie et sont sous la responsabilité fonctionnelle du directeur général des services. Il s'agit principalement :

- des personnels en contrats aidés⁵.

Ce sont des personnels recrutés et gérés par la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES). Personnels de droit privé, ils viennent en renfort des agents administratifs. Le « droit de tirage » de la mairie du 17^{ème} est de 20, dont 3 affectés au cabinet du maire (selon la note du 29 juin 2009 aux maires d'arrondissement, de Mme ERRECART, Adjointe au Maire de Paris). En réalité, au 31 décembre 2010, l'effectif était moindre : 14 contrats aidés, dont 3 affectés officiellement au cabinet (4 en réalité). Cette autolimitation d'un nombre de contrats inférieur au « quota » ou droit de tirage des « grandes mairies », est principalement due au manque d'espace disponible pour asseoir les agents. Il faut cependant également prendre en compte le nombre d'emplois tremplins qui est de 4 agents.

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

Les contrats aidés contribuent au fonctionnement de certains services de la mairie qui, sans eux, seraient en difficulté selon les responsables des services rencontrés. La situation au 2 mai 2011, se présentait ainsi :

- le service de l'état civil : 3 contrats aidés pour 16 agents titulaires ;
- le service des affaires générales : 1 contrat aidé, pour 8 agents titulaires dont 1 en congé de formation et 2 postes vacants ;
- le service de l'accueil et de la communication : 1 contrat aidé pour 4 agents titulaires ;
- le service intérieur-logistique : 5 contrats aidés pour 11 agents ALG titulaires, dont il faut déduire les 2 titulaires travaillant à l'état civil. Sur ces 5 contrats aidés, un travaille pour le compte du cabinet (qui, de ce fait, bénéficie de 4 contrats aidés, alors que la norme fixée est de 3) et 3 sont sur des postes d'agents de ménage. Cette dernière particularité s'explique par le besoin important d'interventions propreté en

⁵ Les contrats aidés : il s'agit du contrat d'accompagnement à l'emploi (CAE) qui prend la forme d'un contrat unique d'insertion (CUI) pour le secteur non marchand (collectivités territoriales, associations...). Il doit permettre un accès rapide et durable à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles (demandeurs d'emploi, bénéficiaires du revenu de solidarité active) et notamment de jeunes en insertion. Il prend la forme d'un contrat de travail de droit privé d'une durée variable (2 ans maximum, par période de six mois. Une prolongation supplémentaire d'un an peut intervenir). Les CAE-CUI permettent l'acquisition d'une première expérience professionnelle. Les intéressés sont encadrés par une personne leur transmettant son expérience professionnelle. L'employeur reçoit une aide financière de l'Etat.

journée, notamment l'après-midi. Les agents de ménage de la DILT qui interviennent sur la mairie sont partis à 10 h. Or, un public nombreux fréquente la mairie proprement dite et les multiples services hébergés. Par ailleurs, le cabinet mène une politique très active en matière événementielle au sein de la mairie (expositions, concerts...). Ces contrats aidés ménage sont gérés directement par la mairie et interviennent spécifiquement sur les circulations (escaliers notamment) et les sanitaires publics. Le maire a souligné auprès des rapporteurs, ses exigences en matière de propreté des locaux et circulation pour accueillir le public.

- le service de la démocratie locale : un contrat aidé pour 2 agents titulaires ;

Au cabinet, les 4 contrats aidés sont sur les domaines de la communication et de la culture. Avec la montée en puissance de l'événementiel, un chargé de mission spécifique a été recruté il y a 2 ans environ. Il suit ce secteur en étroite coordination avec les chargés de mission thématiques, avec le DGS, et avec l'huissier, chef des ALG. Un des contrats aidés ALG travaille pour le compte du cabinet dans le domaine de la communication de terrain. **Le nombre de contrats aidés affectés au cabinet ne respecte pas la circulaire du 29 juin 2009 de l'Adjointe au Maire chargée des Ressources humaines, de l'Administration générale et des relations avec les mairies d'arrondissement : cette circulaire fixe un quota maximal de 3 contrats aidés au sein des cabinets de toutes les mairies d'arrondissement**

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} arrondissement précise que « *le quatrième contrat aidé auquel il est fait allusion est dédié à des tâches de coursier pour les besoins du service de communication relevant du cabinet et du service de la démocratie locale relevant de la DGS. Il vient en renfort des ALG et peut donc être légitimement rattaché au « quota » des 17 contrats aidés dévolu au services administratifs respectant ainsi les prescriptions de la circulaire du 29 juin 2009* ».

L'inspection générale maintient son constat basé sur un entretien avec la directrice de cabinet du maire du 17^{ème}.

- des emplois tremplins

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

La situation se présentait de la façon suivante au 3 mai 2011, avec 4 emplois tremplins affectés :

- le service de l'état civil : un emploi tremplin ;
- le service des affaires générales : un emploi tremplin ;
- le service des élections : un emploi tremplin ;
- la régie : un emploi tremplin ;

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

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

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

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

Il s'agit d'agents d'accueil et de surveillance qui travaillent par brigade de 2x2 agents en uniforme et sont affectés à la garde des bâtiments administratifs de la mairie du 17^{ème}, suivant des horaires du matin (8h30-14h30) et de l'après-midi (11h-18h ; et 12h30-20h, avec la nocturne organisée en mairie le jeudi).

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

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

Le DGS n'a pas entrepris de réflexion à leur sujet, faute d'éléments suffisants en sa possession. Cependant, il serait favorable à une contractualisation de leur utilisation avec la DPP, direction gestionnaire.

- **Les personnels de ménage**

Ces personnels sont gérés par la DILT. Ils interviennent pour le nettoyage des bureaux, des circulations et des sanitaires. Ils sont sous l'autorité d'un inspecteur de ménage qui organise leur travail et leurs plannings horaires.

Ces agents de ménage au nombre de 13, signent sur un cahier, à leur prise de fonction, vers 6h. Ils terminent leur service à 10 h. Ils ne figurent pas sur l'organigramme de la mairie. Leur correspondant en mairie est l'huissier de la mairie, qui est chef du service intérieur. Celui-ci se déclare globalement satisfait de la prestation en matière de ménage. Toutefois, en raison des réceptions et manifestations diverses dans les salles de la mairie, l'huissier est amené à demander des interventions en ménage supplémentaires aux trois contrats aidés qui sont en renfort.

1.3.2. La structure des ressources humaines

Cette approche a été réalisée à partir du listing des personnels établi par l'IG (hors contrats aidés et emplois tremplins) et renseigné sur la base des données fournies par la DGS, les effectifs réels étant appréciés au 31.12.2010. La mairie du 17^{ème} a ventilé les

effectifs présentés dans les tableaux (supra) en 10 services. Il convient de noter que le directeur général des services a regroupé sous le vocable DGS, par rapport à l'organigramme qu'il a communiqué aux rapporteurs, plusieurs entités : la direction générale elle-même (5 agents), le relais technique (deux agents), l'UGD (deux agents), l'intendante (un agent), la section courrier (un agent), la démocratie locale (un agent).

1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au moment de l'audit, les effectifs de la mairie du 17^{ème} étaient composés de 72 emplois de titulaires.

Ce sont majoritairement des personnels administratifs (83 %), représentés par :

- 3 cadres A, appartenant au corps des attachés d'administration de la Ville de Paris ;
- 7 cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ;
- 50 cadres C, appartenant au corps des adjoints administratifs ;

Des personnels de service sont également présents, avec 12 cadres C, appartenant au corps des agents de logistique générale (ALG).

La catégorie C est ainsi largement représentée, avec 62 agents, soit plus de 86 % des effectifs. Les seuls adjoints administratifs constituent l'ossature principale des services administratifs de la mairie (69,5 % du total des effectifs). Le Service intérieur⁶ est lui composé à 100 % par les ALG qui exercent les fonctions d'huissiers, de transfert du courrier intérieur et extérieur, d'aménagement des salles de réception ou de réunions recevant quotidiennement du public, des élus, des fonctionnaires de la mairie, et dont deux exercent la fonction de concierge, un en journée et l'autre la nuit.

1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

Il y a peu d'agents à temps partiel, avec 10 agents à temps non complet sur 72 (un peu moins de 14 %). Cependant, ils sont quasi exclusivement concentrés sur les personnels administratifs (avec 9 agents contre un seul agent au service intérieur) et cela représente 15 % de leur effectif (9 sur 60). Parmi ces 10 agents à temps partiel, 7 sont à 80 %, ce qui pose le problème d'une présence moindre le mercredi à la direction générale des services [.....], au service achats finances (deux agents), au service des affaires générales (un agent), au service des élections (un agent) et au service de l'état civil (un agent) et au service intérieur (un agent). Les 3 autres sont à 90 % ([.....], affaires générales, état civil).

1.3.2.3. L'ancienneté

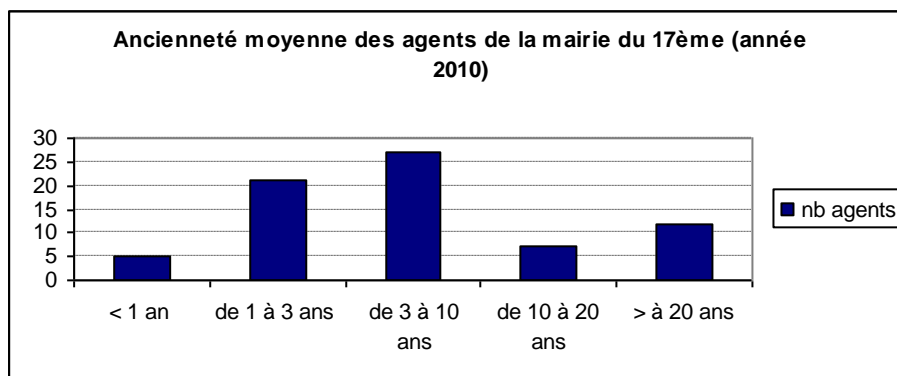
A partir des données communiquées par la DGS du 17^{ème} (voir tableau ci-après), on remarque les éléments suivants :

⁶ Dénomination commune adoptée par les rapporteurs pour tous les rapports concernant les mairies, l'appellation de ce service variant, selon les cas, d'une mairie à l'autre.

Tableau 7 : Ancienneté des agents de la mairie du 17^{ème} (année 2010)

ancienneté	< 1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10 ans	de 10 à 20 ans	> à 20 ans	Total
nb agents	5	21	27	7	12	72

Source : données RH de la mairie du 17^{ème}



- une majorité d'agents a une ancienneté peu importante

Les agents ayant une ancienneté inférieure à 10 ans sont prédominants (53 agents sur 72, soit plus de 73 %). Parmi ceux-ci, la répartition est équilibrée, car seule une petite minorité (5 agents) a une ancienneté inférieure à 1 an. En revanche, les agents les plus anciens (plus de 20 ans) sont assez peu nombreux (12 agents, soit un peu plus de 16 %).

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

Services	< 1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10ans	de 10 à 20 ans	> 20 ans	Total
Accueil		2	0	2	0	4
Achats et finances		1	5	0	0	6
Affaires générales	2	3	3	0	0	8
Agents polyvalents		2	0	0	0	2
Cabinet du Maire	1	1	1	0	1	4
DGS	1	5	1	2	3	12
Elections		2	3	1	0	6
Etat civil		3	11	0	4	18
Régie		1	0	1	0	2
Service intérieur	1	1	3	1	4	10*
Total	5	21	27	7	12	72

* les 2 ALG travaillant à l'état civil sont comptabilisés dans ce service

Source : Données RH de la mairie du 17^{ème}

- Deux services se signalent par un nombre significatif d'agents anciens (plus de 10 ans). Le service intérieur avec 5 agents sur 10 (50 %). C'est également lui qui compte en proportion le plus d'agents ayant plus de 20 ans d'ancienneté (4 sur 10, soit 40 %). Puis vient la direction générale des services avec 5 agents sur 12 ayant plus de 10 ans d'ancienneté (un peu plus de 41,5 %).
- les autres services, sont à l'image des personnels de la mairie du 17^{ème}, c'est à dire présentent un profil plus équilibré, mêlant des agents ayant des anciennetés faibles de moins de 3 ans (35 % des personnels), des agents présentant une ancienneté moyenne entre 3 et 10 ans (37 %) et quelques agents bénéficiant d'une solide expérience (25 %).

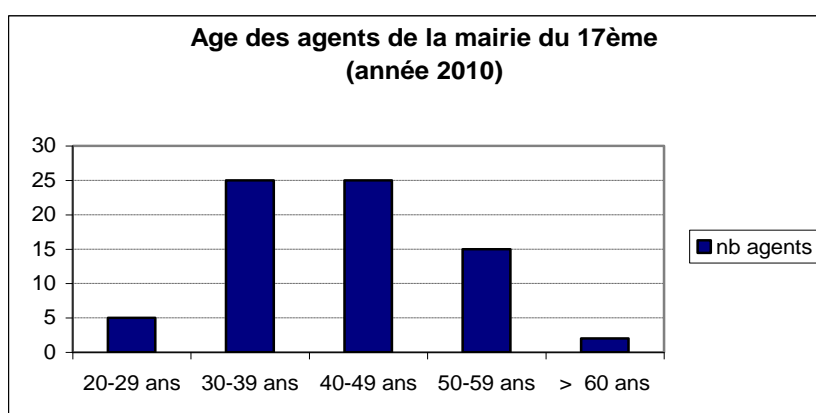
- On peut considérer que cette répartition équilibrée des expériences au sein des personnels est un atout pour l'implication de ceux-ci dans les chantiers en cours (développement de la poly-compétence notamment).

1.3.2.4. L'âge des agents

La structure par âge des agents de la mairie du 17^{ème} est équilibrée, avec cependant une légère prédominance des agents les plus jeunes. Les moins de 40 ans sont 30 (41,7 %), suivis par les 40-49 ans, 25 agents (34,7 %). Les plus de 50 ans sont minoritaires, avec 17 agents (23,6 %).

Tableau 9 : Répartition des agents selon l'âge

âge des agents	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	> 60 ans	Total
nb agents	5	25	25	15	2	72



Source : Données RH de la mairie du 17^{ème}

Des services ont des effectifs d'agents qui sont situés en proportion notable dans les tranches d'âge les plus élevées : il s'agit notamment du service intérieur, où sur 10 agents de logistique générale, 4 ont plus de 50 ans (dont un [.....] qui a plus de 60 ans). Ce peut être un problème pour des agents devant fréquemment accomplir des tâches physiques (transport fréquent de mobiliers notamment).

Tableau 10 : Age moyen des agents de la mairie du 17^{ème}

Services	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	> 60 ans	nb d'agents	âge moyen
Accueil	0	1	3	0	0	4	41,5
Achats et finances	1	2	2	1	0	6	40,5
Affaires générales		4	3	1	0	8	40,8
Agents polyvalents	0	1	1	0	0	2	38,5
Cabinet du Maire	0	1	1	2	0	4	45,3
DGS	2	2	3	5	0	12	44,1
Elections	0	3	3	0	0	6	37,7
Etat civil	1	9	5	2	1	18	41,2
Régie	0	0	1	1	0	2	50,5
Service intérieur	1	2	3	3	1	10	46,3
Total	5	25	25	15	2	72	42,4

Source : Données RH de la mairie du 17^{ème}

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

Une majorité d'agents habite Paris, soit près de 61 % ce qui est une proportion inverse de ce qui est constaté pour les personnels de la Ville de Paris : selon l'agence de la mobilité de la DVD, en juin 2009, 37 % des personnels habitent Paris et 63 % en dehors de Paris.

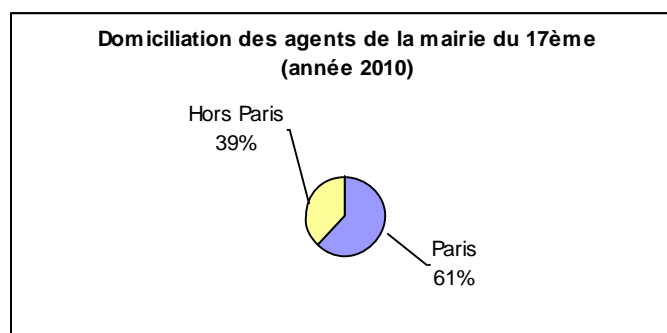
Tableau 11 : Domiciliation des agents Mairie du 17^{ème}

	Hors Paris	Paris
Accueil	1	3
Achats et finances	4	2
Affaires générales	1	7
Agents polyvalents	1	1
Cabinet du Maire		4
Direction générale des services	4	8
Elections et recens. population	4	2
Etat civil	11	7
Régie	1	1
Service intérieur	1	9
Total	28	44

Source : Données RH de la mairie du 17^{ème}

Le fait d'habiter Paris est un avantage non négligeable notamment pour l'organisation des permanences du jeudi soir et du samedi matin et de l'évènementiel : 9 ALG sur 10 sont domiciliés à Paris.

Graphique 4 : Répartition des agents selon le lieu d'habitation



Source : Données RH de la mairie du 17^{ème}

1.3.2.6. L'absentéisme est maîtrisé

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

Tableau 12 : Nombre de jours d'absence par service de la mairie du 17^{ème}

Services (effectifs 2010)	2008	2009	2010
Accueil (4 agents)	12	12	45
Achats et finances (6 agents)	380	547	98
Affaires générales (8 agents)	310	66	294
Agents polyvalents (2 agents)	32	99	20
Cabinet du Maire (4 agents)	60	26	65
DGS (12 agents)	40	16	27
Elections (6 agents)	66	17	58
Etat civil (18 agents)	169	87	186
Régie (2 agents)	84	4	27
Service intérieur (10 agents)	41	2	36
Total en nombre de jours	1194	876	856

Source : données RH de la mairie du 17^{ème}

- On constate une baisse continue de l'absentéisme entre 2008 et 2010 (-28,3 %).

La baisse la plus significative concerne l'année 2009 (-26,6 %), alors que la situation se stabilise en 2010 par rapport à 2009 (- 2,3 %).

L'impact des congés maternité est non négligeable sur les années considérées : en 2008, pour 4 agents concernés, cela représente un peu plus de 610 jours d'absence (53,6 % des absences totales de cette année) et même plus, si l'on prend en compte les jours de maladie ordinaire de ces mêmes agents. Ce nombre baisse en 2009 (aucun congé maternité) et en 2010 (2 congés de maternité).

- Les absences se concentrent sur certains services

On constate que les services les plus touchés par les absences sont : le service achat - finances, avec 62,4 % de toutes les absences des services de la mairie en 2009, alors qu'il représente 6 agents sur 72 ; le service des affaires générales, avec deux congés maternité en 2008 et un en 2010 ; l'état civil enfin, mais ce service a l'effectif d'agents le plus important (18). Ces absences ont pu contribuer à des conditions de fonctionnement difficiles des services en cause.

- Le nombre d'agents absents est en augmentation constante, mais il s'agit majoritairement d'absences de courte durée

Tableau 13 : Nombre de jours d'absence des agents de la mairie du 17^{ème}

années	-30j	de 30 à 59 j	de 60 à 89j	de 90 à 200 j	>200j	nb d'agents
2008	20	4	4	2	1	31
2009	30	3	0	2	1	36
2010	33	5	0	1	1	40

Source : données RH de la mairie du 17^{ème}

On constate une progression régulière du nombre d'agents absents qui passe de 31 agents en 2008, à 40 en 2010. Cependant, il s'agit pour l'essentiel d'agents en absences de courte durée : 33 agents sur 40 ont un total cumulé d'absences de moins de 30 jours en 2010.

- **Le taux d'absentéisme global de la mairie du 17^{ème}, avec 6,13 % figure parmi l'un des moins élevés des 20 mairies**

Il se situe en 8^{ème} position, à un niveau comparable à des mairies telles que le 15^{ème} (6,21 %), le 13^{ème} (6,25 %), le 18^{ème} (6,42 %), (cf. : taux de gravité global des absences à la DUCT en 2010, extraction de la base de donnée des personnels RH21).

Ce taux résulte de l'addition d'absences dites compressibles (maladie ordinaire essentiellement) et d'absences dites incompressibles (maternité, congés bonifiés, congés de longue maladie). On constate que le taux d'absentéisme global de la mairie du 17^{ème}, résulte à 3,55 % d'absences compressibles et à 2,57 % d'absences incompressibles. Le taux d'absences compressibles se situe parmi les meilleurs taux d'absences des mairies (5^{ème} position).

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

Les données communiquées sur 3 ans de 2008 à 2010 montrent un effort de formation qui s'accroît sur la période considérée. Cet effort porte à la fois sur le nombre d'agents ayant bénéficié d'une formation et sur le nombre d'heures dispensées : ces dernières font plus que doubler en 3 ans. De plus cette action soutenue de formation touche tous les services, ce qui indique qu'il s'agit d'une démarche collective et homogène. Seul le service intérieur voit l'effort de formation décroître sur la période.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} arrondissement souligne que « *...certaines de ces formations ne sont pas sans incidence sur le fonctionnement des services, tant le volume horaire est chronophage...et certaines d'entre elles continuent à se singulariser par le manque de prise en compte des caractéristiques d'une mairie d'arrondissement ainsi que par leur caractère trop généraliste* ».

Tableau 14 : Nombre d'agents ayant eu une formation à la mairie du 17^{ème}

Services	2008	2009	2010	Effectifs au 31/12/2010
Accueil	2	4	4	4
Achats et finances	4	5	6	6
Affaires générales	1	6	8	8
Agents polyvalents		1	2	2
Cabinet du Maire		1	1	4
DGS	4	8	10	12
Elections	4	4	4	6
Etat civil	12	7	10	18
Régie	1	2	2	2
Service intérieur	7	5	2	10
Total	35	43	49	72

Source : données RH de la mairie du 17^{ème}

Tableau 15 : Nombre d'heures de formation par service à la mairie du 17^{ème}

Services	nb d'heures de formation en 2008	nb d'heures de formation en 2009	nb d'heures de formation en 2010
Accueil	35	242	214
Achats et finances	77	98	193
Affaires générales	7	133	690
Agents polyvalents	*	4	46
Cabinet du Maire		28	7
DGS	173	287	427
Élections	105	34	172
État civil	268	151	273
Régie	14	42	42
Service intérieur	176	53	35
Total	855	1 071	2 097

* création du service en 2009

Source : données RH de la mairie du 17^{ème}

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

1.3.2.8. La problématique des heures supplémentaires

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

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

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

Les agents administratifs en contact avec le public sont en horaire fixe (base de travail 34h30 par semaine). Ils travaillent sur une plage horaire maximale comprise entre 8h30 et 17h00, les agents présents à 8h20 terminant à 16h47 et ceux présent à 8h33 achevant leur travail à 17h. Cela coïncide avec les horaires d'ouverture de la mairie au public, exception faite de la nocturne du jeudi (fermeture à 19h30). Les agents du service d'état civil effectuent en outre une permanence le samedi matin de 9h30 à 12h.

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

Les agents de logistique générale sont également en horaire fixe.

Le travail des ALG se fait également sur une plage horaire fixe maximale comprise entre 8h30 et 17h (délibération 2001, DLTI 87). Cependant contrairement aux agents administratifs en fonction aux guichets (front office) ou en fournitures de services au

public en arrière des guichets (back office), leur présence s'avère indispensable après 17h. On les paie donc, passée cette heure, en heures supplémentaires. Les ALG consomment la majeure partie de l'enveloppe des heures supplémentaires.

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

On peut envisager une évolution des horaires fixes, c'est-à-dire fixés par l'administration, qui permettrait de couvrir une plus grande plage horaire de l'activité de la mairie, notamment en soirée ou le samedi. Ces horaires pourraient être fixés de manière différente selon les agents, les jours de la semaine, les périodes de l'année.

Une telle modification suppose l'avis du comité technique paritaire (CTP) de la DUCT, puis une délibération du Conseil de Paris.

A la demande de l'exécutif municipal, la DUCT et la DRH ont engagé fin juin 2011 une démarche expérimentale visant à adapter, dans quelques mairies pilotes, les horaires de travail des ALG aux besoins des services. Cette démarche se fondera sur un diagnostic précis de l'existant et des besoins, sur chacun de ces sites. Ce projet prendra en compte l'impact des évolutions proposées sur la rémunération des agents.

- **Le volume des heures supplémentaires**

Le tableau d'attribution des heures supplémentaires montre que le service intérieur-logistique des ALG concentre majoritairement les heures supplémentaires. Par ailleurs, le volume d'heures supplémentaires augmente fortement en 2009 (+54,6 %) puis connaît une hausse moindre en 2010 (+ 8,1%). Cependant, **proportionnellement, le poids du service intérieur logistique dans le volume d'heures supplémentaires attribuées aux agents de la mairie, tend à diminuer** : de 72,2 % en 2008 (avec 690h), il passe à 61,8 % en 2009 (avec 914h) pour se stabiliser à 61,5 % en 2010 (avec 983h).

Tableau 16 : Nombre d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 17ème

Services	2008		2009		2010	
	nb agents	nb heures	nb agents	nb heures	nb agents	nb heures
Accueil	1	12	2	18	1	8
Achats et finances						
Affaires générales			2	21		
Agents polyvalents						
Cabinet du Maire	1	134	1	140	1	121
DGS	1	2	6	158	4	246
Elections	1	11	2	21	4	26
État civil	6	108	7	184	9	208
Régie			2	23	1	6
Service intérieur	9	690	9	914	10	983
Total	19	956	31	1 478	30	1 598

Source : données RH de la mairie du 17ème

Une autre évolution significative est constatée : l'augmentation sensible du nombre d'agents attributaires. On passe de 19 agents en 2008 (dont 9 ALG), à 31 en 2009 (dont 9 ALG) et 30 en 2010 (dont 10 ALG).

En dehors du service intérieur-logistique, parmi les autres services attributaires d'heures supplémentaires, seuls les agents mis à disposition du cabinet (avec 134h) et ceux du service de l'état civil (avec 108h), intervenaient de façon significative en 2008. Les choses évoluent à partir de 2009, parallèlement à l'augmentation importante du volume total d'heures : la direction générale des services devient un consommateur important d'heures (158h et 6 agents contre un agent et 2h en 2008). Cette situation perdure en 2010, avec une direction générale des services qui monte à 246h (réparties sur 4 agents). Ces heures concernent pour l'essentiel la démocratie locale (avec notamment le suivi des conseils de quartiers, les conseils d'arrondissement et les CICA), et le secrétariat de la DGS. Par ailleurs, le service de l'état civil, mis à contribution pour les permanences du samedi matin, voit ses attributions d'heures augmenter régulièrement sur la période : 108h en 2008, 184h en 2009 et 208h en 2010.

Les heures versées aux ALG du service intérieur et logistique se concentrent sur 8 agents sur les 10 de l'effectif, les 2 gardiens n'intervenant que de façon marginale. Parmi ces agents, aucun n'atteint la limite réglementaire des 300h annuelles. La moitié, soit 4 agents, effectue un cumul d'heures compris entre 136h et 183h. Les autres font un total d'heures moindre, compris entre 96h et 52h.

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

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

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

Dans ces fonctions, les ALG sont mis à contribution pour l'aménagement des salles (avec beaucoup de manipulation de meubles, chaises...), la tenue de la sono, et le rangement après la manifestation organisée. D'autres fonctions encore ont vu le jour avec le développement de la démocratie de proximité, les ALG assurant la logistique des réunions publiques des conseils consultatifs de quartier. La présence de deux agents est nécessaire pour toute réunion. Le versement des heures supplémentaires effectuées par les ALG se fait par l'intermédiaire de l'UGD de la mairie, après attestation du service fait par l'huissier chef du service intérieur.

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

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels⁷ de directeur général des services et de directeur général adjoint en mairie d'arrondissement à Paris et à leurs échelonnements indiciaires ont été publiés le 30 décembre 2010. Ces dispositions permettent notamment une amélioration notable de la rémunération des DGS et DGAS concernés, ce qui est la reconnaissance de la spécificité et de la lourdeur de leurs fonctions.

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

En ce qui concerne le 17^{ème} arrondissement, qui a une population d'un peu plus de 164 000 habitants (recensement 2010), le DGS en poste, attaché principal d'administration, détaché dans l'emploi de chef de service administratif (CSA) bénéficie à compter du 1^{er} avril 2011, d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de directeur général des services de niveau 2 (population de l'arrondissement comprise entre 80 000 et 170 000 habitants), c'est-à-dire avec un indice brut terminal hors échelle A (HA), qui culmine en hors échelle A3 (IB 1200). Celui-ci est, en l'espèce, nettement supérieur à l'indice terminal actuel des attachés principaux (IB 966). Cependant, l'intéressé étant déjà détaché dans l'emploi de CSA, qui lui aussi comporte un débouché en HA, l'intérêt porte plus sur un raccourcissement du temps nécessaire pour atteindre l'accès à cette hors échelle, vraisemblablement en 2012. Il n'y a pas de gain financier immédiat lié à la nomination dans l'emploi de DGS.

Les DGAS en poste, appartenant au corps des attachés d'administration, ne sont pas concernés pour le moment : ils n'ont ni l'ancienneté, ni l'échelon nécessaire.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} arrondissement indique que *« le poste de DGAS est une fonction riche et chronophage et qu'il est dommage que de jeunes DGAS engagés dans ces fonctions ne puissent bénéficier d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de DGAS »*.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise *« qu'il est prévu pour les DGAS ne pouvant bénéficier de l'emploi fonctionnel, conformément à la décision de l'adjointe au Maire de verser avec effet du 1^{er} août 2011 une compensation indemnitaire à la hauteur de 20 points pour les cadres A ... en complément de la NBI de 15 points qu'ils perçoivent par ailleurs »*.

⁷ La loi du 9 février 2007 a créé l'emploi fonctionnel de directeur général des services et de directeur général adjoint des services en mairie d'arrondissement pour Paris, Lyon et Marseille. Les décrets d'application pour Lyon et Marseille ont été pris le 17 novembre 2009.

2. DES POLES D'ACTIVITES TRADITIONNELS MAIS EVOLUTIFS

2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers

2.1.1. La mission « accueil »

2.1.1.1. Description des lieux d'accueil

Le hall d'accueil de la mairie du 17^{ème} est relativement vaste. Un large escalier se dresse en son centre à l'arrière duquel un espace est occupé par des expositions temporaires. Le local d'accueil proprement dit, se situe à gauche en entrant. On y accède après une montée de trois marches. Les personnes en fauteuil roulant sont donc contraintes d'effectuer un détour par la cour intérieure pour trouver une autre voie d'accès. Des travaux de réaménagement de la mairie⁸ doivent permettre prochainement un accès direct de la mairie aux personnes à mobilité réduite. Ils prévoient également une augmentation du volume du hall offrant ainsi un espace d'exposition plus important et une refonte totale de la signalétique.

Le local d'accueil comprend un guichet avec 3 postes de face pour l'accueil des usagers et un autre poste en retrait. La responsable du service dispose d'un bureau juste derrière. A l'opposé du guichet, des étagères murales présentent de nombreux prospectus d'informations. Un fauteuil roulant, don d'une association à la mairie, est également mis à disposition des visiteurs si besoin est.

2.1.1.2. Le premier accueil par des agents de la surveillance

Le premier niveau d'accueil devrait être assuré par les deux agents de la DPP mis à disposition de la mairie du 17^{ème} pour surveiller les entrées de la mairie⁹.

Ceux-ci tiennent leurs postes de manière très variable. Certains ont une attitude très passive et ont, par exemple, refusé de procéder au comptage manuel des visiteurs, demandé par la responsable de l'accueil.

Globalement le DGS est cependant satisfait de leurs prestations. Des échanges ont lieu avec eux-mêmes et leur chef de service. Les agents de surveillance ont un rôle à jouer notamment lors des incivilités du public à l'accueil de certains services (et plus particulièrement celui des affaires générales, très exposé).

2.1.1.3. Des agents d'accueil polyvalents

La responsable du service accueil est en poste depuis peu (janvier 2011) mais elle possède une expérience de plus de 30 ans après son passage au service accueil de nombreuses mairies d'arrondissement (14^{ème}, 16^{ème}, 2^{ème}, 7^{ème} et 20^{ème}).

L'équipe, jugée dynamique par la chef de service, est composée, outre la responsable, de 3 agents titulaires et d'un contrat aidé. Les agents sont polyvalents à près de 80 %. Un seul

⁸ Planifiés de juillet 2011 à mars 2012, ils prévoient, entre autres, la suppression desdites marches

⁹ 10 agents de la surveillance se relaient en alternance sur les mairies du 16^{ème} et du 17^{ème}.

agent maîtrise les langues étrangères (anglais, portugais) et le langage des signes pour l'accueil des malentendants. La personne engagée en contrat aidé depuis plus de 3 ans effectue exactement les mêmes tâches que les autres.

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

Les usagers sont reçus à l'accueil de la mairie du 17^{ème} du lundi au vendredi de 8h30 à 17h avec une nocturne jusqu'à 19h30 le jeudi soir. Trois agents, sur la base du volontariat, assurent par roulement la nocturne du jeudi.

Deux agents au minimum sont toujours présents pour accueillir, orienter et informer le public. Les demandes formulées sont très variées et amènent parfois à des recherches sur internet ou l'intranet.

Dans le cadre d'une information la plus complète et la plus actualisée possible, la responsable du service accueil s'assure du réapprovisionnement des stocks de la documentation (brochures et formulaires divers : vacances arc-en-ciel, cours municipaux etc., fascicules présentant les activités proposées par les différentes associations du 17^{ème}).

L'activité principale des agents du service consiste en la prise de rendez-vous pour les différentes permanences gratuites mises à la disposition du public (avocats, notaires, conciliateurs de justices, permanences, écrivains publics, point-info-crèches, permanences d'associations diverses). En 2010, 6 385 personnes ont ainsi été reçues dont 28 % pour des permanences juridiques et 26 % pour des permanences ADIL.

En outre, certaines associations (Point info famille, OMS (sport) etc.) ont des permanences à la mairie dont le service accueil ne gère pas les inscriptions mais vers lesquelles il peut orienter les usagers.

Les agents du service accueil gèrent également les inscriptions des habitants aux manifestations organisées par la mairie du 17^{ème} (journée informatique des seniors dans le cadre de la semaine bleue, fête des voisins, galette des rois, pièces de théâtre, forums)

Les agents évaluent la fréquentation du service accueil par un comptage manuel des usagers sur un certain nombre de jours parallèlement à celui effectué par les agents de surveillance à l'entrée de la mairie. Ce dernier reste néanmoins approximatif.

Tableau 17 : Activité du service d'accueil (estimation 2010)

Accueil des usagers	Nombre
Nombre de personnes reçues en mairie	539 000
Nombre de personnes accueillies en mairie	141 000
Nombre d'accueil téléphonique Mairie	21 650 (appels reçus à l'accueil)
Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)	6 385
Accueil lors des nocturnes	1 920
Accueil par les Services hébergés (DAC, DASES, CAS, Tribunal, Antenne de police, Bibliothèque, Caisse écoles, antenne logement)	Pas de statistiques
Accueil ALG / Cabinet	idem
Accueil en régie	2 300 (estimation)

Source : Mairie du 17^{ème}

Le standard téléphonique de la mairie du 17^{ème} a été basculé le 8 juin 2009 sur le 3975. Les appels téléphoniques reçus par le service accueil sont ceux transférés par le 3975 (par exemple en cas d'impossibilité de mise en relation avec les services municipaux demandés ou lors de problèmes précis auxquels la plateforme du 3975 n'est pas en mesure de répondre). Le service accueil a, de ce fait, en charge les relations avec la plateforme du 3975 et notamment l'actualisation permanente de l'annuaire de la mairie.

Enfin, on notera qu'un cahier de réclamations est mis à disposition des usagers au service accueil. Très peu de réclamations concernent directement la mairie. Les remarques portent souvent sur la propreté de l'arrondissement, la voirie ou ont trait à l'antenne de police. Le cahier est consulté régulièrement par le DGAS en charge de l'administration générale et du service à l'usager et la responsable du service accueil afin de transmettre les réclamations aux services concernés et de décider des réponses à apporter.

2.1.2. La mission « état civil »

2.1.2.1. L'organisation du service de l'état civil

Le service de l'état civil, situé au 2^{ème} étage, occupe deux salles : la salle des guichets et la salle des archives. L'espace a été entièrement restructuré en 2009, avec des bureaux ouverts préservant la confidentialité. La salle des guichets comprend :

- le bureau des naissances qui enregistre les déclarations de naissance, de reconnaissance et les changements de noms ;
- le bureau des décès qui enregistre les déclarations de décès survenus dans le 17^{ème} arrondissement, les actes d'enfants sans vie, et les transcriptions des actes de décès (actes des personnes décédées en dehors de Paris et domiciliées à Paris 17^{ème}) ;
- un bureau des mariages divisé en deux guichets : un guichet ouvert au public et un guichet «d'administration des mariages» qui vérifie la bonne constitution des dossiers de mariage et supervise le guichet ouvert au public.

La création de guichets par pôle (mariages, naissances, décès) séparés par des cloisons assure une certaine confidentialité aux usagers. Globalement cette restructuration donne satisfaction et a amélioré sensiblement tant les conditions d'accueil du public que les conditions de travail des agents.

La salle des archives est composée de 6 bureaux : le bureau de la délivrance des actes, le bureau du courrier, le bureau des actes internet, le bureau des jugements, le bureau des mentions et celui des livrets de famille.

Le service de l'état civil est ouvert en nocturne le jeudi jusqu'à 19h30 et le samedi matin. Les agents effectuent ces plages horaires par rotation de manière équitable. Il n'est pas fait appel au volontariat. La fréquentation du service, lors de la nocturne du jeudi, reste relativement faible. Le nombre d'usagers reçus par le service de l'état civil en nocturne est estimé pour l'année 2010 à 612 soit environ 12 personnes par nocturne. Le responsable du service considère néanmoins que cette nocturne est utile et qu'il faut la maintenir.

Le service de l'état civil est composé de 22 agents : un SA responsable du service, 15 adjoints administratifs, 3 contrats aidés, un emploi tremplin et 2 ALG bien que ne figurant pas sur l'organigramme de ce service.

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

Les 2 ALG, rattachés au service logistique mais travaillant en réalité au service de l'état civil, sont plus particulièrement chargés de la recherche des actes non scannés et de la gestion matérielle des fournitures (papier). L'un d'entre eux part [.....] à la fin de l'année 2011. La DGS souhaite son remplacement par un adjoint administratif par transformation de poste.

3 agents¹⁰ ont plus de 20 ans d'ancienneté ce qui permet à l'ensemble du service de bénéficier de leur expérience.

La polyvalence, objectif pluriannuel, se traduit par une rotation des agents sur les différents postes de guichet. La délégation de signature est obtenue après un passage sur l'ensemble de ces postes. En mai 2011, 12 agents l'avaient acquise.

Le chef de service et son adjointe évaluent régulièrement l'acquisition des compétences des agents de leur service. Le chef du service de l'état civil estime qu'il faut compter 2 ou 3 ans pour être totalement polyvalent. Au 1^{er} mars 2011, le taux de polyvalence des agents, hors ALG, atteint en moyenne 73 % avec 7 agents totalement polyvalents.

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

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

Tableau 18 : Activité du service de l'état civil (année 2010)

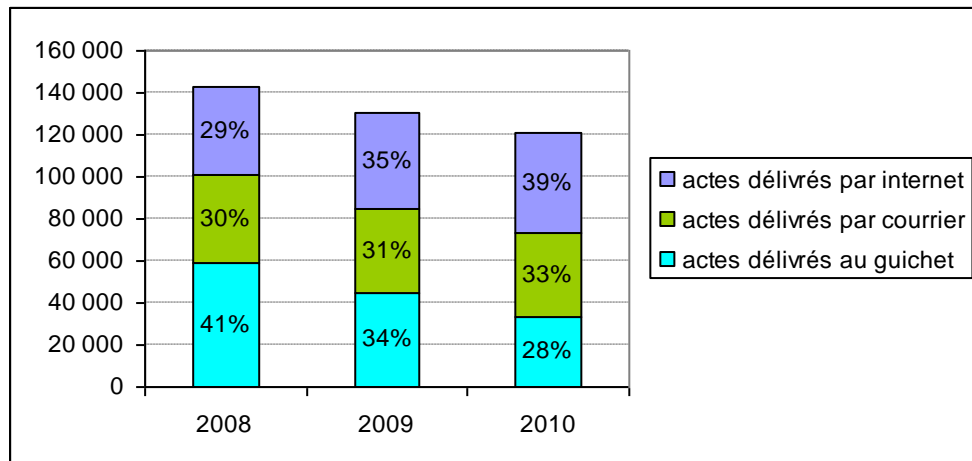
Prestations aux usagers	Nombre
Accueil lors des nocturnes	estimation service de l'état-civil : 612
Etat civil	
- copies d'actes demandées au guichet / par courrier / par Internet	
- copies d'actes délivrées au guichet / par courrier / par Internet	Délivrées au guichet : 33 604/ par courrier : 39 830 / par internet : 47 467 soit un total de 120 701
- livrets de famille établis	2382
- actes créés (naissances, décès, reconnaissances)	Naissances : 1581 / décès : 390 + 295 transcriptions / reconnaissances : 637
- mentions apposées	5629
- nombre de dossiers de mariage établis	
- nombre de mariages célébrés	536

Source : Mairie du 17ème

En 2010, 120 701 copies d'actes ont été délivrées. Le graphique suivant montre d'une part une diminution sensible du volume global des actes délivrés (-15% entre 2008 et 2010) et d'autre part la proportion croissante des actes délivrés par internet.

¹⁰ Hors ALG

Graphique 5 : Evolution du nombre des actes délivrés par le service de l'état civil



Source : Mairie du 17ème

Aucune explication ne peut être avancée à propos de la diminution du nombre d'actes délivrés. Il est à noter que parmi ces actes, près de la moitié, en 2010, appartiennent à d'autres arrondissements -un usager pouvant demander la délivrance d'un acte dans un arrondissement autre que celui dont il dépend- alors qu'en 2009 ils ne représentaient que le tiers.

Concernant les actes délivrés par internet (les demandes sont faites par internet par l'utilisateur, mais l'envoi par la mairie se fait ensuite par courrier), qui augmentent sensiblement¹¹, les agents ont une certaine frilosité à délivrer des actes sans vérification de l'identité et de l'âge (nécessité d'être majeur) de l'utilisateur. [.....
.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

L'attente des usagers aux guichets est limitée. Il ne se constitue de files d'attente que pour la délivrance d'actes et jamais au-delà de 12 personnes. Un deuxième guichet est ouvert spontanément en cas d'affluence. Le temps d'attente maximum est estimé à 10 minutes.

Par ailleurs, un **projet de modernisation**, mis en oeuvre par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), est en cours concernant les **actes d'état civil**¹². Ce projet COMEDC (communication électronique des données de l'état civil) associe les mairies des vingt arrondissements en vue de la délivrance dématérialisée des actes d'état civil à destination des préfectures de Police, caisses d'allocations familiales, caisses de retraite et éventuellement les notaires, d'ici quatre ans. Il nécessite le passage des actes scannés sous forme d'images aux actes numériques, ce qui implique de saisir manuellement le corps et les mentions de chaque acte.

¹¹ 41 710 en 2008 contre 47 467 en 2010 soit +14 %

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

Ce projet demande donc un travail de longue haleine. Centralisée à la mairie du 3^{ème}, la procédure ANTS se traduit par la saisie, pendant 4 ans et demi, de toutes les données par une dizaine d'agents venus de toutes les mairies d'arrondissement. La mairie du 17^{ème} fournit à cet effet deux agents à temps plein une semaine par mois.

Au terme de cette période, le service de l'état civil pourra délivrer électroniquement les actes aux services administratifs demandeurs. Cette nouvelle procédure impliquera la vérification systématique des données saisies par rapport à la copie intégrale et la détermination de la nature des mentions à envoyer selon le destinataire de l'acte. Selon le chef de service, le temps de traitement de chaque acte en vue de sa délivrance en sera considérablement accru ce qui nécessitera, selon l'intéressé, la création par redéploiement d'un nouveau poste dédié.

2.1.2.3. La problématique des mariages douteux

536 mariages ont été célébrés à la mairie du 17^{ème} en 2010. Une dizaine de mariages en moyenne sont célébrés le samedi matin dans la salle des mariages en présence du maire ou d'un adjoint au maire, d'un ALG et d'un agent d'état civil.

Le pôle mariage est un poste difficile et technique. Il nécessite la connaissance de la législation des pays étrangers dont certains ne délivrent pas de copie d'acte intégral ce qui pose des difficultés.

Le bureau de l'administration des mariages a, entre autres, pour mission de vérifier la sincérité de l'engagement matrimonial des futurs époux. Un tableau interne au service de l'état civil liste les indices faisant douter de la sincérité du consentement matrimonial. Le service de l'état civil considère qu'il y a suspicion dès lors que 3 indices sont réunis.

En cas de doute, le bureau de l'administration des mariages prépare les auditions individuelles des futurs époux puis transmet au parquet les dossiers de mariages suspects.

La mairie du 17^{ème} a réalisé, entre 2006 et 2010, 121 auditions et n'a obtenu en retour que trois oppositions du procureur de la République. Suite à ces très faibles résultats, le nombre d'auditions a très fortement chuté (seuls les cas les plus probants sont sélectionnés) et un changement de procédure a été initié dès la fin de l'année 2010 :

- *La forme des comptes rendus d'audition* : auparavant, un courrier, rédigé par le responsable du service d'état civil et signé par l' élu de permanence ou le maire, énonçait et motivait la décision de transmission du dossier au parquet en rapportant les indices et propos divergents tenus par les futurs époux. Mais lors de leur seconde audition devant les officiers de police, les futurs époux avaient eu tout loisir pour accorder leurs déclarations et présentaient alors une version similaire ce qui expliquerait le faible nombre d'oppositions du procureur de la République.

Pour éviter cet écueil, depuis 2011, le courrier est remplacé par un compte rendu intégral des questions posées et des réponses données par les futurs époux. Ces comptes rendus sont paraphés page par page et signés par les auditionnés et par l' élu de permanence.

➤ *L'animateur de l'audition*

La personne chargée de mener l'audition est en principe un des adjoints au Maire. Toutefois, le code civil autorise un fonctionnaire municipal à mener les auditions. La durée d'audition avec compte rendu intégral étant estimée à plus de deux heures, le responsable du service de l'état civil dirige désormais personnellement ces auditions avec ou sans l' élu, ce dernier n'ayant pas forcément de disponibilité suffisante pour une telle durée d'audition.

Les premiers constats semblent valider cette nouvelle approche : Au 1^{er} juillet 2011, 4 auditions ont été programmées : la première en novembre 2010 a abouti à une annulation du dossier de mariage des intéressés. Sur les trois autres auditions programmées en juin 2011, deux couples ont ou vont annuler leur dossier. La mairie du 17^{ème} a transmis au Procureur de la République le dossier du 3^{ème} couple en raison d'une grande différence d'âge (48 ans) et de leur absence de volonté de vie commune. Le procureur a fait opposition sur ce dernier dossier.

2.1.2.4. La sécurisation des procédures

La sécurité est assurée par :

- une mise à niveau juridique des agents : le chef du service de l'état civil a mis en ligne tout un ensemble de documents (réglementations, procédures applicables, notes etc.) accessibles par tous les agents de son service et la direction générale ;
- un accès personnalisé au logiciel informatique city 2 pour chaque agent (nom de compte et mot de passe spécifique). [.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Les postes se verrouillent automatiquement au bout de 3 minutes quand l'agent quitte son poste. Les profils utilisateurs varient selon les fonctions et la hiérarchie ;*
- [.....] *Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

2.1.3. La mission « élections »

2.1.3.1. L'organisation du service

Le service des élections est situé au rez-de-chaussée de la mairie, dans la salle dite « aux colonnes », salle ouverte et partagée avec l'antenne du logement sur le même côté et le service des affaires générales qui lui fait face. Cette salle est traversée en son centre par une voie de passage utilisée par le public pour accéder à d'autres services (notamment l'antenne police). Elle apparaît de ce fait particulièrement bruyante.

Au moment de l'audit, le service des élections est composé d'un chef de service secrétaire administratif, en poste depuis 3 ans, de 5 adjoints administratifs et d'un agent en emploi tremplin.

Le service a vu ses effectifs diminuer par le passage de 7 adjoints administratifs à 5. Les deux personnes parties ont été remplacées, en décembre 2009, par deux agents polyvalents devant tourner sur les services de l'accueil, des affaires générales et des élections. En réalité, ces deux agents sont actuellement maintenus sur le service des affaires générales en raison des difficultés rencontrées par ce service (cf. § 2.1.5.1).

L'adjointe au chef de service, en poste depuis 18 ans, est très expérimentée.

L'agent en emploi tremplin effectue exactement les mêmes tâches que les autres.

Tous les agents tournent sur les postes de guichet excepté un agent¹³ spécialisé dans l'archivage. La polyvalence des agents du service des élections est de 77% en moyenne. Deux agents sont moins autonomes que les autres et nécessitent un accompagnement important. L'adjointe au chef de service, polyvalente à 100 %, est plus particulièrement spécialisée dans la gestion des cartes d'électeurs en retour. Le chef de service a une compétence particulière sur la comptabilisation des électeurs, domaine pour lequel il est responsable vis-à-vis de la DUCT.

Un agent du service des élections participe aux nocturnes du jeudi soir de 17h à 19h30. Cette participation est fondée sur le volontariat. Tous les agents du service effectuent à tour de rôle la nocturne du jeudi soir, excepté l'agent spécialisé dans l'archivage. Les agents récupèrent le temps des nocturnes. Celles-ci sont peu fréquentées par les usagers : 8 à 10 personnes en moyenne et 5 ou 6 en été. Le chef de service est cependant partisan de leur maintien et estime que les personnes qui se déplacent en nocturne sont souvent des usagers présentant des cas complexes d'inscription sur listes électorales.

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

Le service des élections est chargé de la gestion de la liste électorale du 17^{ème} arrondissement.

L'activité du service paraît saisonnière. Les auditeurs ont constaté, lors de chacun de leur passage en mai 2011, le peu voire l'absence d'usagers aux guichets. De fait, les locaux semblent mal adaptés avec trop de postes en guichet (6) et pas assez de back office.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} arrondissement précise que « *la plus ou moins grande affluence au guichet n'est pas représentative du travail du service qui doit gérer en back office les nombreuses tâches afférentes à la tenue de la liste électorale, notamment avec la montée en puissance des inscriptions par internet* ».

Situés dans la salle aux colonnes qui est un lieu de passage du public, les agents du service des élections, avec la faible fréquentation de leurs guichets, font régulièrement l'objet d'insultes ou d'agressions verbales d'usagers provenant d'autres services surchargés (antenne de police).

¹³[.....] La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Selon son responsable, le service souffre de cette image d'activité saisonnière renforcée par la récente dématérialisation de l'inscription sur les listes électorales¹⁴ qui se traduit par une diminution du nombre de personnes s'inscrivant au guichet.

L'inscription sur les listes électorales connaît un pic en octobre et décembre avec l'inscription des jeunes de 18 ans. L'attente au guichet dans ces périodes n'excède pas 10 minutes, les années ne précédant pas une élection présidentielle.

Outre l'inscription proprement dite sur la liste électorale, le service gère également :

- les dossiers de radiation qui suppose l'envoi de plusieurs courriers dont certains en recommandé et à des dates différentes ;
- les dossiers de modification d'adresse dans l'arrondissement ;
- l'information des habitants du 17^{ème} par envoi de courriers divers (délivrance des cartes électorales, notifications etc.) ;
- la préparation des commissions électorales ;
- le tirage des jurys d'assises avec courriers et relances aux électeurs tirés au sort ;
- activités liées aux élections proprement dites : préparation matérielle des bureaux de vote, affichage des bureaux de vote, recrutement des agents et présidents de bureaux de vote, enregistrement des procurations etc.

Le tableau ci-après évalue l'activité du service en 2010.

Tableau 19 : Activité du service des élections (année 2010)

Prestations aux usagers	Nombre
Accueil lors des nocturnes	Service des élections : 390
Elections	
- Nombre d'électeurs (élections politiques)	89 609 (858 européens inscrits pour les européennes et 893 pour les municipales)
- Nombre d'électeurs (élections professionnelles)	85 433
- Nombre de bureaux de vote	62 (bientôt 63)
- Nombre de mouvements (inscriptions, radiations, modifications intra et inter arrondissement/ intra Paris /extra Paris)	8 331 (4 129 inscriptions, 3 631 radiations dont 532 intraParis, 1 939 extra Paris, 571 modifications dont 124 sans changement de bureau de vote)

Source : Mairie du 17ème

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

- 89 609 nationaux
- 858 européens inscrits pour les européennes
- 893 européens inscrits pour les municipales.

¹⁴ Effective depuis décembre 2010

L'arrondissement compte 11 commissions électorales et 62 bureaux de vote (4 à 6 bureaux de vote par commission). La modification du sectionnement de la Plaine Monceau va donner lieu en 2012 à la création d'un 63^{ème} bureau de vote et générer un travail préparatoire en collaboration avec le bureau des élections et du recensement de la population (BERP).

Le nombre de mouvements sur les listes électorales (inscriptions, radiations, modifications) s'élève à 8 331 en 2010 soit une augmentation de 4 % par rapport à 2009.

Fruit d'un travail de trois années, le service des élections ne compte plus aucun dossier avec une seule carte en retour pour les élections européennes. Pour les listes électorales des nationaux, le nombre de dossiers litigieux est passé de 6 ou 7 000 à 250.

La dématérialisation des inscriptions sur liste électorale concerne environ 17% du total des demandes ce qui est conforme à la moyenne parisienne. Cette nouvelle procédure d'inscription en ligne n'allège pas le travail des agents : tout dossier incomplet implique l'envoi d'un courriel de réclamation. Les documents joints par l'utilisateur doivent être imprimés.

2.1.3.3. La sécurisation des procédures

Les inscriptions sont enregistrées sur le logiciel SIGLES. La sécurisation des procédures est assurée par un accès au logiciel subordonné à un mot de passe propre à chaque agent. [.....]
La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Une déconnexion intervient automatiquement au bout de 15 minutes en cas de non utilisation de l'ordinateur.

Par ailleurs, les listes électorales sont tenues sur des fichiers informatiques mais sont également doublées sous format papier pour prévenir tout risque de panne de courant.

La DUCT organise une réunion par an avant le début de la révision des listes électorales. Le responsable du service des élections juge ses relations avec le BERP excellentes.

2.1.4. La mission « recensement de la population »

Cette mission est assurée directement par le DGAS en charge de l'administration générale et du service à l'utilisateur.

Le recensement annuel organisé par l'INSEE a concerné 7 480 logements en 2010. 6 contrôleurs (5 personnels de la mairie dont le DGAS et une personne extérieure) encadrent chacun 4 à 5 agents recenseurs (10 agents pour un des contrôleurs). Chaque agent doit recenser 200 logements environ. La mairie compte 39 agents recenseurs dont une bonne moitié sont agents de la Ville de Paris. Le recensement est un travail peu rémunéré et difficile. 9,1 % des habitants sollicités pour le recensement ont refusé de répondre en 2010. Afin de faciliter la tâche des agents recenseurs, la mairie du 17^{ème} demande à l'Atelier Parisien d'Urbanisme (APUR) de réaliser une tournée de pré reconnaissance pour obtenir les codes d'immeuble et des contacts avec les gardiens.

En 2011, L'INSEE a demandé à la mairie du 17^{ème} de recenser les personnes sans abri, tâche qui s'est avérée particulièrement difficile et très approximative compte tenu de la mouvance de la population concernée.

2.1.5. La mission « affaires générales »

2.1.5.1. Un service en souffrance

Le service des affaires générales est situé dans la salle aux colonnes face au service des élections.

Au moment de l'audit, il est composé d'une secrétaire administrative, responsable de service, de 5 adjoints administratifs titulaires dont un est en congé formation, d'un agent en contrat aidé et d'un agent en emploi tremplin. Deux postes de titulaires, dont celui d'adjoint au chef de service, sont vacants.

Le chef de service a quitté son poste pour rejoindre la DAC à la fin du mois de mai 2011 et trois autres titulaires souhaitent partir. Ces départs successifs et le fort taux de rotation des agents, qui restent en moyenne un an, témoignent du malaise régnant dans ce service. Celui-ci trouve diverses explications :

- le service des affaires générales, qui englobent les inscriptions à l'école et en crèche, est un service où les agents sont contraints de ne pas satisfaire toutes les demandes des usagers. Il arrive que ces derniers soient très agressifs ce qui crée un climat particulièrement tendu dans le service ;
- L'actuelle chef de service est une jeune secrétaire administrative qui effectue, après sa réussite au concours, son premier poste à la mairie du 17^{ème}.

Une expérience est actuellement tentée dans ce service grâce la proposition d'étudiants en psychologie de suivre l'équipe pendant 3 mois au rythme d'un entretien collectif tous les 15 jours. Une restitution a été effectuée le 7 juillet 2011 auprès des agents du service.

Compte tenu de la situation critique de ce service, les deux agents polyvalents de la mairie sont affectés au service des affaires générales pour une durée indéterminée.

L'arrivée d'un nouveau chef de service expérimenté qui exerçait les mêmes fonctions à la mairie du 20^{ème}, devrait contribuer au redressement de ce service.

Tous les agents sont susceptibles d'être en guichet.

Le service des affaires générales est un service difficile qui nécessite des compétences pointues dans des domaines très variés. Le niveau moyen de polyvalence des agents (contrat aidé et emploi tremplin compris) est évalué, en mars 2011, à 53,4 % ce qui n'est pas très élevé. Un seul agent est totalement polyvalent.

En matière de recensement des jeunes, d'urbanisme, d'affichage, de remembrements et notifications les agents travaillent en binôme.

Cinq personnes dont la chef de service et les deux agents polyvalents disposent de la délégation de signature.

Le service des affaires générales assure des nocturnes les jeudis soirs de 17 à 19h30. Les nocturnes nécessitent la présence de 2 ou 3 agents selon l'affluence attendue. Elles sont organisées sur la base du volontariat, par rotation. Un délégataire de signature doit être

obligatoirement présent lors de celles-ci. Chaque agent effectue ainsi une ou deux nocturnes par mois.

2.1.5.2. L'adéquation de l'organisation du service à la mission et l'évolution des activités

Les locaux sont mal adaptés à la mission des « affaires générales ». Lieu de passage, la salle aux colonnes par sa configuration amène les agents à répondre à des demandes de renseignement totalement étrangères au service. Par ailleurs, les usagers ne sont pas reçus dans des conditions optimales : la salle est bruyante, l'absence de cloisonnement des guichets pose le problème de la confidentialité des échanges et rend très difficile la gestion des personnes qui haussent le ton. Consciente de ces difficultés, la direction générale des services a fixé comme un des objectifs 2011 le réaménagement de la salle aux colonnes. Ce réaménagement vise un triple objectif : une meilleure absorption des sons, une plus grande confidentialité dans l'accueil des usagers, une vraie identité visuelle par une adaptation de la signalétique.

Les activités du service sont très variées : il délivre divers certificats, attestations d'accueil, copies certifiées conformes et légalisations de signature, procède aux inscriptions en crèche et dans les écoles, au recensement militaire des jeunes. Il intervient également en matière d'urbanisme (affichage) pour les remembrements et notifications.

Le tableau suivant présente l'activité du service en 2010.

Tableau 20 : Activité du service des affaires générales (année 2010)

Prestations aux usagers	Nombre
Accueil lors des nocturnes	estimation services des affaires générales : 1 352
Affaires générales	
- recensement militaire	2 055
- certificats divers	1 725
- copies conformes	4 262
- légalisation de signature	3 507
- notification administrative	168
- affichage administratif	1 902
- côtes et paraphes	9
- attestations d'accueil	1 405
- regroupement familial	79
- enquêtes publiques	3 relatives au 17 ^e et 7 concernant d'autres arrdts (8 ^e , 18 ^e , berges de Seine)
Ecoles	
- inscriptions en maternelle	1 860
- inscriptions en primaire	228
- dérogations	429 (chiffres GEPI)
Crèches	
- nombre de demandes d'inscription	1 685
- nombre d'inscriptions effectives	916

Source : Mairie du 17ème

- L'activité liée aux crèches

L'arrondissement compte 31 crèches et haltes garderie. Le service des affaires générales a pu procéder à 916 inscriptions pour 1 685 demandes en 2010.

- L'activité liée aux écoles

21 écoles maternelles, 17 écoles élémentaires et 5 écoles polyvalentes dépendent du 17^{ème} arrondissement. Les inscriptions des élèves (2 088 en 2010) dans ces établissements restent stables par rapport aux deux années précédentes. On note cependant une diminution sensible des demandes de dérogations : de 720 en 2008, celles-ci tombent à 429 en 2010 soit une baisse de 41 %.

- Le recensement citoyen

En 2010, 2 055 jeunes se sont fait recenser ce qui constitue une très forte augmentation par rapport à 2009 (+47 %) et 2008 (+ 46 %). Les inscriptions se font sur le logiciel AVENIR.

- Les affaires générales

Il est à noter une diminution sensible du nombre de délivrances d'actes par rapport à 2009 : -11 % pour les délivrances d'attestation d'accueil et de certificats divers, -27 % pour les copies certifiées conformes, -35 % pour les légalisations de signature.

2.1.5.3. La sécurisation des procédures

Un lien internet a été mis en place début 2011 par le bureau des affaires juridiques (BAJ) de la DUCT pour mettre à disposition des agents des services des affaires générales des mairies d'arrondissement toute la réglementation et les procédures réactualisées. Par ailleurs, le BAJ a fourni des classeurs de procédures qui servent de référent pour chaque agent.

Le BAJ est facilement joignable par téléphone et constitue également une aide efficace pour tous les cas particuliers qui se posent au service des affaires générales.

En matière de sécurisation informatique, les agents disposent d'un mot de passe par logiciel utilisé. [.....]
.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

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

2.2.1. Les missions logistiques

Sur l'organigramme de la mairie du 17^{ème}, le service de la logistique comprend, outre son responsable, 12 agents titulaires. En réalité, celui-ci n'est composé que de 10 agents de logistique, deux d'entre eux étant affectés au service de l'état civil (cf. : § 2.1.2.1). Un agent en contrat aidé complète l'effectif du service de la logistique.

Le service de la logistique présente la particularité de compter deux gardiens parmi ses agents, dont un, pour des raisons historiques, est sous la responsabilité directe du DGAS qui le note et valide ses congés et heures supplémentaires. Ce gardien doit partir [.....] en 2013 et ne sera pas remplacé.

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

- **le courrier arrivée** : les ALG ventilent le courrier reçu et trié par le gardien de la mairie.
- **le courrier départ** : les ALG font le tour des services deux à trois fois dans la matinée et dans l'après-midi pour collecter le courrier à expédier. Celui-ci est acheminé à l'Hôtel de Ville vers 14h30. Le courrier en interne est immédiatement redistribué. Les ALG collectent deux fois par semaine le courrier des conservatoires. Le courrier affranchi est acheminé à la poste.
- **l'accueil dans l'antichambre du maire, du cabinet, des élus** : à cet égard, le maire souhaite que l'huissier veille à améliorer l'accueil et l'introduction des personnalités dans le bureau du maire.
- **les fonctions de reprographie, mise sous pli** : les ALG réalisent des reprographies de documents administratifs à la demande des élus ou de la direction générale des services¹⁵. Les ALG effectuent également des mises sous plis pour le journal du 17^{ème} et les invitations aux manifestations organisées en mairie.

En matière d'événementiel, les ALG interviennent pour l'installation du matériel et mobilier ce qui représente un gros travail de manutention. [.....
.....
.....].

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

La mise à disposition des salles est gratuite pour les associations. 5 salles peuvent être mises à disposition (une salle des fêtes, une salle des mariages et une salle d'attente des mariages¹⁶, 2 salles en sous-sol). La mairie paie en heures supplémentaires les ALG mobilisés en dehors des heures de service. Afin de limiter ces dernières, la mairie essaie de ne pas donner en location ses salles les week-ends, discipline acceptée dans une certaine mesure par le cabinet du maire. Le maire a une grande exigence sur la rigueur de l'occupation des salles par les associations et tient absolument à donner son accord à toute mise à disposition.

L'événementiel a pris une part croissante. De ce fait, il a été nécessaire de limiter les manifestations en soirée à trois par semaine en raison du plafonnement des heures supplémentaires des ALG¹⁷.

Le planning des réservations de salles est tenu sous format papier et sous un agenda électronique par la secrétaire du DGS. Un logiciel événementiel est en cours de test. Le détail des manifestations est précisé deux semaines à l'avance lors d'une réunion hebdomadaire, le vendredi, regroupant l'huissier, la responsable de l'accueil, le DGS et sa secrétaire, l'intendante et la personne chargée de l'événementiel au cabinet du maire. Le planning des manifestations et réservations de salle afférentes est imprimé pour tous les

¹⁵ Les autres services gèrent par eux-mêmes leurs reprographies

¹⁶ La salle des fêtes peut contenir 230 personnes assises, la salle de mariage et la salle d'attente des mariages 100 personnes

¹⁷ Soit 25h/mois et 300 h/an et par agent

ALG. L'huissier tient un tableau mensuel des heures supplémentaires réalisées par ces derniers. Ce tableau est transmis à la personne en charge de l'unité de gestion directe (UGD) chaque mois.

- **l'enregistrement des débats publics de divers conseils** ¹⁸: les ALG effectuent la sonorisation des conseils de quartier. Les cassettes sont ensuite transmises à la personne en charge de la démocratie locale pour la rédaction des comptes rendus desdits conseils.
- **le ménage** : Les agents de ménage (13 agents) relèvent de la DILT et ne dépendent pas du responsable du service de logistique qui n'a aucun pouvoir hiérarchique sur eux (cf. §1.3.1.7). La mairie du 17^{ème} dispose, en outre, de 3 personnes en contrat aidé (cf. §1.3.1.6).

2.2.2. La mission informatique

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

2.2.2.1. Les fonctions du relais technique (RT)

Ces fonctions sont assurées par deux personnes, le relais technique et son adjoint. Le parc informatique et de téléphonie a connu une forte montée en puissance liée notamment à l'arrivée de nouveaux services comme la maison des associations. La charge de travail est donc importante.

Tableau 21 : Description des moyens humains en matière d'informatique et de téléphonie

Profil administratif des RT	adjoints administratifs
Rattachement hiérarchique	Direction générale
Ancienneté	19 ans pour le Chef de service, dont 15 en tant que RT temps plein, 3 ans pour son adjoint
En cas d'absence	un message automatique d'absence de la boîte mail générique renvoie les utilisateurs vers le RT de service.
Formation	Chef de service : [.....] multiples formations du cursus « RT » et « utilisateur » proposées par le Bureau de la Formation de la DRH ; Adjoint : [.....]. Des besoins de formation restent insatisfaits en ce qui concerne la suite Office (Access et Excel).
Charge de travail	En nette croissance depuis 5 ans environ. La présence de deux RT permet tout juste de faire face à la demande. La charge s'accroît nettement du fait de nombreuses tâches logistiques liées aux fréquents déplacements d'agents et aux travaux -quasi incessants - effectués dans le bâtiment. La « polyvalence » du travail du RT en mairie d'arrondissement va bien au-delà de ce que mentionne la fiche de poste.
Perspectives d'évolution	Faibles, car la Ville ne reconnaît pas de façon statutaire les fonctions exercées en matière d'informatique ou de téléphonie : pas de corps spécifique pour les professions de ces secteurs.

Source : Mairie du 17^{ème}

¹⁸ Conseils d'arrondissement, CICA, conseils de quartiers etc.

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

Le traitement des demandes d'intervention est décrit ci-après :

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

Procédure standard	Il est fortement recommandé aux utilisateurs d'envoyer un mail aux 2 RT.
Appels téléphoniques	Encore fréquents : environ un quart des interventions passent par cette voie. Le RT demande néanmoins un mail de confirmation pour ses statistiques
Autres moyens	néant
Avis des utilisateurs	Dans l'ensemble, les utilisateurs se déclarent plutôt satisfaits des interventions des RT. Toutefois certains problèmes récurrents (lenteurs parfois inexplicables des PC) sont signalés aux RT. La solution choisie consiste à remplacer les postes en cause par des postes de réserve afin de réinstaller intégralement les premiers (usage de masters) avant de les remettre en circulation. Ce type de fonctionnement permet de pénaliser au minimum l'utilisateur.
Cas particuliers	Les interventions à la Maison des Associations, quoique limitées en nombre, représentent un pourcentage non négligeable du temps passé auprès des utilisateurs

- L'appui de la DSTI

Le RT peut faire appel à la Section Support Bureautique du Bureau des équipements informatiques et bureautiques (BEIB) : sur demande du RT, des agents de cette cellule peuvent intervenir sur place en appui ponctuel. Cet appui est rarement demandé, d'autant que l'équipe de la DSTI semble manquer de personnel. Le RT se contente en général de l'aide téléphonique.

Plus fréquente est la demande d'assistance au bureau des réseaux (paramétrages des équipements des armoires de brassage, diagnostic des problèmes de continuité du câblage basse tension). La réactivité est jugée bonne.

Pour le domaine des applications métier qui échappent à la compétence du Bureau de la téléphonie et de l'informatique (BTI) de la DUCT, il est souvent difficile, selon les RT, d'identifier l'interlocuteur adéquat à la DSTI ou à la Direction maître d'ouvrage (notamment pour AIDA, ALPACA, GEPI).

- L'organisation du travail et les relations avec la hiérarchie

Le RT organise son travail de façon autonome. Il doit toutefois hiérarchiser ses interventions en fonction des impératifs d'urgence qui lui sont signalés mais aussi selon sa propre appréciation de la situation qui n'est pas toujours exactement celle de l'utilisateur.

Le RT est tenu par sa hiérarchie de participer à toutes les réunions du comité de management (COMAN)¹⁹ et à la plupart des comités opérationnels (COPER)²⁰, obligation fortement chronophage.

¹⁹ Le COMAN regroupe le DGS, les DGAS et leurs chefs de service

²⁰ Les COPER regroupent les DGAS et leurs chefs de service

- Les relations avec le BTI (DUCT)

Le RT a des relations informelles (téléphoniques et par mail) fréquentes avec l'équipe du BTI. Jusqu'en 2010, celui-ci n'organisait de réunion de tous les RT qu'en cas de déploiement d'une opération à caractère informatique lourde sur l'ensemble des mairies d'arrondissement. Depuis 2011, ces réunions sont en passe de devenir trimestrielles, ce qui est certainement positif.

En revanche le RT a relativement peu de contacts avec ses homologues des autres mairies.

2.2.3. Les missions financières

Les missions financières de la mairie du 17^{ème} sont assurées par deux services : le service « finances, achats et marchés » et le service « régie ».

2.2.3.1. Le service « finances, achats et marchés »

Le service des « finances, achats et marchés » est composé d'un chef de service, secrétaire administratif nouvellement arrivé²¹, et de 5 adjoints administratifs dont deux à 80%.

Le changement du responsable du service a été l'occasion de rattacher à ce service la fonction « marchés » qui était auparavant externe au service financier et gérée par un agent en relation directe avec la direction générale des services.

2.2.3.1.1. *La préparation et l'exécution budgétaire et comptable de l'état spécial*

- La préparation du budget

Elle relève essentiellement de la direction générale des services :

Concernant l'état spécial d'arrondissement (ESA), des réunions de préparation budgétaire sont organisées sur la base de tableaux préparés par les agents du service et reprenant l'exécution des deux dernières années. S'ensuit une réunion avec le service déconcentré ou la direction concernée, le DGS, le DGAS et le chef de service (voire l'agent en charge du secteur). La direction générale des services mène ensuite le processus jusqu'à la réunion entre le maire et l'adjoint au Maire de Paris en charge du budget et des finances et l'adjoint au Maire de Paris en charge des relations avec les mairies (en septembre).

Concernant les investissements localisés, la direction générale est seule compétente, en relation avec les élus, et en particulier le maire et le 1^{er} adjoint. Les réunions de préparation avec la direction générale, le maire, le 1^{er} adjoint et l'élus de secteur et du cabinet sont organisées et suivies par la direction générale. Les ajustements sont effectués par la direction générale avec l'arbitrage du maire. L'an prochain, le cadre technique sera pleinement associé en tant que conseil dans la priorisation des opérations.

²¹ En mai 2011

- L'exécution budgétaire

Quatre agents sont chargés de l'exécution budgétaire et comptable des crédits de fonctionnement et d'investissement de la mairie et des 136 équipements de proximité du 17^{ème} arrondissement.

Ils interviennent à toutes les étapes de l'exécution, de l'engagement du bon de commande à la liquidation de la facture. Ils assurent, en outre, le suivi des dossiers mandatés, rejetés par la Direction régionale des finances publiques d'Ile-de-France et du département de Paris (DGFIP anciennement Recette Générale des Finances).

Tableau 23 : Activité du service finances, achats, marchés

	2008	2009	2010
Nombre de liquidations	2 693	2 854	2 683 (gestion directe)
Nombre de bons de commande traités	1 879	2 385	2 849
Nombre de virements		203	169

Source : Mairie du 17^{ème}

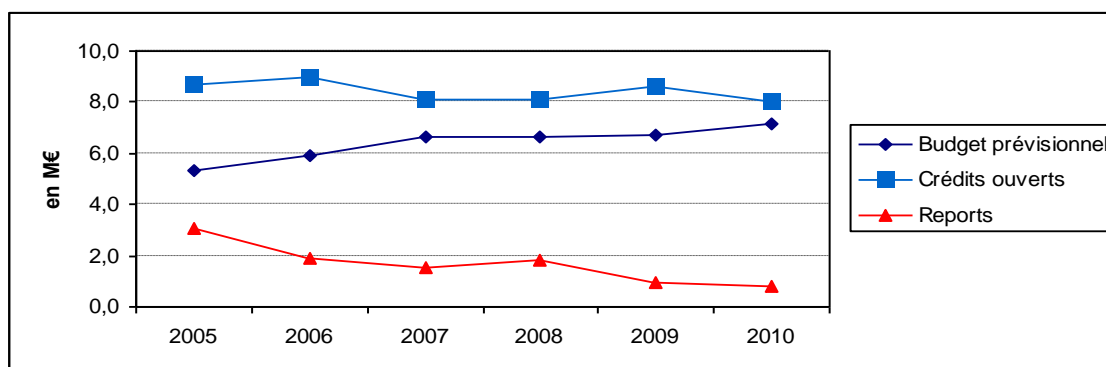
La polyvalence des quatre agents en charge de l'état spécial est estimée à 64 %. Par delà leurs missions traditionnelles d'engagement et de liquidation, il leur est dévolu, depuis 2010, un rôle de correspondant budgétaire dans des domaines spécialisés : deux agents sont exclusivement en charge du suivi budgétaire des structures de petite enfance de l'arrondissement, les deux autres se partagent le suivi des autres budgets (mairie, maison des associations, conservatoires, bibliothèques etc.).

Le chef de service conserve plus particulièrement le suivi des dotations d'animation locale et d'investissement.

2.2.3.1.2. L'évolution du budget

Le graphique suivant présente l'évolution du budget de la mairie du 17^{ème}. On constate que si les crédits ouverts restent relativement stables, les reports connaissent une remarquable diminution (-75 % entre 2005 et 2010) ce qui traduit un effort de gestion patent.

Evolution du budget prévisionnel, des crédits ouverts et des reports de la mairie du 17^{ème}



Source : DUCT / Mairie du 17^{ème}

2.2.3.1.3. La description et l'évolution des dépenses

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

Tableau 24 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010
(En €)

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Dépenses 2010	Var 2008//2010
Dotation d'animation locale (DAL)	552 952,35 €	1 013 937,96 €	651 299,05 €	18%
Travaux urgents	304 136,91 €	568 358,25 €	267 408,76 €	-12%
Conseils de quartier	26 448,00 €	26 448,00 €	26 448,00 €	0%
Animation locale	222 367,44 €	419 131,71 €	357 442,29 €	61%
Dotation de gestion locale (DGL)	5 382 845,63 €	6 070 934,68 €	6 171 898,40 €	15%
Dotation d'investissement	342 311,77 €	543 513,49 €	462 804,78 €	35%
Travaux urgents	244 870,86 €	330 479,73 €	155 740,01 €	-36%
Conseils de quartier	20 712,74 €	56 804,62 €	57 847,29 €	179%
Espace public (hors CQ)	0,00 €	66 757,53 €	183 413,51 €	
Mobilier et équipement	77 097,73 €	89 471,81 €	67 785,70 €	-12%
<i>variable d'ajustement</i>	-369,56 €	-0,20 €	-1 981,73 €	
TOTAL	6 278 109,75 €	7 628 386,13 €	7 286 002,23 €	16%

Source : Mairie du 17^{ème}

Les dépenses totales de l'état spécial s'établissent à 7,3 M€ en 2010 et progressent de 16% par rapport à 2008. Les dépenses les plus importantes de la mairie correspondent aux dépenses de dotation de gestion locale qui représentent en moyenne 85 % des dépenses totales, les dépenses de la dotation d'animation locale et de la dotation d'investissement représentant respectivement 9 % et 6 %.

Les dépenses de la dotation d'animation locale connaissent une très forte progression en 2009 par rapport à 2008 (+83%) et représentent cette année là 13% des dépenses totales de la mairie. Cette évolution s'explique, en 2009, par d'importantes dépenses de travaux liées à la volonté du maire d'engager de nombreux travaux dans les équipements. En 2010, la diminution de ces mêmes dépenses résulte d'un taux de mandatement moindre alors que le taux d'engagement reste important²². Par ailleurs, l'augmentation des dépenses d'animation locale en 2009 est liée à une augmentation des fournitures de petit équipement²³, à une augmentation des frais liés aux nombreuses expositions, cérémonies de vœux, évènementiel et réceptions, aux achats de livres²⁴ sur l'histoire du 17^{ème}, à l'augmentation des catalogues et imprimés²⁵.

La répartition des dépenses d'animation locale entre les différentes délégations donne lieu à une réunion entre le DGS, le DGAS, le directeur de cabinet du maire. Ces dépenses font ensuite l'objet de suivi par le DGS au moyen des tableaux excel tenus à jour par le service des finances, achats, marchés.

²² Raisons imputables : programmation à avancer dans le calendrier, engorgement de la SLA durant l'été, entreprises fermées pour certaines d'entre elles, mandatement sur la fin de l'année après clôture budgétaire.

²³ Séminaire des agents de la mairie et objets promotionnels de la mairie du 17^{ème}

²⁴ distribués lors des mariages

²⁵ cartons d'invitation et affiches

On note que les dépenses de la dotation d'investissement progressent de 35 % entre 2008 et 2010 pour s'établir à 0,46 M€ en 2010. Par ailleurs, pour la dotation d'animation locale, la progression importante des dépenses de travaux urgents entre 2008 et 2009, résulte de la restructuration du service d'état civil (coût 240 000 €). La nouvelle équipe municipale a souhaité, par ailleurs, engager des travaux dans le cadre des crédits des conseils de quartier (coussins berlinois, signalisation verticale etc). Enfin les dépenses d'investissement d'espace public (hors conseils de quartier) correspondent à des travaux de voirie et espaces verts, voire sportifs, arbitrés par le maire lors des réunions mensuelles des responsables des services déconcentrés. En 2009 ont ainsi été financés des entourages d'arbres et la rénovation de luminaires de square.

2.2.3.1.4. Les équipements de proximité

On observe un accroissement important du plan de charge du service financier en raison des nombreux transferts de gestion des équipements de proximité. 136 structures sont gérées par la Mairie du 17^{ème}.

L'évolution des engagements juridiques est la suivante :

Tableau 25 : Evolution des engagements juridiques de la mairie du 17^{ème}

(en €)	2008	2009	2010
engagements juridiques (total)	6 373 622,61 €	7 855 362,24 €	6 830 927,14 €
en gestion directe	4 405 028,82 €	5 202 754,83 €	4 603 289,75 €
en gestion déléguée	1 968 594,63 €	2 651 568,41 €	2 227 637,37 €
factures liquidées en gestion directe	3 855 895,93 €	4 667 308,25 €	4 164 167,76 €

Source : Mairie du 17^{ème}

Le tableau ci après présente l'évolution des dépenses de gestion locale. Elles s'élèvent à 6,2 M€ en 2010 et croissent de 15% entre 2008 et 2010. L'augmentation est particulièrement sensible entre 2008 et 2009.

Tableau 26 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Dépenses 2010	Var 2008//2010
Dotation de gestion locale (DGL)	5 382 845,63 €	6 070 934,68 €	6 171 898,40 €	15%
Mairie d'arrondissement	599 265,41 €	539 178,25 €	525 941,55 €	-12%
Salles polyvalentes				
Maison des associations	161 384,16 €	165 519,63 €	165 575,61 €	3%
Equipements sportifs	190 283,85 €	150 044,08 €	190 632,95 €	0%
Ecoles	714 811,41 €	823 404,09 €	708 812,92 €	-1%
Conservatoires	216 545,80 €	199 552,62 €	227 548,80 €	5%
Bibliothèques	14 995,65 €	18 492,18 €	18 974,58 €	27%
Centres d'animation	686 674,87 €	698 929,70 €	711 200,11 €	4%
Crèches	1 214 283,56 €	1 359 224,36 €	1 514 738,98 €	25%
Espaces Verts	190 219,20 €	188 751,95 €	293 413,11 €	54%
Remboursement fluides	1 394 381,72 €	1 927 837,82 €	1 815 059,79 €	30%

Source : Mairie du 17^{ème}

Il est à noter que les dépenses de la mairie sont en baisse de 12 % sur la période et suivent en cela les préconisations d'économie de la direction des Finances et de la Ville de Paris.

On constate a contrario une forte hausse :

- des dépenses « espaces verts » liée notamment à la remise en état de l'éclairage public et à la maintenance et réparation de jeux ;
- des dépenses « bibliothèques » (augmentation des dépenses sur l'eau et la maintenance) ;
- des dépenses des crèches liée à l'ouverture de la nouvelle crèche Truffaut fin 2009 et à la hausse de certains postes (frais d'alimentation, de nettoyage des locaux entre autres) ;
- des « remboursements de fluides » liée au paiement de 3 trimestres en 2008, 5 en 2009 et 4 en 2010 auquel il faut ajouter une forte augmentation du prix des fluides entre 2008 et 2010.

Le service des finances, achats et marchés s'efforce de suivre les dépenses des équipements de proximité, ce qui n'est pas toujours aisé. Concernant les crèches, de nombreuses commandes étaient effectuées par l'intermédiaire d'une carte achat (notamment pour les dépenses alimentaires)²⁶. Or, selon le DGAS compétent, l'utilisation de cette carte achat pose des problèmes. Le maniement des cartes est malaisé notamment lorsqu'il s'agit d'en augmenter le plafond et la liquidation de la dépense pose de grosses difficultés de suivi.

Le référent à la direction des achats, unique pour les 20 mairies d'arrondissement, est difficilement accessible.

La mairie du 17^{ème} est, de ce fait, sortie temporairement du système de la carte achat, pour les équipements de la petite enfance.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise que « *la DUCT a alerté la direction des achats sur les difficultés rencontrées par les mairies pour l'utilisation de la carte achats, notamment dans le secteur des crèches. Cette direction devrait intégrer un projet d'amélioration dans le cadre du déploiement du futur SIHA* ».

2.2.3.1.5. L'impact de la dématérialisation

Le service financier de la mairie se doit de maîtriser un nombre considérable de logiciels (Alizé, Infocentre, Go pour les travaux, EPM pour la passation des marchés, Patrimoine pour le bâtiment, Sima pour les ateliers des SLA ...).

DEMAFAC, logiciel de dématérialisation des factures, doit être mis en place au 1^{er} juillet 2011. Un centre facturier centralisera et numérisera les factures qui ne seront plus reçues en mairie. Une signature électronique authentifiée du DGS doit être mise en place à cet effet. Selon le DGAS en charge des finances, l'appropriation de cette réforme par les agents sera difficile.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise que « *la dématérialisation des pièces justificatives avec le système DEMAFAC a en réalité été mise*

²⁶ Le montant des dépenses de chaque crèche est évalué en début d'année pour chaque fournisseur. Les commandes sont effectuées avec la carte achat sur les sites Internet. Il y a un suivi très précis des dépenses et des soldes de chaque établissement. Toutes ces opérations nécessitent des relations quotidiennes avec les directions de la Ville et les équipements de proximité utilisant ce service.

en place à partir du 23 septembre 2011, pour l'ensemble des services de la Ville y compris les mairies. On peut remarquer que la signature électronique des factures, auparavant assurée sous forme d'apposition d'un cachet par la direction des finances, est revendiquée à terme par plusieurs mairies afin d'accomplir pleinement et intégralement les fonctions d'ordonnateur du maire d'arrondissement ».

2.2.3.1.6. La fonction « achats- marchés »

La mairie du 17^{ème} arrondissement n'a pas de politique d'achat particulière et se conforme aux chartes d'achat de la Ville. Elle utilise en priorité les marchés transversaux de la Ville. Pour des besoins spécifiques, la mairie est cependant amenée à passer ses propres marchés.

Le DGS considère que la mairie n'est pas armée ni formée sur les marchés publics. Pour pallier ce manque de compétence, un agent spécialisé sur les marchés publics depuis 15 ans vient d'être recruté en tant que chef du service « finances, achats et marchés ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise que « dans le cadre des 25 mesures, le groupe de travail chargé de la mesure 22 - constituer et faire vivre un réseau d'expertise achats-marchés - a finalisé un site intranet destiné à aider les mairies dans ce domaine avec des exemples pratiques, adaptés à leurs besoins. Il est accessible à tout le réseau. Parallèlement le bureau des affaires financières et achats marchés de la DUCT est souvent sollicité et apporte des conseils aux mairies pour la préparation de leurs marchés ; la mairie du 17^{ème} arrondissement a été largement bénéficiaire de cet accompagnement personnalisé. Un réseau de correspondants au sein des mairies est aussi à même de diffuser l'information et les expériences intéressantes ».

Par ailleurs, un agent du service des finances a spécifiquement en charge les achats et marchés.

La répartition des missions achats marchés est la suivante :

- Le DGS et le DGAS en charge des finances interviennent dans la détermination des besoins et la programmation des achats, l'élaboration du cahier des charges, la supervision de la procédure via EPM, l'analyse des offres ;
- Le chef du service « finances, achats et marchés » supervise la procédure des marchés via EPM, vient en appui dans l'élaboration du cahier des charges et l'analyse des offres, supervise l'exécution des marchés ;
- L'agent du service des finances, référent achats - marchés, a notamment en charge le suivi des procédures des différents marchés propres de la mairie via EPM et Alizé, des commandes sur accords cadres (cocktails et buffets) et marchés transverses de la Ville ;
- Les autres agents du service finances gèrent l'édition et le suivi des bons de commande des équipements de proximité et le suivi des commandes des cartes achats de la mairie, de la maison des associations et des équipements de proximité culturels ;
- La secrétaire du DGS est en charge des achats « hors marchés » pour le compte de la mairie et des équipements de proximité (mise en concurrence, suivi du bon de commande).

L'activité achats - marchés de la mairie du 17^{ème} est importante en raison des nombreuses consultations lancées pour couvrir les besoins du cabinet du maire en matière de

communication et des marchés de travaux répondant à des besoins de restructuration et de réfection de la mairie.

Le tableau ci-après présente les marchés passés par la mairie du 17^{ème} depuis 2008 et supérieurs à 4 000 €.

Tableau 27 : Liste des marchés propres à la mairie du 17^{ème}

Année	Objet	Montant notifié
2008	Aménagement de vestiaires en sous-sol	50 758 €
	Maintenance portail internet de la vie associative	5 880 €
	Fourniture et livraison de crémant	50/600 bouteilles
	Fourniture et livraison de cocktails	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de buffets	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de champagne	50/800 bouteilles
2009	Maintenance portail internet de la vie associative (<i>reconduction</i>)	5 880 €
	Marché de services pour insertion socioprofessionnelle	10 000 €
	Réalisation et mise en ligne d'une plateforme web tv	mini 7 000/maxi 20 000€
	Retransmission séances du Conseil d'arrondissement	mini 15 000/maxi 60 000€
	Réalisation du Journal d'arrondissement	maxi : 193 000 €
	Fourniture et livraison de crémant	100-600 bouteilles
	Fourniture et livraison de cocktails (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de cocktails (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de cocktails (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de buffets (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de buffets (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de champagne	50-1200 bouteilles
2010	Objets publicitaires	mini 2000/maxi 10000 €
	Habillage façade Mairie	37 816 €
	Rénovation loge gardien	70 000 €
	Maintenance portail internet de la vie associative (<i>reconduction</i>)	5 880 €
	Réalisation et mise en ligne d'une plateforme web tv (<i>reconduction</i>)	mini 7000/maxi 20 000 €
	Retransmission séances du Conseil d'arrondissement (<i>reconduct.</i>)	mini 15 000/maxi 60 000 €
	Marché de services pour insertion socioprofessionnelle	10 000 €
	Réalisation du Journal d'arrondissement	maxi : 193 000 €
	Réalisation de films pour la web tv	maxi 12 000 €
	Fourniture et livraison de cocktails (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de cocktails (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de buffets (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de buffets (accord cadre)	sans mini-maxi
	Fourniture et livraison de crémant	100-800 bouteilles
Fourniture et livraison de champagne	300-1200 bouteilles	

Source : Mairie du 17^{ème}

2.2.3.2. Le service « régie »

2.2.3.2.1. L'organisation du service

Le service de la régie est composé du régisseur, d'un adjoint administratif suppléant du régisseur et d'un agent en emploi tremplin.

L'emploi tremplin a été demandé [.....] *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.* L'agent en emploi tremplin, en poste depuis mai 2010, effectue des tâches ciblées (notamment vérification des chèques, constitution des archives, étiquetage). En

accord avec l'intéressé, son contrat ne sera pas prolongé et l'emploi tremplin ne sera pas remplacé. Le régisseur souhaiterait obtenir à la place un saisonnier pour le mois de juillet.

Le suppléant du régisseur est polyvalent à 79 %. Le régisseur se réserve certaines tâches : la clôture de fin de mois, la gestion du compte trésor et les opérations de prélèvement automatique.

Les horaires d'ouverture de la régie sont : de 8h à 13h le matin et de 14h à 17h l'après-midi²⁷. La régie n'effectue pas de nocturne le jeudi soir et est fermée le samedi matin.

La régie n'a connu, pour l'instant, qu'exceptionnellement des files d'attente. Le nombre de personnes venues au guichet est estimé à 2 300 pour l'année 2010. Elle reçoit :

- des professionnels : directeurs d'école, directrices de crèches (pour les avances), sous régisseurs du conservatoire et des ateliers des beaux arts.

- des particuliers : il s'agit de parents venant régler directement²⁸ la cantine de leurs enfants (5/6 personnes par jour), de parents venant payer les séjours de colonies de vacances organisés par la caisse des écoles (308 en 2010) et, avec la mise en place de Facil'Familles en avril 2011, de parents venant régler [.....] leur facture périscolaire.

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

La régie est chargée de recouvrer les produits de la caisse des écoles et de la Ville de Paris. Les recettes sont perçues [.....] par chèque ou par virement²⁹. Celles de la Ville de Paris sont constituées principalement des recettes des ateliers culturels, des conservatoires, des ateliers sportifs, des études surveillées, goûters récréatifs et des quêtes ou dons. Les recettes de la caisse des écoles sont principalement composées des frais des repas de cantine et des séjours de colonie de vacances.

On précisera, par ailleurs, que l'arrondissement du 17^{ème} compte 48 mandataires agents de guichet (directeurs d'école), 55 sous régisseurs DFPE ou mandataires agents de guichet, 5 sous régisseurs DAC (conservatoires et ateliers des beaux arts).

Le tableau suivant montre l'évolution des recettes perçues par la régie de la Mairie du 17^{ème} arrondissement depuis 2005. Celles-ci progressent régulièrement d'une année sur l'autre qu'il s'agisse des recettes de la caisse des écoles ou des recettes de la Ville de Paris du fait notamment de l'augmentation du prix des prestations concernées.

²⁷ En réalité, si une personne se présente à la régie entre 13 et 14h, le régisseur[.....] , la reçoit.

²⁸ Lorsque le règlement par le biais du directeur d'école n'a pu être assuré en raison d'un retard trop important

²⁹ Les recettes perçues par virement sont dans la majorité des cas des paiements du CAS pour frais de cantine ou de colonies

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

(en €)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	289 286,00	543 519,00	911 229,00	721 176,54	851 240,15	945 842,58
Caisse des écoles	3 457 592,00	3 417 131,00	3 475 663,00	3 576 092,36	3 552 763,67	3 737 279,35
Total	3 746 878,00	3 960 650,00	4 386 892,00	4 297 268,90	4 404 003,82	4 683 121,93

Source : Mairie du 17^{ème}

[.....]. Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. On constate une baisse sensible du nombre de chèques traités et afférents aux recettes caisse des écoles entre 2008 et 2010. Celle-ci s'explique par le passage d'une facturation mensuelle à une facturation bitrimestrielle³⁰ des prestations de cantine pour certaines écoles.

Tableau 29 : Nombre de chèques traités entre 2008 et 2010

	2008	2009	2010	var 08/10
Ville de Paris	12 758	13 724	12 571	-1%
Caisse des écoles	44 663	42 240	39 586	-11%
Total	57 421	55 964	52 157	-9%

Source : Mairie du 17^{ème}

Les dépenses payées par la régie sont principalement :

- Celles de faible importance nécessaires au fonctionnement du service, imputées sur le budget général de la Ville de Paris (ateliers beaux-arts et frais de taxi).
- Les dépenses imputées sur l'état spécial de l'arrondissement : ce sont les dépenses de fonctionnement des crèches, du conservatoire et de la mairie d'arrondissement.
- Les dépenses imputées sur le budget de la caisse des écoles qui sont de même type avec en plus le paiement de salaires pour les personnels de la caisse.

Le tableau suivant présente l'évolution des dépenses gérées par la régie entre 2005 et 2010.

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

(en €)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	1 223,00	2 284,10	7 314,16	1 941,98	1 842,96	1 131,60
Etat spécial	17 663,00	19 355,51	25 117,69	16 082,45	18 101,24	7 071,42
Caisse des écoles	9 577,76	16 124,56	6 346,19	5 677,41	13 531,81	20 194,37
Total	28 463,76	37 764,17	38 778,04	23 701,84	33 476,01	28 397,39

Source : Mairie du 17^{ème}

2.2.3.2.3. La sécurisation

Le local de la régie n'a jamais fait l'objet d'effraction. [.....]

³⁰ Facturation auparavant mensuelle

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

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

La direction générale des services de la mairie du 17^{ème} a procédé à un audit interne de la régie en septembre 2010. Il s'agissait d'un contrôle administratif et de régularité et non d'un contrôle comptable.

Par ailleurs, un audit de la régie par la DGFIP a donné lieu à un rapport en novembre 2009. Celui-ci a conclu à une gestion rigoureuse et une parfaite maîtrise des opérations comptables de la régie du 17^{ème} arrondissement. Les principales préconisations du rapport concernent la mise en place de contrôles sur place des sous régies et opérations des mandataires/agents de guichet et la mise en œuvre progressive d'un dispositif formalisé de contrôle interne.

Le régisseur a procédé à des contrôles inopinés des sous-régies de directeurs d'école : 1 en 2009 et 3 en 2010. Ces contrôles restent un des objectif de 2011 mais ils demandent beaucoup de temps d'autant que le nombre des sous régies/mandataires à contrôler est important (48 directeurs d'école, 55 directrices de crèche).

2.2.3.2.4. *L'impact de la modernisation*

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

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

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

« Facil'Familles » permet ainsi aux familles de régler leur facture unique en ligne ou d'opter pour le prélèvement automatique.

Lancé en novembre 2009, le dispositif a d'abord été expérimenté dans les 6^{ème}, 10^{ème} et 13^{ème} arrondissements. Début 2011, il est progressivement déployé sur tous les arrondissements.

Au moment de l'audit (mai 2011), le dispositif est trop récent pour pouvoir en mesurer l'impact sur le fonctionnement de la régie. En terme de fréquentation, la régie a décompté 42 personnes supplémentaires sur le mois d'avril.

A cet égard, la mise en place de ce nouveau logiciel risque de poser problème dans la mesure où le local de la régie, de petite taille³¹, n'est pas apte à recevoir un public en nombre. Par ailleurs, les règlements des factures Facil'Familles peuvent être effectués dans n'importe quelle mairie d'arrondissement. Or, les horaires d'ouverture varient d'une mairie à l'autre. Il serait souhaitable, afin d'améliorer le service à l'utilisateur, de parvenir à une uniformisation de ces horaires d'ouverture.

Il aura néanmoins un impact en termes de paiement [.....]: il existera en effet toujours des usagers qui ne paieront pas en ligne [.....]. Pour ceux là, le paiement s'effectuera à la régie de la mairie d'arrondissement. Les régies devront accueillir, non plus un public de professionnels (directeurs d'école,...), mais un public de familles. [.....]
.....
.....
.....]. *Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

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

³¹ L'espace accueil de la régie ne compte que 2 chaises pour les visiteurs en attente

3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

3.1. Les missions nouvelles

3.1.1. La mission vie démocratique : une mission gérée par la direction générale des services, en collaboration étroite avec le cabinet

3.1.1.1. Le suivi des instances de démocratie locale réunies au sein d'un même service

Alors que dans beaucoup de mairies, le service de démocratie locale n'existe pas à proprement parler, mais se résume à une juxtaposition d'instances qui ne bénéficient pas d'un suivi unique dans un même service, la direction générale des services de la mairie du 17^{ème} a mis en place, dès 2002, un service de la démocratie locale.

Il a pour mission principale le suivi des instances de démocratie de l'arrondissement :

- huit conseils consultatifs de quartier (CCQ), espaces de dialogue et d'information **des habitants**, chacun organisant trois réunions publiques par an, animés par des conseillers de Paris, délégués du maire d'arrondissement ; en fin d'année, tous les membres des conseils de quartier sont réunis pour un bilan d'activité;
- **un conseil d'arrondissement**, se réunissant une fois par mois sauf l'été (9 à 10 fois dans l'année) ;
- **un CICA** (comité d'initiative et de consultation d'arrondissement) qui se tient quatre fois par an. Le CICA réunit les représentants des associations locales (461 sont inscrites).

Le service démocratie locale ne suit pas le **conseil de la jeunesse**, suivi par un animateur contractuel qui intervient également sur un autre arrondissement.

Il n'y a pas de conseil des étrangers extra communautaires. Il n'existe pas non plus de conseil des anciens ou des enfants.

3.1.1.2. Le fonctionnement du service démocratie locale : une collaboration étroite DGS- cabinet

Le service est piloté par une secrétaire administrative, en fonction depuis avril 2009 et qui a pris toute la mesure de son poste. Le poste a été créé par redéploiement. La directrice de cabinet a indiqué aux rapporteurs que le recrutement avait fait l'objet d'un pilotage conjoint, directeur général des services avec elle-même. En effet, si le service est situé côté direction générale des services qui suit entièrement ce service, le lien est permanent avec le cabinet du maire et le 1^{er} adjoint en charge de la démocratie locale.

Le service va comprendre un second poste de secrétaire administratif, toujours par redéploiement, en septembre 2011. Pour le moment, il fonctionne avec l'aide d'un agent en contrat aidé arrivé en avril 2010, qui assure des tâches de secrétariat et bénéficie de l'aide ponctuelle d'un agent polyvalent (deux jours par semaine pendant un an) et d'un agent de logistique générale.

Le service assure, pour les conseils de quartiers, le lien entre les conseillers de quartier, la municipalité (cabinet et DGS), les services de la Ville de Paris. Il accompagne l'activité et les projets d'animation locale des conseils et leur logistique. Il assure la rédaction des comptes rendus des conseils et fait le suivi du budget de fonctionnement et d'investissement de chaque conseil, en lien avec le DGAS chargé des finances et des territoires et le coordonnateur espace public.

Pour les conseils d'arrondissement, il assure la préparation des séances, en lien avec le secrétariat général du Conseil de Paris, le secrétariat de la séance puis le contrôle de légalité et enfin la rédaction du procès verbal de la séance.

C'est le service qui a suivi le déploiement et la mise en place de la dématérialisation des séances du conseil d'arrondissement en 2010 (application ODS-MA), en lien avec le relais technique. Ce travail s'est accompagné d'un travail d'information et de formation éventuelle des 39 élus du conseil, ainsi que des membres du cabinet du maire.

3.1.1.3. Les conseils de quartiers

Ce sont des instances de la politique municipale particulièrement suivies par le cabinet (maire d'arrondissement, élus référents, chargés de mission). Elles ont été conçues³² pour être le lieu principal d'expression des habitants dans les quartiers de l'arrondissement.

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

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} précise : « *Si les dépenses mobilisées sur ces budgets connaissent un taux de mandatement relativement faible, les élus et les membres du CCQ en relation avec le maire et le 1^{er} adjoint ainsi que les services administratifs et le cabinet, ont entrepris un véritable effort de fléchage et de programmation des budgets* ».

La DUCT intervient par le biais de la mission démocratie locale : elle propose des formations pour les conseillers de quartiers, facilite les échanges d'expériences entre eux, notamment par l'organisation, tous les ans, du « printemps de la démocratie locale³³ ». Enfin, elle édite le « guide du conseiller de quartier ».

³²Les conseils de quartiers ont été créés par la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité. Ils sont obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants.

³³ La 7^{ème} édition a eu lieu fin mars 2011 à la mairie du 13^{ème}, sur le thème de Paris- métropole.

Le fonctionnement des conseils de quartier est le suivant :

Tableau 31 : Activité des conseils de quartier du 17^{ème}

<p>Nombre de conseils de quartier : 8</p> <p>Nombre de conseillers de quartiers (au 31 décembre 2010) : 320 soit 40 conseils par quartier sans compter les suppléants).</p> <p>Nombre de réunions de conseils de quartier durant l'année 2010 : 50 environ ; réunions restreintes (bureaux, commissions) : 30 environ ; assemblées plénières : 22 ; assemblées générales (réunion des 8 conseils de quartier) : 1 ; groupe de travail (rassemblement des conseillers de quartier volontaires sur un thème précis) : 2 ; visites de terrain (animations locales) : 5.</p> <p>Nombre total de convocations adressées aux conseillers de quartier en 2010 : 8 000 environ (les convocations sont envoyées par voie postale aux conseillers de quartier, ainsi qu'aux 1 800 riverains qui ne possèdent pas de mail et par mail aux 853 riverains ayant laissé une adresse mail).</p> <p>Production de documents écrits par les conseils de quartier en 2010 : bilan d'activité du service démocratie locale qui recense les données relatives aux conseils de quartier : 1 ; nombre de comptes rendus de réunion : 40 environ ; nombre de vœux au conseil d'arrondissement : 1 ; nombre de journaux de conseils de quartier : 0</p>
--

Source : Mairie du 17^{ème}

3.1.2. Pas de perspective, à court terme, de Relais informations familles (RIF) et de Relais information logement (RILH)

Faute de locaux disponibles, la mairie du 17^{ème} ne peut pas envisager la création de tels services au public avant deux ans (voir 1.2.5.). Le cabinet est tout à fait demandeur de la mise en place d'un RIF et d'un RILH et suit avec intérêt, les expérimentations en cours dans d'autres arrondissements. En attendant, l'antenne logement, qui dépend de la direction du logement et de l'habitat, est maintenue dans son fonctionnement actuel. De même, les renseignements aux familles sont assurés par l'accueil, le bureau des affaires générales et la permanence crèches qui est assurée au rez-de-chaussée, par les directrices de crèches municipales de l'arrondissement.

3.1.3. Le service Territoires

3.1.3.1. Un service créé pour le suivi de l'espace public et des établissements de proximité

La direction générale des services a voulu début 2011 mettre en place un service des territoires. Elle l'a fait sans attendre la mise en place du **cadre technique**, cadre B en provenance de la section locale d'architecture du 17^{ème} (SLA), dont le recrutement interviendra en octobre 2011. Il a ainsi procédé au recrutement d'une **assistante territoires**, adjoint administratif cadre C, en février 2011. Ce recrutement a été effectué, comme pour le service démocratie locale, par redéploiement interne à partir des effectifs budgétaires d'adjoints administratifs de la mairie.

La création de ce service qui comprendra deux agents, reflète la priorité pour le maire d'arrondissement, sa directrice de cabinet, et le directeur général de services, donnée à ce secteur de compétences qu'est l'espace public de l'arrondissement et les équipements de proximité. Le maire tient tout particulièrement à ce que des relations étroites existent entre les établissements de proximité, le coordinateur de l'espace public et les services déconcentrés des directions.

3.1.3.2. Les missions du service Territoires

Une fiche de répartition des missions entre l'assistante de territoires et le futur cadre technique a été remise aux rapporteurs, ainsi que les deux fiches de postes qui définissent les missions de chacun et qui ont servi de support aux recrutements.

Trois domaines d'intervention sont définis : le patrimoine et les équipements de proximité, avec le suivi de la vie des équipements et la constitution de fiches d'identité de ceux-ci ; l'espace public, avec constitution de fiches espaces publics ; et l'urbanisme, qui est de la compétence du cadre technique, qui apportera un appui au cabinet sur les relations avec la direction de l'urbanisme, le suivi des demandes de permis de construire, de démolir et le suivi des grands projets d'urbanisme.

Les visites d'architecture seront partagées entre l'assistante qui œuvre déjà sur les deux conservatoires et les bibliothèques et le cadre technique qui suivra les écoles et les crèches. Il en sera de même pour la création des fiches équipements. Les opérations sont pour le moment entrées « au fil de l'eau », sur un tableau EXCEL construit par un agent du service finances, achats, marchés, ce qui permet un accès au DGAS compétent.

Le cadre technique aura une fonction d'expertise auprès des élus et de la DGS, avec notamment le recensement des besoins en lien avec les référents locaux des directions, une priorisation des opérations, leur programmation, le suivi du calendrier de leur exécution, le suivi des enveloppes budgétaires.

3.1.3.3. La réunion mensuelle avec les services déconcentrés

Le maire préside tous les mois à la mairie, une réunion avec les représentants des services déconcentrés de l'arrondissement. Les participants sont : le coordonnateur de l'espace public (ingénieur de la DVD), les représentants des directions, le DGS, le DGAS chargé des finances, de la démocratie locale et de l'espace public et l'assistante territoires. C'est cette dernière qui organise cette rencontre, avec un ordre du jour. C'est également elle, qui rédige les comptes rendus.

Le coordonnateur de l'espace public recense et centralise les besoins et problématiques des directions qui interviennent dans l'arrondissement. Il les adresse à l'assistante territoires. Celle-ci les fait remonter à la direction générale des services et au cabinet.

3.2. Les défis à relever

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

3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs

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

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

La mise en place d'un coordonnateur de l'espace public a été initiée dans le 17ème en avril 2009 et le choix de l'ingénieur en charge de la subdivision du 17ème de la 5ème section territoriale de la DVD s'est imposé naturellement.

La prise d'effet de ce nouveau dispositif, clairement compris comme un outil de coordination entre la mairie et les services intervenant sur l'espace public, n'a pas modifié l'organisation de la mairie.

Le coordonnateur de l'espace public est en lien direct et permanent avec le maire d'arrondissement, sa directrice de cabinet et le directeur général adjoint des services en charge des finances et de l'espace public pour tout sujet ayant une incidence financière.

Des réunions périodiques de suivi des investissements CCQ entre le DGAS et le coordonnateur sont organisées. Par ailleurs des réunions mensuelles des responsables des services déconcentrés, sur la base d'un ordre du jour co-produit par le coordonnateur et le DGAS en charge des finances, croisent l'ensemble des problématiques d'espace public en présence du maire.

En amont de chaque réunion, le coordonnateur adresse à la mairie un tableau de bord de son activité. Est également adressé au maire et au DGS un tableau trimestriel d'activité du coordonnateur.

Selon le DGS, « après deux années d'expérimentation dans le 17ème de cette nouvelle fonction, le bilan est totalement positif. La personnalité et l'expérience reconnue du cadre choisi n'est sans doute pas pour rien dans ce ressenti partagé tant par le Maire et son Cabinet que par la DGS. Il n'est apparu aucune difficulté pouvant suggérer un manque de polyvalence ou une insuffisance de formation du coordonnateur. »

3.2.1.2. L'impact des référents territoriaux

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

Selon le DGS, on ne peut que souscrire au principe édicté par la charte de désignation de référents territoriaux pour les directions ne disposant pas de services déconcentrés. Ce dispositif faciliterait le dialogue et serait gage d'efficacité et de réactivité. Quand on connaît la difficulté que l'on peut rencontrer à identifier (et ensuite à contacter) le bon interlocuteur dans certaines directions, l'impatience est grande de voir cette réforme mise en œuvre.

Au moment de l'audit, le dispositif est seulement amorcé :

- la DPP participe aux réunions mensuelles des services déconcentrés ;
- la Mission Territoire de la DAC y a participé pour la première fois en avril (mais les contacts préexistaient avec le chargé de secteur travaux) ;
- la DFPE a signifié qu'elle pouvait être sollicitée et serait représentée en tant que de besoin par le bureau des travaux ;
- la DU a été sollicitée pour une réunion.

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 coordination de l'action des services sociaux est assurée dans le 17ème par le CASVP.

Le DGS n'a pas été associé aux réflexions en cours sur les évolutions de cette gouvernance territoriale des services sociaux.

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).

Un nouvel assistant conseil de la jeunesse vient d'être affecté à la Mairie du 17ème sur la base d'un mi-temps.

Comme ses prédécesseurs, il est rattaché au cabinet du maire et travaille en collaboration avec la chargée de mission jeunesse et l'adjointe au maire en charge de la jeunesse.

La DGS est très peu en relation avec ce collaborateur.

3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

Le maire et l'équipe municipale du 17ème sont soucieux de la qualité d'information des usagers que ce soit en mairie, via des sites internet ou par le journal mensuel de la mairie du 17^{ème}.

La mairie adhère à l'ensemble des évolutions initiées par l'Etat ou par la Ville pour faciliter les démarches des usagers, notamment par la voie de la dématérialisation.

Cette qualité d'information et de service est expressément énoncée dans la charte d'accueil et sous-tend la démarche de labellisation Qualiparis en perspective.

Selon le DGS, le développement des outils d'information et de communication n'est pas neutre en ce qu'il suppose la passation d'un ensemble de marchés en procédure adaptée extrêmement chronophages car requérant à la fois une vraie technicité (dans des domaines qui ne sont pas des domaines classiques d'intervention) et une sécurisation juridique. L'impact est réel tant pour le DGAS en charge des marchés publics que pour le service finances et marchés ou le cabinet du maire (chargée de mission dédiée).

Les actions de facilitation des démarches nécessitent un accompagnement des agents dont le métier évolue sans cesse.

3.2.2.2. Le développement des « téléservices »

De nombreux « téléservices » sont en voie de développement à la mairie du 17^{ème} :

- l'inscription en ligne sur les listes électorales depuis décembre 2009 ;
- le recensement citoyen en ligne depuis le 1^{er} janvier 2011³⁴ ;
- les échanges de données relatives à l'état civil à venir³⁵ ;
- le renouvellement de la demande de logement en ligne qui devrait être effectif dans deux ans ;
- la demande en ligne de la carte de stationnement résidentiel (seul le formulaire peut être imprimé en ligne pour envoi ensuite au service du stationnement résidentiel).

Sur l'ensemble de ces sujets, la Mairie du 17^{ème} avance au rythme des autres mairies d'arrondissement, avec ce même souci d'accompagnement des agents vers un métier nouveau auxquels ils n'étaient pas tous préparés.

Progressivement la part de l'accueil physique diminue et celle du télé-service augmente.

Selon le DGS, « *cette évolution du métier n'est pas neutre en particulier pour les agents qui étaient venus en mairie pour le contact avec l'utilisateur et dont la nature des tâches est appelée à se transformer. D'où l'importance des actions de formation pour accompagner ces mutations.* »

3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

Selon le DGS, Facil'Familles, outil à la disposition des usagers parisiens en faveur d'un paiement plus aisé et accessible des différentes prestations périscolaires, implique une forte adaptation des régisseurs et de leurs suppléants.

Cet outil se traduit par :

- Une montée en charge prévisible de l'accueil des usagers : les journées ayant suivi la réception des premières factures Facil'Familles par les usagers ont fait l'objet d'un afflux important d'usagers en régie ;
- La disparition progressive du travail de suivi des factures par le régisseur, suivi transféré à la cellule Facil'Familles de la DASSCO, laquelle structure semble très sollicitée et peu disponible pour des échanges d'information ;
- La crainte grandissante du régisseur et du suppléant dans l'appréhension de leurs fonctions : ceux-ci ont le sentiment d'être cantonnés dans un rôle de caissiers associé à un sentiment d'insécurité corrélatif d'un accueil plus important et d'usagers parfois difficiles. [.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

³⁴ Mais partiel car le jeune est contraint de venir rechercher son attestation en mairie

³⁵ A cet égard, le DGS estime que la nouvelle procédure COMEDC va accroître le temps de traitement de chaque acte en vue de sa délivrance ce qui nécessitera la création d'un nouveau poste dédié.

- Une charge de travail supplémentaire importante sans renfort d'effectif pourtant nécessaire.

Le DGS fait, par ailleurs, remarquer que cette réforme intervient dans un contexte particulier marqué par l'attente de plusieurs régisseurs de catégorie C d'être promus B eu égard à leurs responsabilités.

3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

L'usage d'internet pour exprimer une demande, un besoin, une insatisfaction, impacte peu les services généraux de la mairie.

3.2.2.5. Le développement du multicanal

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

Le DGS considère que le bilan du basculement des appels téléphoniques de la mairie sur le 3975 est globalement positif, s'agissant des informations générales valant pour toutes les mairies. Il s'en suit une nette diminution des demandes de renseignements en particulier au niveau du service de l'état civil.

Il relève cependant une méconnaissance ou un défaut d'actualisation des données spécifiques à l'arrondissement (bien que celles-ci soient transmises par le service d'accueil de la mairie du 17ème).

Afin de permettre au service d'accueil et d'information d'élargir ses sources documentaires, il a été décidé, à l'occasion du vote du budget supplémentaire 2009 l'acquisition d'une licence d'accès à la base de données du 3975.

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

3.2.3.1. La gestion des équipements de proximité

La gestion des 136 équipements de proximité inscrits à l'inventaire du 17^{ème} arrondissement est bien au cœur des nouvelles compétences dévolues aux mairies d'arrondissement par la loi de démocratie de proximité de 2002.

A côté des missions classiques (« régaliennes ») de service à l'utilisateur, des missions nouvelles de service « aux territoires » sont apparues pour la gestion des équipements de proximité et de l'espace public.

L'architecture même des services a ainsi été remise à plat avec l'identification de deux blocs de compétence confiés respectivement à chacun des deux DGAS.

Le DGAS en charge des finances, des marchés, de la démocratie locale et du service aux territoires a souhaité améliorer la gestion des équipements de proximité :

- en professionnalisant les agents du service finances-achats-marchés et en confiant à chacun le suivi d'un portefeuille d'équipements ;
- en instituant un dialogue de gestion régulier avec les responsables des différents équipements ;

- en créant un « service aux territoires » avec le recrutement (par redéploiement interne) d'une assistante de territoires (ce service étant appelé à être renforcé en octobre 2011 par l'affectation du cadre technique en cours de recrutement) ;
- en élaborant une fiche d'identité par équipement ;
- en assurant un suivi fin des travaux dits d'urgence dans les équipements.

Selon le DGS, cette évolution a clairement placé la direction générale des services de la mairie comme instance de coordination de la gestion administrative et financière des équipements de proximité, tant vis-à-vis des services que des élus et du cabinet du maire.

3.2.3.2. Le comité des arrondissements

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

Selon le DGS, cette instance très formelle qui ne s'est réunie que deux fois n'est clairement identifiée ni par les élus ni par l'administration.

3.2.3.3. La réforme des investissements d'intérêt local

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

A la mairie du 17^{ème}, la préparation et le suivi budgétaire des investissements localisés, est du ressort exclusif de la direction générale des services. La réforme en 2010 introduisant la notion d'Investissement d'Intérêt local et le principe des deux enveloppes, n'a pas eu d'effet sur ce partage des tâches. La DGS continue à préparer la programmation en liaison avec les directions gestionnaires et sous l'autorité du maire.

Le cadre technique est appelé à jouer un rôle d'expert dans l'aide à la décision et à la priorisation.

Le DGS souligne que Madame le maire du 17^{ème} est pleinement investie dans le choix des opérations pour chacune des deux enveloppes.

3.2.3.4. Les subventions aux associations d'intérêt local

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

Le travail de recensement des associations d'intérêt local a été effectué en collaboration entre la directrice de cabinet du maire du 17^{ème} et le cabinet de l'adjoint au maire de Paris. Aucune mise en œuvre n'est à ce jour annoncée.

La DGS avait cependant anticipé la question de la gestion du suivi de ces subventions dont il a été proposé au maire qu'elle soit assurée au secrétariat de la DGS. Cette question n'a pas été tranchée.

3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

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

Pour le DGS, il apparaîtrait naturel que la mise en place de ces CMP soit assurée par la DGS, au sein du service territoire en cours de création.

La question ne s'est cependant pas encore posée dans le 17^{ème}, aucune CMP n'ayant été réunie. Il est cependant envisagé la tenue de la CMP de la maison des associations mais sans qu'aucun calendrier ne soit fixé.

3.2.3.6. Le co-pilotage de la Propreté

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

Cette problématique est exclusivement suivie par le cabinet du maire et est sans impact sur l'organisation des services.

3.2.4. La déconcentration des directions centrales

3.2.4.1. La déconcentration des directions centrales

La réunion mensuelle des services déconcentrés associe, sous la présidence du maire et du premier adjoint :

- les responsables territoriaux de la DVD, de la DPE, de la DEVE et de la DPP ainsi que le coordonnateur (pour les problématiques d'espace public) ;
- les responsables territoriaux de la DASCO et de la DJS, et depuis avril 2011 la Mission territoire de la DAC (pour les problématiques équipements de proximité) ;
- le cabinet du maire (directrice de cabinet et chargées de mission sectorielles)
- la DGS (DGS, DGAS et assistante Territoire).

L'ordre du jour est établi par le DGAS après consultation des différents participants et notamment du coordonnateur espace public.

Un compte-rendu est établi par le service Territoires et transmis à tous après validation.

Ni la DASES ni le CASVP ne sont associés à ce rendez-vous mensuel. La DFPE et la maison des associations (MDA) ne le sont pas davantage, les sujets abordés étant très axés sur l'espace public. Une réflexion est d'ailleurs en cours sur l'opportunité de faire évoluer le format actuel (deux temps dans la réunion : premier temps : équipements / second temps : espace public voire deux réunions dissociées).

Selon le DGS, en deux ans et demi, ces réunions mensuelles ont démontré leur intérêt et le maire d'arrondissement y est extrêmement attaché. Leur périodicité mensuelle a d'ailleurs été préservée quel que soit le calendrier politique. Elles sont un lieu privilégié de dialogue et d'échanges mais aussi une instance d'arbitrage et de décision.

Le lien existe depuis longtemps entre les responsables d'équipements, leur direction gestionnaire (service central ou échelon territorial) et la SLA.

L'enjeu est aujourd'hui de faire entrer la mairie « dans la boucle » afin de bien signifier le rôle clé qui est le sien dans la gestion des équipements de proximité et le suivi des problématiques d'espace public.

C'est une des missions du service Territoires qui est appelé à « faire du terrain », à visiter les équipements, à participer aux visites d'architecture et à élaborer une fiche d'identité de chaque équipement et une fiche de suivi de chaque problématique espace public.

3.2.4.2. Le mouvement de déconcentration à poursuivre

En ce qui concerne la déconcentration DFPE / DASCO, la réforme annoncée se heurte, dans le 17^{ème}, à un problème de locaux, la circonscription des affaires scolaires ne pouvant envisager d'absorber une circonscription petite enfance sans un déménagement préalable.

Ces considérations matérielles mises à part, on peut espérer que cette réforme permettra de rapprocher encore la DFPE de la mairie (même si des contacts réguliers existent notamment avec le bureau des travaux) et ainsi d'améliorer le dialogue de gestion avec cette direction.

L'incidence de cette réforme sur le fonctionnement du service finances, achats et marchés pourrait ne pas être neutre si la future circonscription est appelée à suivre plus finement les budgets des crèches.

S'agissant de la déconcentration territoriale de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), le DGS ne dispose pas d'informations sur cette réforme dont l'objet ne devrait pas avoir d'impact sur l'organisation et le fonctionnement de la mairie.

3.2.4.3. Les réformes en cours

Selon le DGS, si la réforme engagée par la communication « Pour un meilleur service de proximité aux parisiens » de 2009 - second acte d'un mouvement de décentralisation et de déconcentration encouragé par l'Etat à partir de 2002- poursuit des objectifs ambitieux, le dispositif qu'elle prévoit ne répond pas à toutes les attentes des acteurs locaux.

Elle apparaît en effet davantage comme un acte de déconcentration que de décentralisation.

En dépit du dispositif mis en place et de la reconnaissance officielle du rôle de pilotage des mairies d'arrondissement, la décentralisation de certaines compétences aurait pu être plus affirmée. Ainsi :

- la pondération des critères dans le calcul des enveloppes destinées à financer les travaux d'entretien des équipements aurait pu prendre davantage en compte leur vétusté et leur degré de fréquentation ;
- on peut trouver une certaine incohérence à considérer hors enveloppes certains travaux comme ceux sur les piscines, l'accessibilité handicapés ou encore le ravalement des équipements ainsi que l'éclairage des rues ;

- aurait pu être envisagée, une fongibilité des deux enveloppes donnant davantage encore de souplesse aux arbitrages locaux.

La mairie du 17^{ème} a réfléchi depuis 2009 à l'ajustement de son organisation pour assumer le plus efficacement possible les missions qui lui sont aujourd'hui confiées. La création d'un service Territoires à double composante, administrative (via l'assistante territoire) et technique (via le cadre technique) répond à ce souci.

La formalisation des liens de la mairie et des services déconcentrés complète ce dispositif de pilotage territorial :

- réunion mensuelle des responsables des services déconcentrés sous la présidence du Maire ;
- point mensuel sur les travaux dans les équipements avec la SLA, le service Territoires et la DGS ;
- dialogue de gestion budgétaire et sur les travaux entre le service finances-achats-marchés et les responsables des services déconcentrés ;
- réunions périodiques entre le coordonnateur et le DGAS finances, démocratie locale et service aux territoires pour le suivi des investissements des conseils consultatifs de quartier.

4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION

4.1. Les principales observations

La direction générale des services de la mairie du 17^{ème} a des effectifs significatifs, correspondant à un arrondissement de plus de 166 000 habitants : 76 agents DUCT, 94 agents avec les contrats aidés et les emplois trempins, et 113 avec les agents des autres directions présents à la mairie.

L'organisation générale des services administratifs, structurée par une direction qui comprend trois cadres A, est dynamique et bénéficie de l'impulsion d'un directeur général très expérimenté.

Le mode de gouvernance est moderne et participatif : les instances de management se réunissent régulièrement à tous les échelons avec des ordres du jour et des comptes rendus. Des comptes rendus d'activités existent depuis 2007, ainsi qu'une direction par objectifs depuis 2008. Le directeur général des services a instauré depuis 2004, un séminaire annuel avec ses personnels : début 2012 se tiendra un séminaire centré, notamment, sur les problèmes d'agressivité rencontrés par les services aux usagers. Les relations avec l'exécutif local sont qualifiées d'excellentes et fluides.

L'organisation générale a su évoluer, en adjoignant au pôle DGAS financier « classique » qui regroupe les fonctions achats, marchés, états spéciaux, des fonctions comme l'appui à la démocratie locale et aux territoires.

Le directeur général des services a créé de nouveaux services qui répondent à des besoins qui émergent dans tous les arrondissements :

- fonction d'intendance, pour le suivi des problèmes transversaux du bâtiment « mairie » ;
- **service d'agents polyvalents inter service**, qui suppléent les absences ou vont en renfort, selon les circonstances, dans les services de l'accueil, des affaires générales et des élections ;
- **véritable service démocratie locale**, qui ne se limite pas au seul suivi et animation des conseils de quartiers, mais regroupe l'essentiel des instances de la démocratie locale (conseil d'arrondissement, CICA, conseils de quartier) ;
- **service territoires**, qui va au-delà de la fonction du seul cadre technique que l'on rencontre habituellement dans les mairies d'arrondissement, et qui suit les équipements de proximité, l'espace public et l'urbanisme.

Ces créations de fonctions ou de service, s'appuient sur une démarche volontaire de redéploiement d'effectifs à partir notamment du service des élections et de l'état civil. En particulier, le service démocratie locale n'a pas fait l'objet de demandes de créations d'emplois, ce qui est le cas dans la plupart des autres arrondissements pour le seul suivi des conseils de quartier.

Ces services sont volontairement placés dans le champ de gestion et de compétences de la direction générale des services, alors que majoritairement dans les autres mairies, le suivi de la démocratie locale se trouve dans le domaine du cabinet.

Cette démarche s'appuie sur **une collaboration forte avec le cabinet du maire**, chacun respectant le champ de compétences de l'autre.

Une politique de **développement et de suivi de la polyvalence intra-service** a également été mise en place : chaque chef de service suit annuellement au moyen d'un tableau de bord, les compétences de ses agents et leur évolution.

La gestion des effectifs est assurée avec rigueur et est suivie par le directeur général des services, en liaison avec l'agent en charge de l'UGD. **Les effectifs sont stables, mais le recours à des emplois complémentaires type contrats aidés et emplois tremplins, n'est pas négligeable.** La moyenne d'âge des agents est équilibrée, ainsi que l'ancienneté des agents et l'absentéisme apparaît maîtrisé. La problématique d'heures supplémentaires semble moins aiguë que dans d'autres mairies, même si les ALG consomment majoritairement l'enveloppe d'heures supplémentaires.

Les fonctions achats-finances qui étaient séparées ont été regroupées. Le service va continuer à se professionnaliser dans la fonction « marchés » avec l'arrivée d'un nouveau chef de service spécialisé dans les marchés.

Seul, le service des affaires générales qualifié par le DGS de « service en souffrance », apparaît en retrait par rapport aux autres services, victime des départs successifs de ses deux derniers chefs de service et de leurs adjoints, ainsi que d'une partie de ses agents. Il devrait cependant retrouver une autre assise, avec l'arrivée, en provenance d'une autre mairie, d'un nouveau chef de service expérimenté. C'est également le service qui connaît le plus d'agressions verbales du public.

L'impact de l'importance des services hébergés - qui occupent 62% des surfaces de la mairie - n'est pas négligeable. **L'antenne de police influe négativement sur le fonctionnement des services de la mairie et leurs relations avec le public accueilli.** Elle contribue très majoritairement aux critiques des usagers recueillies dans le cahier de doléances placé à l'accueil.

La forte montée en puissance de l'événementiel pèse sur le service des agents de logistique générale, qui assument également les fonctions « traditionnelles » de courriers et de plantons. La fonction d'accueil dans la partie cabinet est jugée insuffisante et devra se professionnaliser.

Le manque de surface disponible, ne permet pas d'envisager la création d'un Relais informations familles (RIF) et d'un Relais information logement et habitat (RILH). Des opportunités liées au départ de services hébergés, dont l'antenne de police en 2013, permettront cependant de l'envisager à terme.

4.2. Les axes d'amélioration

- **Recommandation n°1 : poursuivre le développement de la polyvalence intra service mise en place dans les services.**

Dans le cadre de la procédure contradiction, le maire du 17^{ème} arrondissement ajoute « le développement de la polyvalence interne aux services est une préoccupation constante de chacun des chefs de service, tout agent ayant vocation à être totalement polyvalent sur l'ensemble des tâches du service auquel il appartient » .

- **Recommandation n°2** : transférer au service des élections, la mission « recensement » exercée actuellement par le directeur général adjoint des services en charge de l'administration générale et du service à l'utilisateur.

Dans le cadre de la procédure contradiction, le maire du 17^{ème} arrondissement mentionne que « l'organisation du recensement fera l'objet d'une réflexion approfondie dans le courant de l'année prochaine et le bureau des élections sera beaucoup plus impliqué, toujours sous l'autorité du DGA, par ailleurs coordonnateur du recensement dans le 17^{ème} ».

- **Recommandation n°3** : renforcer le service logistique par le transfert, au fur et à mesure des départs à la retraite des intéressés, des deux emplois d'agents de logistique générale en fonction au service de l'état civil.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} arrondissement précise qu'« au regard de la nécessité de rendre, sur les trois années à venir, a minima deux emplois sur l'effectif budgétaire de la mairie, il pourrait être envisagé de ne pas remplacer l'un de ces deux agents ».

- **Recommandation n°4** : accompagner la remise à niveau du service des affaires générales, autour de son nouveau chef de service. Envisager, à l'issue du programme de travaux en cours dans le bâtiment, une étude de l'agence d'études d'architecture pour le réaménagement, dans la salle « aux colonnes », de l'espace occupé par le service des affaires générales visant à améliorer les conditions de travail des agents.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le maire du 17^{ème} arrondissement signale qu'« un projet a déjà été présenté pour améliorer le confort phonique, la confidentialité de l'accueil et la signalétique. La section technique du génie civil et des aménagements intérieurs de la DPA affine actuellement sa proposition ».

- **Recommandation n°5** : professionnaliser la fonction accueil de l'antichambre du maire, exercée par l'huissier ou son adjoint.

Dans le cadre de la procédure contradiction, le maire du 17^{ème} arrondissement précise : « ce souhait est pris en compte dans la réflexion engagée par le nouvel huissier pour remettre à plat le fonctionnement du service dont il a pris la direction le 1^{er} octobre ».

- **Recommandation n°6** : en accord avec la DUCT et la DPP, évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la renégociation du contrat de service et un effort de formation.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise: « les contacts menés dans les arrondissements dans le cadre de QualiParis entre les directions générales des services et la DPP contribuent à une meilleure connaissance des missions respectives et à une adaptation plus efficace aux particularités locales. La direction de

la DUCT appréciera en fonctions des résultats organisés pour les trois mairies pilote en matière de labellisation (11^{ème}, 12^{ème} et 16^{ème}) s'il y a lieu de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT, d'autre part ».

- **Recommandation n° 7 : suivre régulièrement l'évolution de la fréquentation de la régie dans le cadre de Facil'Familles, pour adapter les conditions d'accueil si nécessaire.**

Dans le cadre de la procédure contradiction, le maire du 17^{ème} arrondissement mentionne que « dans le cadre d'une réflexion globale sur l'aménagement des locaux de la mairie, une meilleure accessibilité du guichet est prise en considération ».

Dans le cadre de la procédure contradictoire, le directeur de la DUCT précise: « Sur l'ensemble de ces sujets, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3^{ème} arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant notamment sur la sécurité et les conditions propres à assurer une plus grande continuité de service, afin de répondre aux fortes évolutions que connaissent les régies. Par ailleurs, l'évolution des statistiques relatives au nombre de règlements effectués [.....] dans chaque mairie est suivie attentivement en central, pour détecter les services qui pourraient être en difficulté, ce qui n'est pas le cas du 17^{ème} arrondissement. La DUCT va par ailleurs bénéficier d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées ».

- **Recommandation n° 8 : étudier, dans la perspective du départ de l'antenne de police prévu en 2012, la préfiguration d'un RIF et d'un RILH.**

Dans le cadre de la procédure contradiction, le maire du 17^{ème} arrondissement précise qu' « une vaste opération tiroir envisagée à la faveur du transfert de l'antenne de police rue de l'Etoile en 2013 puis du transfert du tribunal d'instance dans les futurs locaux de la cité judiciaire en 2016, devrait permettre de disposer des surfaces nécessaires pour aménager ces nouveaux services aux usagers ».

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

Mme KUSTER, Maire

[.....], Directrice de cabinet

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

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

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

[.....], Chef du service du personnel et du matériel

[.....], Relais technique informatique et téléphonie

[.....], Secrétaire de direction

[.....], Chef du service de la démocratie locale

[.....], Assistante territoires

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

[.....], Chef du service des élections

[.....], Chef du service des affaires générales

[.....], agent polyvalent

[.....], agent polyvalent

[.....], Chef du service état civil

[.....], chef du service de la régie

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

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 17^{ème} a été transmis le 16 août 2011 au Maire de cet arrondissement, ainsi qu'au Directeur des usagers, des citoyens et des territoires.

- La réponse du Maire au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par un courrier en date du 10 octobre 2011.
- La réponse du directeur des usagers, des citoyens et des territoires au rapport provisoire a été adressée à l'Inspection générale par courrier en date du 8 décembre 2011.

Réponse du Maire du 17ème arrondissement
au rapport provisoire en date du 10 octobre 2011



MAIRIE du 17^e

Brigitte KUSTER
Maire du 17^e arrondissement
Conseillère régionale d'Ile-de-France

Paris, le 10 OCT. 2011

Directrice
INSPECTION GÉNÉRALE
17, boulevard Morland
75181 PARIS Cedex 04

Madame la Directrice,

J'ai pris connaissance avec beaucoup d'intérêt du Rapport Provisoire que vous avez bien voulu me transmettre en date du 16 août dernier.

Je me félicite de l'appréciation positive qui est la vôtre quant à la manière dont la Direction Générale des Services de la Mairie du 17^{ème} anime, coordonne et impulse tant les services à l'usager que les services financiers et au territoire dans un souci constant d'adaptation et de dialogue.

Je ne peux que confirmer les relations de confiance que mes Adjointes, mon Cabinet et moi-même entretenons avec l'administration, dans le respect mutuel de nos prérogatives et avec en commun le souci d'assurer un service public de qualité aux administrés du 17^{ème}.

L'audit réalisé par [redacted] livre une très intéressante et complète « photographie » de la structure et du fonctionnement des services administratifs de la Mairie du 17^{ème} et de leurs perspectives d'évolution.

Dans le cadre de la procédure contradictoire qui préside à cette mission, je vous informe que cette monographie appelle de ma part un certain nombre de corrections, compléments d'information et commentaires qui sont recensés dans l'annexe jointe au présent courrier.

Directeur Général des Services et moi-même restons évidemment à votre disposition pour toute précision qui s'avérerait nécessaire.

Je vous prie de recevoir, Madame la Directrice, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Brigitte KUSTER

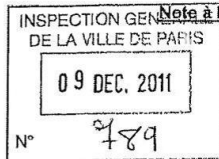
Réponse du directeur des usagers, des citoyens et des territoires
au rapport provisoire en date du 8 décembre 2011.



Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires

Le directeur

Paris, - 8 DEC. 2011



Note à l'attention de :

Directrice de l'Inspection Générale

Objet : **Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 17^{ème} arrondissement (n°10-31-17)**

Réf :

Par note en date du 16 août 2011 vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'inspection générale sur les services administratifs de la mairie du 17^{ème} arrondissement, ce dont je vous remercie.

La lecture de ce document représente un apport très riche pour l'analyse du fonctionnement des services de la mairie et 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 certain nombre 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.

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

1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposés

Recommandation n° 6

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

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

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

Éléments du rapport (pages 32 et 33):

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

Observations

Le cadre actuel (délibération 2001 DLT1 87) prévoit que tous les ALG affectés en mairies d'arrondissement, quelles que soient leurs fonctions, travaillent aux horaires fixes, de même que les personnels administratifs ayant des fonctions d'accueil du public.

Le régime de l'horaire variable permet aux agents de choisir quotidiennement leurs horaires d'arrivée et de départ, autour d'une plage fixe qui permet de réunir l'ensemble des effectifs. Il implique donc

une souplesse d'organisation au bénéfice des agents, et ne constitue pas forcément un objectif d'amélioration s'agissant des ALG.

A la demande de l'Exécutif municipal, la DUCT et la DRH ont engagé une réflexion visant à adapter, dans quelques mairies pilotes, les horaires de travail des ALG aux besoins des services. Cette démarche se fondera sur un diagnostic précis de l'existant et des besoins, sur chacun de ces sites. Ce projet prendra en compte l'impact des évolutions proposées sur la rémunération des agents.

3) Remarques relatives aux emplois fonctionnels

Eléments du rapport (page 34)

Il est indiqué que les DGAS en poste dans le 17^{ème} arrondissement, appartenant au corps des attachés d'administration, ne sont pas concernés (par l'emploi fonctionnel) pour le moment : ils n'ont ni l'ancienneté, ni l'échelon nécessaire.

Dans sa réponse, le DGS regrette cet état de fait qui « vient contredire les efforts entrepris par la municipalité parisienne pour encourager et valoriser les carrières déconcentrées ».

Observations

En application des décrets du 30 décembre 2010, les fonctionnaires détachés dans l'emploi de directeur général adjoint des services de mairie d'arrondissement de Paris, peuvent percevoir une nouvelle bonification indiciaire fixée par délibération DRH 11 des 7 et 8 février 2010 à 20 points. Cette NBI ne peut en effet être attribuée qu'aux fonctionnaires détachés dans l'emploi de DGAS.

Il est donc prévu pour les DGAS ne pouvant bénéficier de l'emploi fonctionnel, conformément à la décision de Malté Errécart, de verser avec effet du 1^{er} août 2011, une compensation indemnitaire à hauteur de 20 points pour les cadres A et de 5 points pour les cadres B, y compris dans les mairies de moins de 40 000 habitants, en complément de la NBI de 15 points qu'ils perçoivent par ailleurs.

4) Remarques relatives aux achats et à la comptabilité

Eléments du rapport (page 56)

Il est relevé, suivant les appréciations du DGS, le manque de formation aux marchés, la difficulté d'utilisation de la carte achats et la charge à venir représentée par la réforme de la dématérialisation des factures.

Observations

Dans le cadre des 25 mesures, le groupe de travail chargé de la mesure 22 « constituer et faire vivre un réseau d'expertise achats-marchés » a finalisé un site intranet destiné à aider les mairies dans ce domaine avec des exemples pratiques, adaptés à leurs besoins. Il est accessible à tout le réseau. Parallèlement, le bureau des affaires financières et achats marchés de la DUCT est souvent sollicité et apporte des conseils aux mairies pour la préparation de leurs marchés ; la mairie du 17^{ème} arrondissement a été largement bénéficiaire de cet accompagnement personnalisé. Un réseau de correspondants au sein des mairies est aussi à même de diffuser l'information et les expériences intéressantes.

La DUCT a, par ailleurs, alerté la direction des achats sur les difficultés rencontrées par les mairies pour l'utilisation de la carte achats, notamment dans le secteur des crèches. Cette direction devrait intégrer un projet d'amélioration dans le cadre du déploiement du futur SIHA.

Enfin, il convient de noter que la dématérialisation des pièces justificatives avec le système DEMAFAC a en réalité été mise en place à partir du 23 septembre 2011, pour l'ensemble des services de la Ville y compris les mairies. On peut remarquer que la signature électronique des factures (auparavant assurée sous forme d'apposition d'un cachet par la direction des Finances) est revendiquée à terme par plusieurs mairies afin d'accomplir pleinement et intégralement les fonctions d'ordonnateur du maire d'arrondissement.

5) Remarques relatives à la régie

Eléments du rapport (Pages 61, 62, 69 du rapport et recommandation N° 7)

Il est indiqué comme souhaitable d'uniformiser les horaires d'ouverture des régies et noté l'impact que pourrait induire l'augmentation attendue des règlements suite à la généralisation du dispositif de Facil' Familles.

Observations

Sur l'ensemble de ces sujets, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3^{ème} arrondissement qui conduit un groupe de travail mis en place pour réfléchir aux différentes améliorations et adaptations de l'organisation, portant notamment sur la sécurité et les conditions propres à assurer une plus grande continuité de service, afin de répondre aux fortes évolutions que connaissent les régies.

Par ailleurs, l'évolution des statistiques relatives au nombre de règlements effectués dans chaque mairie est suivie attentivement en central, pour détecter les services qui pourraient être en difficulté, ce qui n'est pas le cas du 17^e arrondissement.

La DUCT va par ailleurs bénéficier d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 17^{ème} arrondissement.



Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

LISTE DES ANNEXES

- Annexe I : La gestion du parc informatique dans la mairie du 17^{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.*