

**RAPPORT**  
**AUDIT DES SERVICES ADMINISTRATIFS**  
**DES MAIRIES D'ARRONDISSEMENT**  
-----  
**MAIRIE DU 7<sup>ème</sup> ARRONDISSEMENT**

- février 2012 -

N° 10-31-07

**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'utilisateur 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 ;

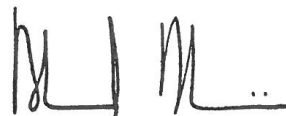
- examiner les conditions d'accueil du public et notamment les horaires d'ouverture ;

- 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 7<sup>ème</sup> ARRONDISSEMENT**

---

Dans le cadre de l'audit des services administratifs des vingt mairies d'arrondissement, la monographie établie pour le 7<sup>ème</sup> arrondissement met en évidence une organisation administrative originale. À côté d'une DGAS « classique » qui pilote le service à la population et encadre l'essentiel des personnels administratifs, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement dispose d'une DGAS attachée d'administration, ce qui est une singularité dans un arrondissement de moins de 60 000 habitants. Celle-ci est chargée de la vie démocratique, de l'espace public et du pilotage territorial et n'encadre aucun agent : elle a donc, en réalité, un profil et des fonctions de chargée de mission.

Pour 2010, la mairie disposait d'un effectif de 61 agents municipaux et le montant des dépenses constatées à l'état spécial était de 2 118 428 €.

Les services assurent correctement leurs tâches et ne sont pas confrontés à une problématique de vacance de postes. Le nombre de contrats aidés respecte les normes en vigueur. Des réunions internes se tiennent régulièrement. Le poste de cadre technique, demandé en 2011 et 2012, n'a pas été créé.

Les fonctions d'UGD ne sont pas exercées par un service spécifique mais par des agents du pôle service à la population, et notamment à titre principal par le responsable du service, ce qui pose un problème réel de cohérence, de compétences et de disponibilité.

La polyvalence au sein du pôle service à la population n'en est qu'à ses débuts et constitue plus un objectif à atteindre qu'une réalité. Cette démarche n'emporte pas encore l'adhésion d'une majorité des personnels. L'équipement il y a un an, du service en bornes électroniques d'accueil et d'orientation du public (système Egestat) est actuellement non opérationnel.

Le mode de management du DGS en fonction depuis 3 ans est dynamique : il a regroupé les services à l'usager en un seul lieu et il a conduit une démarche de communication interne sur l'ensemble de ses services. Il vient par ailleurs, dans le cadre des 25 mesures initiées par la DUCT, de finaliser la fiche d'identité des établissements de proximité qui devrait servir de modèle aux directions générales des services des autres mairies d'arrondissement. La création d'un Relais Informations familles (RIF) à l'entrée de la mairie est prévue début 2012, simultanément avec une refonte du service d'accueil qui sera situé au même endroit. Enfin, le DGS compte s'engager en 2012, dans la démarche Qualiparis.

Des axes d'amélioration sont préconisés :

- pour mettre en place et accompagner la poly-compétence des agents du pôle service à la population ;
- pour utiliser effectivement les bornes électroniques Egestat dont est équipée la salle du pôle service à la population depuis décembre 2010, outil permettant notamment d'orienter le public, de mesurer les temps d'attente de celui-ci, de calculer le temps de délivrance de chaque acte ;
- pour réorganiser la fonction UGD actuellement diluée entre plusieurs acteurs du service à la population, en créant un service spécifique confié à un agent de catégorie C, directement rattaché au DGS ou au pôle ressources ;
- pour rattacher le pôle ressources à la DGAS chargée du pôle vie démocratique, espace public et pilotage territorial, afin de rééquilibrer les responsabilités des deux DGAS et d'améliorer le suivi des équipements de proximité ;
- pour évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher avec la DUCT et 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, afin d'adapter les conditions d'accueil si nécessaire ;

---

**Rapporteurs :**

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

[.....], Chargée de mission

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1. L'organisation et les moyens des services administratifs de la mairie du 7ème arrondissement</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Une organisation générale atypique, qui a évolué, mais qui manque de cohérence</b>	<b>7</b>
1.1.1. Présentation de l'organigramme	7
1.1.2. Présentation par grandes missions	15
1.1.3. Le mode de gouvernance administratif	16
<b>1.2. La gestion des locaux : une présence significative des services hébergés</b>	<b>18</b>
1.2.1. Un hôtel particulier du 17ème	18
1.2.2. Les services hébergés	18
1.2.3. Travaux d'embellissement et de mise aux normes	18
1.2.4. Travaux d'amélioration des conditions de travail des personnels	18
1.2.5. Travaux d'amélioration de l'accueil et du service du public	19
1.2.6. Des travaux prévus pour l'ouverture d'un Relais Informations Familles, mutualisé avec l'accueil	19
1.2.7. Il n'est pas prévu l'ouverture d'un RILH	19
1.2.8. La répartition des surfaces	20
<b>1.3. La gestion des personnels</b>	<b>20</b>
1.3.1. Des effectifs en légère baisse	20
1.3.2. La structure des ressources humaines	24
<b>2. Des pôles d'activités traditionnels mais évolutifs</b>	<b>34</b>
<b>2.1. Les services de proximité au contact direct des usagers</b>	<b>34</b>
2.1.1. La mission « accueil »	34
2.1.2. La mission « service aux usagers »	36
<b>2.2. Les missions d'appui logistiques, informatiques et financières</b>	<b>44</b>
2.2.1. Les missions logistiques	44
2.2.2. La mission informatique	45
2.2.3. Les missions financières	47
<b>3. Les missions nouvelles et les défis à relever</b>	<b>57</b>
<b>3.1. Les missions nouvelles</b>	<b>57</b>
3.1.1. L'appui à la démocratie locale : une mission gérée par la direction générale des services	57
3.1.2. La création d'un Relais informations familles (RIF)	59
3.1.3. Le cadre technique	59
3.1.4. La réunion mensuelle avec les services déconcentrés	59
<b>3.2. Les défis à relever</b>	<b>59</b>
3.2.1. L'impact des nouveaux dispositifs administratifs	59
3.2.2. L'impact des nouvelles technologies	61
3.2.3. La mise en place des pôles d'activité « décentralisés »	62
3.2.4. La déconcentration des directions centrales	64
<b>4. Les principales observations et les axes d'amélioration</b>	<b>67</b>
<b>4.1. Les principales observations</b>	<b>67</b>
<b>4.2. Les axes d'amélioration</b>	<b>68</b>

Liste des personnes rencontrées \_\_\_\_\_ 70

PROCEDURE CONTRADICTOIRE

ANNEXE

## INTRODUCTION

Par note du 12 octobre 2010, le Maire de Paris a chargé l'Inspection générale d'auditer les services administratifs des vingt mairies d'arrondissement 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 7<sup>ème</sup> arrondissement.



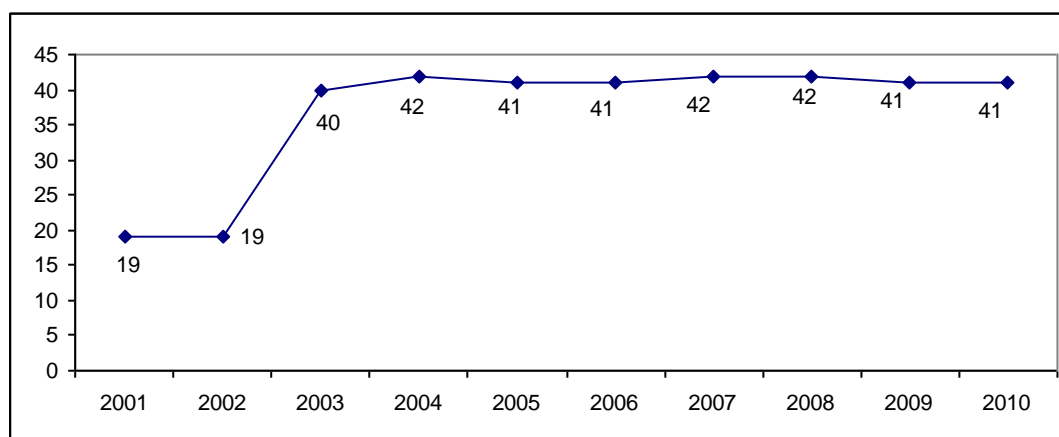
Tableau 1 :

CARACTERISTIQUES DE L'ARRONDISSEMENT			
<b>Superficie de l'arrondissement :</b> (hors bois)		408,8	
<b>Densité de population :</b> avec rang de classement parisien sur 20 (du plus dense au moins dense)		135,5 18	
<b>Population :</b>			
Population totale en 2010		58 207	
Population municipale en 2010		57 410	
Répartition de la population totale par tranche d'âges		00-19 ans : 17,66% 20-39 ans : 31,04% 40-59 ans : 26,30% 60 ans et plus : 25,00%	
Ecoles primaires		21	
Collèges et lycées		23	
Equipements de petite enfance		13	
Universités, écoles supérieures		11	
Musées, bibliothèques, conservatoires		22	
<b>Logements :</b>			
Nombre global de logements en 2010			38 277
Nombre de logements sociaux SRU au 01/01/07			367
Nombre de demandeurs de logements au 31/12/07			876
Propriétaires (janvier 2005)			37%
<b>Vie économique :</b>			
Population active en 1999			47,6%
Taux de chômage au sens du recensement (juillet 2005)			10%
Indicateur de chômage recalé sur le taux de chômage BIT fin 2006			6%
Nombre d'entreprises (janvier 2006)			7 811
<b>Espace public : (en 2007)</b>			
Linéaire de voirie (km)			60
Nombre d'hectares d'espaces verts			44,27
Pourcentage de pistes cyclables sur les 370,9 kms de Paris			2%
Propreté : nombre de tonnes d'ordures collectées en 2006			1 971
<b>Equipements (publics et privés) : en nombre (en 2007)</b>			
Théâtres, salles de concert, cafés-théâtres			4
Equipements sportifs couverts et de plein air			5
Hôpitaux et cliniques			3
Maisons de retraite			6

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 doubler le nombre d'équipements inscrits à l'inventaire en 10 ans : 19 en 2001 ; 41 en 2010.

Graphique 1 : Evolution du nombre d'équipements de proximité de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement



Source : DUCT

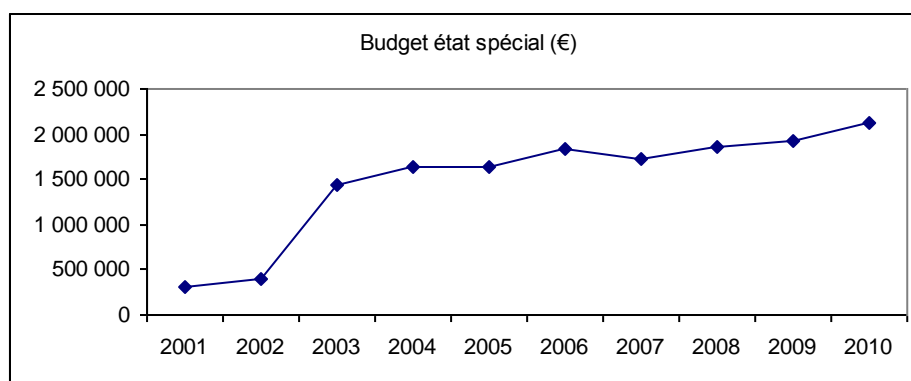
**Tableau 2 : Liste des 41 équipements de proximité**

12 écoles	1 centre d'animation (annexe)
12 espaces verts	2 bibliothèques
5 crèches	1 conservatoire
5 équipements sportifs	1 maison des associations
1 salle polyvalente	1 mairie d'arrondissement

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 7<sup>ème</sup> arrondissement**



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 7<sup>ème</sup> arrondissement comprend fin 2010, 38,5 agents relevant de la DUCT, dont 2 agents de catégorie A ; 4 agents de catégorie B ; 24,5 agents de catégorie C, dont 8 emplois d'agents techniques de logistique générale (ALG).

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 :

- 9 contrats aidés relevant de la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEES), dont 7 en services administratifs et 2 affectés au cabinet. En revanche, il n'y a aucun emploi tremplin, relevant de la direction des Ressources humaines (DRH) ;
- 1 agent qui assure les permanences de l'antenne logement deux jours par semaine, agent relevant de la Direction du logement et de l'habitat (DLH) ;
- 5 agents de la Direction de la prévention et de la protection (DPP / surveillance) ;
- 1 agent la Direction de l'information et de la communication (DICOM), la mairie ayant conservé son standard téléphonique. Cet agent en fonction depuis de nombreuses années connaît parfaitement l'arrondissement et est jugé très efficace par le directeur général des services et la responsable de l'accueil.

Par ailleurs, on compte à la mairie du 7<sup>ème</sup>, 7 agents de ménage gérés par la Direction de l'Immobilier, de la logistique et des transports (DILT).

L'effectif des agents municipaux présents à la mairie du 7<sup>ème</sup> atteint ainsi 61 agents<sup>1</sup>.

\*\*\*\*

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.

---

<sup>1</sup> Hors effectifs d'agents du Centre d'action sociale et de la direction des Affaires culturelles (bibliothèque St Simon).

## 1. L'ORGANISATION ET LES MOYENS DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE LA MAIRIE DU 7<sup>EME</sup> ARRONDISSEMENT

### 1.1. Une organisation générale atypique, qui a évolué, mais qui manque de cohérence

#### 1.1.1. Présentation de l'organigramme

L'organigramme (reproduit page suivante) présente la situation des services sous l'autorité du directeur général des services (DGS) en septembre 2011. Par rapport aux effectifs mentionnés précédemment ne figurent pas 6 agents de catégorie C mis à la disposition du cabinet du maire.

Il se singularise par la présence de quatre pôles rattachés au DGS, dirigés par deux directrices générales adjointes de service aux compétences et aux profils bien différents et deux chefs de services.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le maire précise : « *la configuration particulière autour de quatre pôles est un choix délibéré pour permettre de responsabiliser davantage les chefs de service directement rattachés au directeur général des services tout en assurant des missions nouvelles transférées par la municipalité parisienne pour un meilleur service de proximité* ».

L'organigramme illustre un découpage en quatre zones de compétences hétérogènes :

- le pôle service à la population, ayant à sa tête une directrice adjointe des services (DGAS) de catégorie B, qui regroupe les fonctions d'accueil et le service unique des prestations aux usagers (état civil, affaires générales, élections, recensement). C'est également ce pôle qui accueille la fonction ressources humaines d'unité de gestion directe (UGD) ;
- le « pôle ressources », qui ne regroupe en fait que les fonctions financières, avec deux services : un service finances-achats-marchés et la régie (le régisseur cumulant également les fonctions de relais technique informatique et téléphonie). Ce service « ressources » ne comprend pas les ressources humaines, fonction ressource localisée dans le pôle service à la population, ni les fonctions d'appui logistique. Autre singularité, ce service financier a à sa tête un cadre B, qui n'est pas DGAS comme dans la plupart des autres mairies<sup>2</sup>. Dans les faits, son autorité se limite essentiellement à la partie finances-achats-marchés, la régie ayant une autonomie de fait ;

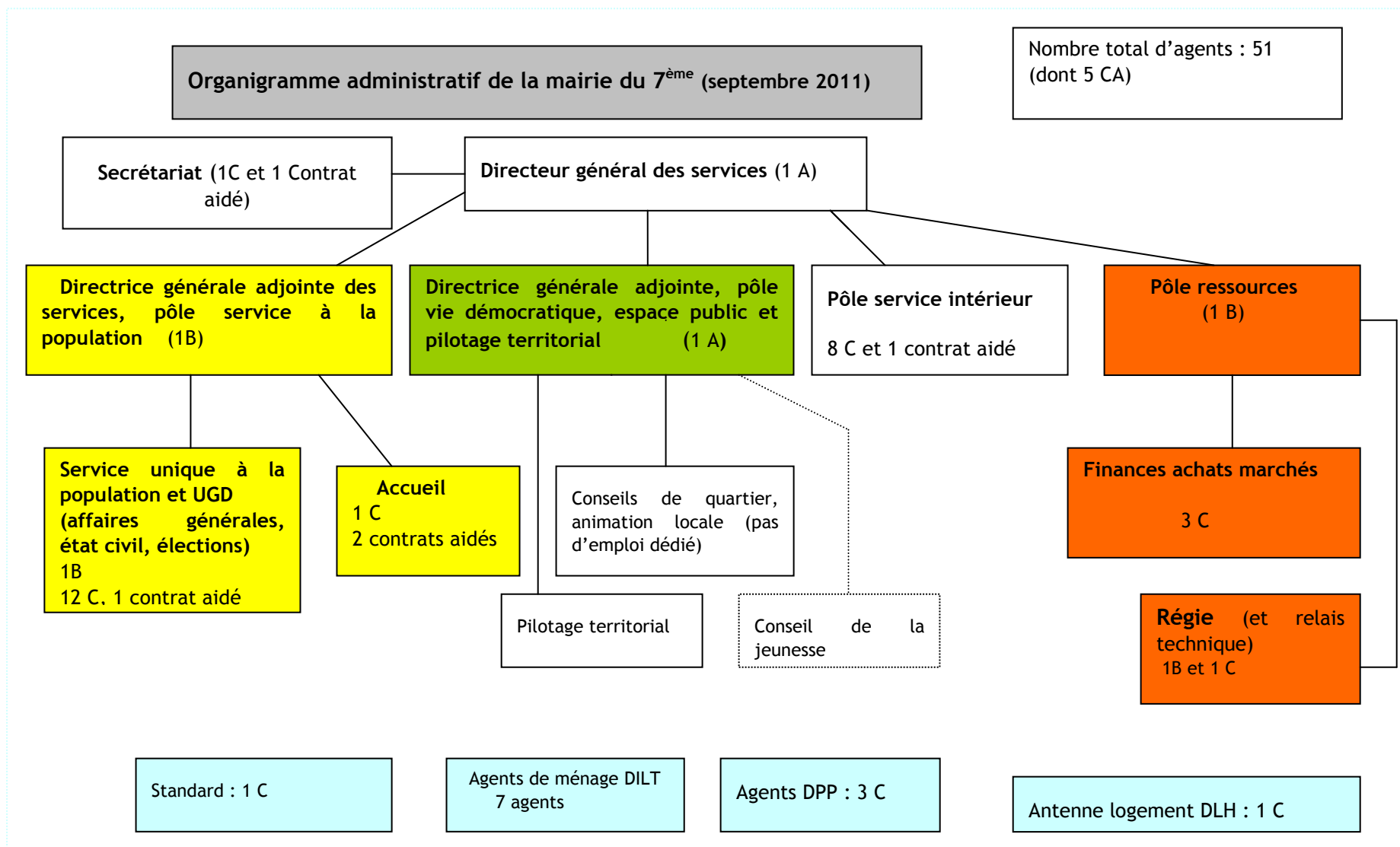
---

<sup>2</sup> En effet, 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 « pôle vie démocratique, espace public et pilotage territorial », confié à l'autre DGAS. C'est une attachée d'administration en position de détachement qui occupe ce poste depuis juillet 2010. Avant cette date, le poste était tenu par un cadre B, secrétaire administratif, le 7<sup>ème</sup> arrondissement, comme les autres arrondissements à population comparable, ayant deux cadres B comme DGAS. La création de ce poste de catégorie A en 2009, a été gagée par la transformation d'un poste de catégorie B et d'un poste de catégorie C. La particularité de ce pôle est que l'intéressée n'encadre aucun agent. Le conseil de la jeunesse, inscrit dans son champ théorique de compétence, utilise un agent contractuel de la direction de la jeunesse et des sports, qui gère également le conseil de la jeunesse du 16<sup>ème</sup> arrondissement. Les autres champs d'intervention de ce pôle sont le suivi direct des conseils de quartiers (il n'y a pas d'emploi de coordinateur de conseil de quartier), les CICA, le conseil d'arrondissement. Par ailleurs, l'intéressée a un champ de compétences appelé « pilotage territorial », en lien avec les établissements de proximité. L'organigramme d'octobre 2010, ne comprenait pas cette donnée. L'absence de cadre technique en 2011, peut expliquer cette particularité. La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement espérait cependant l'affectation d'un cadre technique de catégorie B en 2012 (après avoir demandé, sans succès, un ingénieur en 2011), cadre qui serait affecté au pôle « vie démocratique, espace public et pilotage territorial ». Le 24 novembre 2011, le DGS a précisé aux rapporteurs que la DUCT venait de l'informer qu'aucune création d'emploi n'interviendrait en 2012.
- Enfin, le dernier pôle est celui dit du « service intérieur » qui, sous l'autorité d'une huissière, regroupe les agents de logistique générale (ALG). Ce pôle, comme les trois autres est directement rattaché au directeur général des services.

Dans sa réponse au rapport provisoire, le maire précise : *« le champ de compétence du »pôle Service intérieur » ne se limite pas seulement à un appui logistique (gestion du courrier, réalisation de reprographie, accueil des personnalités). L'huissier, responsable du pôle, organise et suit l'événementiel de la mairie, en coordination étroite avec le directeur général des services et le cabinet du maire. Elle est également chargée du suivi de la sécurité du bâtiment. ».*

Par ailleurs, le maire ajoute : *« cette organisation qualifiée « d'originale » permet aux services de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement d'assurer, avec la plus grande rigueur, les missions classiques dévolues à une mairie d'arrondissement, mais surtout d'être en capacité d'assumer des missions nouvelles de plus en plus importantes malgré un effectif en baisse depuis 2005 ».*



Selon le DGS, qui a pris ses fonctions en juillet 2008, l'organisation générale mise en place par son prédécesseur était différente :

- le DGS, attaché d'administration suivait en direct les élections, l'accueil, le service intérieur et les ressources humaines ; un DGAS « administration générale », secrétaire administratif, suivait les affaires générales, l'état civil, l'état spécial ; un DGAS, secrétaire administratif, suivait « la vie locale », c'est-à-dire les conseils de quartier, le recensement, les salles de la mairie, l'événementiel. Le cabinet suivait en direct toute la partie achats-marchés et les conseils de quartier.
- Les services étaient géographiquement dispersés au sein de la mairie, notamment les bureaux des deux DGAS. Les services à la population n'étaient pas regroupés en un même lieu et dépendaient de 3 responsables différents.

Le DGS a mis en place une organisation différente qui a progressivement évolué, en fonction de départs d'agents en place, de changement de compétences (la DGAS chargée de la vie locale a pris en charge le pôle service à la population), de transfert de poste (un poste de cadre B qui suivait les élections a été affecté au suivi du pôle ressources-finances) et de travaux importants dans les locaux visant à regrouper les services de façon homogène.

On a abouti en 2010 à un organigramme proche de celui qui existe actuellement. Ainsi en octobre 2010, l'organigramme comportait 3 pôles : un pôle ressources, sous l'autorité d'un chef de service, secrétaire administratif ; un pôle vie démocratique et espace public, sous l'autorité d'une DGAS, attachée d'administration ; un pôle service à la population, sous l'autorité d'une DGAS, secrétaire administrative. Seule différence notable, le pôle actuel service intérieur, était englobé dans le pôle vie démocratique et espace public, c'est-à-dire placé sous l'autorité de la DGAS responsable de ce pôle. D'après l'intéressée, ce schéma d'organisation n'a jamais fonctionné.

On constate une baisse des effectifs sur 10 ans : après avoir augmenté en 2002 (33,5 postes), les effectifs ont ensuite décliné à partir de 2005 (32,5 postes), 2007 (31,5 postes) et 2010 (30,5 postes). La baisse des effectifs en 2010 résulte d'une opération qui visait à compenser la création, demandée par le DGS, d'un poste de catégorie A : ce poste a entraîné la suppression de 2 postes (1B et 1 C).

**La seule interrogation est la justification de cet emploi de catégorie A, affecté sur un emploi de DGAS.** Selon le DGS, sa demande initiale, fin 2008, visait à recruter en sus des 2 DGAS de catégorie B, un chargé de mission catégorie A pour suivre plus particulièrement les établissements de proximité. Cette demande n'a pas été agréée par la DUCT. D'après le DGS (entretien du 29 septembre 2011 de celui-ci avec les rapporteurs), le poste actuel a été négocié en 2009 avec la DUCT et la DRH comme nécessaire à l'encadrement des services support du pôle ressources, c'est-à-dire les services financiers. Dans la réalité, cela n'a jamais été le cas. D'une part, parce que le DGS qui a un « passé » financier à la Ville (direction des finances pendant 4 ans et demi, puis bureau de gestion des crèches à la DFPE pendant 3 ans et demi), suit ce domaine en direct. D'autre part, l'attachée recrutée par voie de détachement, n'a pas d'expérience en la matière (chef de service à la population à la mairie d'Aulnay sous Bois). Le DGS lui a d'emblée proposé le poste qu'elle occupe actuellement : le pôle vie démocratique et espace public, auquel a été rajouté, en 2011, le pilotage territorial.

Les rapporteurs constatent une autre particularité concernant ce poste. La DGAS concernée, qui entre temps a été promue au principalat dans sa collectivité d'origine, a bénéficié d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de DGAS nouvellement créé, pour un an, à compter du 1<sup>er</sup> août 2011. Ses collègues d'autres mairies d'arrondissement de population comparable (40 000 à 80 000 habitants), en catégorie B, ne peuvent y prétendre.

Le recours aux contrats aidés, est variable selon l'expiration des contrats. Pouvant bénéficier d'un « quota » de 10 contrats aidés, dont 3 pouvant être affectés au cabinet, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement avait fin 2010, 9 contrats aidés en fonction. Au moment de l'audit (octobre 2011), cet effectif était de 5 contrats aidés dans les services administratifs et 1 au cabinet.

La mairie est plutôt satisfaite des personnels de ménage (agents de la DILT) qui interviennent en matinée. 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

L'organigramme fourni par le DGS indique que seul le secrétariat de la direction générale des services est situé dans le périmètre proprement dit de ladite direction générale des services.

- Le secrétariat de la direction générale

Composé de 2 postes de catégorie C (adjoint administratif chargé des fonctions de secrétariat), le secrétariat de la direction générale comporte un poste vacant depuis juillet 2011. Cependant ce poste vacant est suppléé au moment de l'audit par le recrutement d'une personne en contrat aidé, en fonction depuis mars 2011. Un adjoint administratif stagiaire occupe le second poste depuis février 2011. Celui-ci connaît parfaitement la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement : il a été précédemment durant deux ans en contrat aidé, chargé de l'élaboration du journal interne de la mairie, « 7 aux services », créé sur la volonté du DGS avec sa venue.

La situation des effectifs en 2010 et 2011 montre un renouvellement complet des personnels travaillant au secrétariat : les deux adjoints titulaires sont partis, l'un en juin 2010, l'autre en juillet 2011. Par ailleurs, deux personnes en contrats aidés ont cessé leurs fonctions en 2010 (fin de contrat) en septembre et novembre et une en mars 2011.

Le secrétariat assure les fonctions classiques d'assistance (courriers du DGS et courriers types, gestion des plannings des permanences de la DGS et des élus pour les week-ends, les vacances et les mariages, accueil téléphonique). Il suit également les dossiers d'urbanisme en liaison avec le DGS et le cabinet du Maire (un élu et un chargé de mission suivent ces dossiers). Un tableau de suivi est élaboré, permettant le suivi des demandes d'urbanisme.

Le secrétariat s'occupe également du suivi de chronogestor pour les agents de la mairie en horaires variables (régie, achats -finances, personnels mis à disposition du cabinet, DGS et les 2 DGAS, secrétariat DGS, accueil).



Il suit aussi le conseil d'arrondissement, en assurant le compte rendu mot à mot à partir de l'enregistrement de la séance.

Enfin, il établit les conventions d'occupation temporaire de salles de la mairie et élabore le tableau de suivi de ces conventions, en liaison avec le cabinet pour l'événementiel. La DGAS chargée notamment de la vie démocratique et de l'espace public, sécurise les éventuels problèmes juridiques posés par ces conventions.

Le secrétariat vient de reprendre la rédaction du journal interne « 7 aux services » : créé en 2009, ce journal de 12 pages de demi format A4, est centré sur les personnels du 7<sup>ème</sup> arrondissement, établissements de proximité inclus. Le N° 8 est sorti en octobre 2011.

- Les agents en charge de l'Unité de Gestion Directe (UGD) ne sont pas situés dans un service spécifique, ce qui constitue une particularité

Les fonctions ressources humaines sont exercées principalement par deux agents en charge de l'UGD et qui sont en fonction au service unique à la population. L'UGD s'occupe classiquement de la gestion des effectifs, de la gestion des personnels DUCT (dont les éléments de paie, notamment les heures supplémentaires), du suivi des personnes en contrat aidé et de la formation. L'organigramme fourni par le DGS mentionne une troisième « UGD » en la personne de la DGAS chargée du pôle service à la population. Dans les faits, il s'agit plus d'un suivi transversal des ressources humaines.

L'UGD en titre est le chef du service unique à la population, qui, à ce titre, encadre les trois entités que sont les affaires générales, l'état civil et les élections. L'actuel chef de service, secrétaire administratif stagiaire, est en poste depuis avril 2011. D'après l'intéressé, dont c'est le premier poste à la Ville, les ressources humaines prennent environ 40% à 60% de son temps.

Il a une adjointe, co-UGD de catégorie C, qui travaille à l'état civil, avec une répartition théorique de 50% pour les activités d'UGD et 50% pour les tâches de l'état civil. Elle a exercé seule le poste d'UGD entre décembre 2010 (date de départ de l'ancien chef de service) et mai-juin 2011. Selon l'intéressée, elle serait actuellement mobilisée essentiellement sur les tâches d'état civil [.....]  
 .....]  
 .....] *Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

**Le cumul des fonctions d'UGD et de chef du service unique aux usagers par un secrétaire administratif stagiaire pose actuellement un problème.** L'intéressé qui justifie d'un parcours d'études supérieures [.....], n'a aucune expérience professionnelle à la mairie de Paris. Il doit acquérir simultanément des connaissances dans les trois domaines de l'état civil, des affaires générales, des élections, ce qui fait beaucoup, tout en maîtrisant les fonctions RH, tout aussi techniques, d'UGD.

Dans ces conditions, et au-delà de la personne même en charge de ces doubles fonctions, les rapporteurs considèrent que **l'organisation même de la fonction RH est à revoir**. Il serait plus judicieux de spécialiser cette fonction stratégique. Sa localisation au sein du service « pôle service à la population » n'a pas lieu d'être. Il conviendrait de confier cette fonction RH à un agent de catégorie C spécialisé, comme c'est le cas dans les autres

mairies. Cette fonction RH pourrait, soit être rattachée directement au DGS, soit figurer dans le pôle « ressources » qui justifierait ainsi mieux son appellation, alors qu’il se limite actuellement uniquement aux services financiers. Dans cette configuration, la responsable de ce service serait co-UGD.

#### 1.1.1.2. Le pôle service à la population

La directrice générale adjointe chargée du pôle service à la population est une fonctionnaire d’expérience : elle est en fonction depuis 1983 à la mairie de Paris et la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement constitue, depuis cette date, sa seule affectation<sup>3</sup>.

Elle a occupé à la mairie une grande variété de postes, tout en progressant dans la hiérarchie administrative (agent, adjoint administratif, secrétaire administratif et dernièrement attachée d’administration). Ainsi, elle a été en fonction à la direction générale des services, a été UGD, a été responsable des élections, a suivi, en 2002, la vie locale avec notamment les conseils de quartier, les manifestations, le recensement de la population comme directrice générale adjointe, et depuis décembre 2008, a pris le poste de DGAS chargée du pôle service à la population.

Le pôle service à la population a été réorganisé en décembre 2010, par un regroupement en un même lieu de 3 services auparavant séparés (affaires générales, état civil, élections) et gérés par des chefs de services différents. Maintenant, un seul chef de service encadre l’ensemble, chef de service qui exerce également les fonctions d’UGD. La DGAS suit en direct le recensement avec la collaboration d’un agent du service des élections. Enfin, le service de l’accueil lui est directement rattaché. En conséquence, la DGAS a la responsabilité du pôle qui regroupe le plus d’agents de la mairie (17 agents).

**Tableau 3 : Effectifs de la DGAS chargée du pôle service à la population de la mairie du 7<sup>ème</sup>**

Services	Titulaires				contrats aidés	contrats trempins	Total 17
	A	B	C	Total			
responsable service et UGD		1		1			1
Etat civil			3	3	1		4
Affaires générales			4	4			4
Elections et recensement			5	5			5
accueil			1	1	2		3

Source : DGS du 7<sup>ème</sup> arrondissement

#### 1.1.1.3. Le pôle vie démocratique, espace public et pilotage territorial

Justifiant d’une expérience de 6 années dans la territoriale comme attachée d’administration à la commune d’Aulnay sous Bois où elle encadrait le service à la population et notamment l’établissement des pièces d’identité, la DGAS en charge du pôle vie démocratique, espace public et pilotage territorial est en fonction à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement depuis juillet 2010.

Le périmètre de son champ de compétences reprend une partie de la DGAS « vie locale » telle qu’elle était configurée en décembre 2008, avec notamment le suivi des conseils de

<sup>3</sup> Nommée attachée d’administration au choix en juin 2011, elle va quitter la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement pour un nouveau poste.

quartier, les prêts de salles aux associations. Son poste a été configuré par le DGS qui voulait un cadre A pour suivre également, en sus de la vie démocratique (conseils d'arrondissement, CICA, conseils de quartier), l'animation locale (conventions avec les associations) et un nouveau champ : le pilotage territorial (relations avec les services et établissements déconcentrés).

**Elle n'encadre aucun personnel.**

Son champ d'intervention concerne **des domaines hétérogènes, qu'elle ne suit que pour une part :**

- suivi des budgets des conseils de quartier, en relation avec le service de l'état spécial ; rédaction d'un bilan annuel;
- accompagnement des projets du conseil de la jeunesse, avec l'animateur et l' élu référent ;
- début de mise en place d'un suivi des établissements de proximité (éléments budgétaires et travaux) ;
- sécurisation des conventions d'occupation de salles de la mairie, en collaboration avec le service juridique de la DUCT ;
- co-animation, avec le DGS, des réunions avec les services déconcentrés, avec fixation de l'ordre du jour, organisation de la réunion et rédaction du compte rendu.
- référente pour le comité de l'innovation de l'arrondissement : elle a suivi la mise en place de la convention de partenariat pour l'expérimentation, à partir du 6 septembre 2011, de binocles dans les services d'accueil du public du 7<sup>ème</sup> arrondissement (binocles SEE'UP, lunettes de lecture universelle en libre service).

**Selon le DGS, après un peu plus d'un an d'activités, ce poste manque de consistance et est actuellement un peu surdimensionné.** Il pense le faire évoluer, notamment vers le domaine du contrôle de gestion des associations et des établissements de proximité. A cet effet, l'intéressée a suivi une formation de contrôle des subventions aux associations.

Cette volonté s'inscrit dans le droit fil de la participation du DGS et son adjointe aux groupes de travail sur les 25 mesures pour l'organisation des mairies mis en place par la DUCT. C'est ainsi que le DGS a piloté l'action n°14 : « élaborer une fiche d'identité de chacun des établissements de proximité de l'arrondissement » et la DGAS a participé au groupe de travail de l'action n°15 : « disposer d'un planning physico-financier actualisé des opérations et actions menées dans l'arrondissement».

*Dans sa réponse au rapport provisoire, le maire précise : « le positionnement singulier de la directrice générale adjointe des services chargée de la vie démocratique, de l'espace public et du pilotage territorial, dont le profil s'apparente davantage à un chargé de mission permet de disposer d'un appui technique complémentaire aux côtés du directeur général des services pour renforcer le pilotage territorial de l'arrondissement. D'une part, elle est chargée de coordonner l'action de la mairie avec celle des services déconcentrés au sein des équipements publics de l'arrondissement (...). D'autre part, elle assure un rôle d'appui et de conseil technique auprès des élus de l'arrondissement notamment dans la réalisation de projets locaux et l'animation de la démocratie de proximité (...). Enfin, aux côtés du directeur général des services, elle développe une politique dynamique de gestion de projet et de conduite de changement (...).»*

#### 1.1.1.4. La polyvalence : une démarche qui n'en est qu'à ses débuts

La direction générale des services a le désir de mettre en place une polyvalence intra service, avec, comme objectif, que dans les services de prestations aux usagers tout agent titulaire ait vocation à être totalement polyvalent sur l'ensemble des tâches du service auquel il appartient.

Cette polyvalence ne pourra être mise en place, et véritablement suivie, selon le DGS, qu'avec l'impulsion de l'encadrement, ce qui n'est pas le cas actuellement, compte tenu des profils respectifs de la DGAS du pôle service à la population et du chef de service unique à la population.

Pour le moment seuls quelques agents sont, au sein de leur service, polyvalents. De plus la polyvalence annoncée dans certains services, concernant 3 agents au service des élections, 2 agents à l'état civil, serait à nuancer. Au cours des entretiens avec plusieurs agents, les rapporteurs ont ainsi entendu que « *personne n'était totalement polyvalent* ». De plus selon les intéressés, on « *demande beaucoup aux agents et certains d'entre eux ne sont pas en capacité d'être polyvalent* ».

La polyvalence inter service n'existe pas. Le regroupement en un même lieu d'accueil du public des trois services des affaires générales, de l'état civil, des élections (ainsi que du poste dédié à l'antenne logement), est cependant une opportunité très favorable à une démarche ultérieure de développement d'une polyvalence inter service.

#### 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 7<sup>ème</sup> arrondissement.
- L'appui à la vie démocratique et aux animations locales (conseil d'arrondissement, conseil de quartier, événements divers) ; ces fonctions sont suivies en premier lieu par les services administratifs, puis par le Cabinet du maire. Sur l'organigramme de la DGS, la DGAS chargée notamment de la vie démocratique suit ce secteur.
- 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, coordonnateur de l'espace public) ; ces fonctions apparaissent partiellement dans l'organigramme toujours en la personne de la DGAS chargée notamment de l'espace public et du pilotage territorial. Il n'y pas de cadre technique, faute de création en 2011, de support budgétaire. L'animateur jeunesse à mi-temps relève de la direction de la jeunesse et des sports et du cabinet et le coordonnateur de l'espace public a été désigné (ingénieur de la direction voirie et déplacements, DVD).

### 1.1.3. Le mode de gouvernance administratif

#### 1.1.3.1. La direction générale des services

Le directeur général des services est en poste depuis un peu plus de 3 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 directrices générales adjointes des services en fonctions depuis 9 ans et un peu plus d'1 an et de deux chefs de services.

Le DGS supervise plus particulièrement tout ce qui se rattache aux finances. De plus, il suit en direct les visites d'architecture et les problèmes liés à l'urbanisme. Il a mis en place, au terme d'un gros travail de compilation, une fiche très détaillée d'identité des établissements de proximité, issue du groupe de travail de la mesure n°14 qu'il pilotait dans le cadre des 25 mesures : « élaborer une fiche d'identité de chacun des établissements de proximité de l'arrondissement ». Cette fiche sous format EXCEL qui concerne les établissements scolaires du 7<sup>ème</sup> arrondissement, a été soumise à la DUCT le 21 novembre 2011. Elle comprend plusieurs rubriques : une fiche d'identité de l'établissement, un tableau de suivi des visites d'architecture, le suivi de la programmation des travaux pour 2011, la ventilation des dépenses, le décompte des opérations par école, depuis 2006.

Des réunions internes régulières existent :

- Le comité de direction (CODIR) mis en place en 2008 : tous les lundis matin, entre le DGS et ses 2 DGAS, l'huissière, la responsable du pôle ressources, avec un ordre du jour ; un compte rendu est fait par le DGS sous forme de courriel qui reprend les différents points de l'ordre du jour, répartis par chef de service, avec en regard les actions à mettre éventuellement en place ; le compte rendu diffusé à chaque participant précise que chaque chef de service est chargé de diffuser ces informations à ses agents ;
- Depuis septembre 2011, le DGS a mis en place un COSEC (comité de secrétariat), qui fait également l'objet d'un compte rendu diffusé à l'encadrement ;

Par ailleurs le directeur général des services a organisé pour la première fois un séminaire rassemblant les agents de la mairie. Celui-ci s'est tenu le 12 octobre 2011 dans une école, sur le thème de la performance dans les services, avec trois axes : le management, la circulation de l'information et la démarche qualité. Pendant cette journée, la mairie a pu fonctionner grâce au « prêt » d'agents par d'autres mairies. Un prestataire extérieur rémunéré par un marché de 4 000€ a animé la réunion. Des axes de travail issus du séminaire, ont émergé, notamment sur la communication interne au sein des services.

Un journal interne, « 7 aux services », est réalisé et édité en interne à destination des agents de la mairie depuis 2009.

Un guide du nouvel arrivant à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement, est, en octobre 2011, en cours de finalisation par la responsable du pôle ressources. Destiné à tout nouvel agent affecté à la mairie d'arrondissement, il a pour but de faciliter l'intégration en fournissant des renseignements pratiques : horaires des services ; où manger ; où se détendre ; où obtenir des fournitures de bureau ....

On constate ainsi que le DGS impulse une démarche de communication interne qui touche l'ensemble de ses agents.

Par ailleurs, la direction générale des services vient de produire, début octobre 2011, un rapport d'activité sur l'année 2010. Issue du chantier des « 25 mesures » mis en place par la DUCT pour l'ensemble des directions générales des mairies d'arrondissement, cette démarche, qui n'existait que dans quelques mairies, doit être généralisée fin 2011 à l'ensemble des mairies d'arrondissement.

#### 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 participe à la réunion du cabinet qui se tient toutes les semaines.

Une réunion des chefs de service déconcentrés se tient tous les deux mois depuis décembre 2009. Elle est organisée et animée par les élus et la direction générale des services. Présidée par le 1<sup>er</sup> adjoint au maire d'arrondissement, celui-ci est assisté par l'adjoint chargé de l'environnement, des espaces verts, de la propreté et par l'adjoint chargé des affaires scolaires, des conseils de quartiers et de la culture. Cette réunion comprend la participation active du DGS et de la DGAS chargée du pôle vie démocratique, espace public, pilotage territorial. C'est la direction générale des services qui prépare ces réunions (ordre du jour, convocations, comptes rendus). La coordinatrice de l'espace public, ingénieure de la DVD, est ensuite l'interlocuteur principal de la mairie.

##### 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 (directeur de cabinet, DGS). Selon le DGS, ces relations sont marquées par une délimitation claire des champs respectifs de compétences de chacun : le cabinet n'intervient pas dans le fonctionnement des services administratifs.

Avec la nouvelle mandature, selon le DGS et le directeur de cabinet, la maire a voulu que le DGS gère en direct l'intégralité des services. De plus, la DGS gère au premier niveau, plusieurs domaines qui relèvent ailleurs en grande partie du cabinet : urbanisme, autorisations de terrasses, événementiel, conseils de quartier, travaux.

## **1.2. La gestion des locaux : une présence significative des services hébergés**

### **1.2.1. Un hôtel particulier du 17<sup>ème</sup>**

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement située 116 rue de Grenelle, occupe un hôtel particulier du 17<sup>ème</sup> siècle. Les services de la mairie s'y sont installés vers les années 1860 et des travaux ont agrandi la surface des bureaux.

La mairie est composée de deux corps principaux de bâtiments d'un peu plus de 900 m<sup>2</sup> chacun, avec une façade sur la rue de Grenelle avec deux ailes, deux entrées monumentales, une cour intérieure, et un bâtiment central donnant sur un très beau parc.

La conception contrainte des bâtiments (morcellement, faible hauteur, vaste cour intérieure, couloirs intérieurs étroits, hauts de plafond, mal éclairés), se traduit par une absence de lisibilité des services pour les usagers. La présence actuelle de l'accueil général dans le second bâtiment, après la cour, et la signalétique peu efficiente, sont à revoir. Des actions sont prévues en ce sens.

### **1.2.2. Les services hébergés**

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement se caractérise, à l'instar de beaucoup d'autres mairies d'arrondissement, par l'importance des services hébergés.

Les services municipaux hébergés sont : l'antenne logement de la direction du logement (1<sup>er</sup> étage, insérée au sein du service aux usagers) ; la caisse des écoles (1<sup>er</sup> étage) ; le CASVP (rez-de-chaussée) ; le service social départemental polyvalent de la direction des affaires sociales, de l'enfance et de la santé (DASES) au 1<sup>er</sup> étage ; une bibliothèque municipale de la direction des affaires culturelles, la bibliothèque St Simon (rez-de-chaussée, bibliothèque jeunesse, deuxième étage, bibliothèque pour adultes) ; une petite cantine interne, réservée aux personnels, en collaboration avec la caisse des écoles, au 2<sup>ème</sup> étage.

Des services de l'Etat sont également hébergés : le tribunal d'instance (1<sup>er</sup> étage) et l'antenne de police (rez-de-chaussée).

Comme dans d'autres arrondissements, l'antenne de police se singularise régulièrement par un fonctionnement insatisfaisant. Ainsi 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.

### **1.2.3. Travaux d'embellissement et de mise aux normes**

En 2010, les façades de la mairie ont été ravalées. Les ascenseurs ont par ailleurs été mis aux normes.

### **1.2.4. Travaux d'amélioration des conditions de travail des personnels**

Le DGS a entrepris une politique progressive d'amélioration des conditions de travail des personnels qui est à souligner. En dégagant des crédits sur l'état spécial, des locaux sont progressivement rafraîchis par des mises en peinture (2<sup>ème</sup> étage), restructurés (service unique d'accueil des usagers) ou transformés. C'est ainsi qu'a été réalisée une très belle

salle de sport, avec équipements, douche et sanitaires, destinée aux personnels, à partir de locaux quasi insalubres en sous-sol.

#### **1.2.5. Travaux d'amélioration de l'accueil et du service du public**

Un effort particulier a été entrepris pour améliorer et simplifier l'accueil et le service des usagers. Au terme d'une restructuration de locaux courant 2010, les services de l'état civil, des affaires générales, et des élections, ont été regroupés dans un même lieu au 1<sup>er</sup> étage. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, cet ensemble vaste, clair et fonctionnel, permet aux usagers d'accéder en un même endroit, à toutes les prestations autrefois délivrées dans des locaux distincts et à des endroits géographiquement différents. Les conditions d'accueil des usagers ont ainsi notablement été améliorées. Les agents qui étaient majoritairement contre ce regroupement, se montrent cependant toujours critiques sur leurs conditions de travail (bruit, confidentialité).

#### **1.2.6. Des travaux prévus pour l'ouverture d'un Relais Informations Familles, mutualisé avec l'accueil**

Des travaux sont prévus fin 2011-début 2012 pour déplacer l'accueil de la mairie à l'entrée du bâtiment, par le réaménagement de locaux existant situés à gauche sous le porche. Ces travaux sont couplés à la création d'un Relais Informations Familles (RIF), les deux services qui seront mutualisés devraient occuper une surface d'environ 70m<sup>2</sup>. L'information que fournira ce RIF sera par ailleurs mutualisée avec celle des services sociaux présents à la mairie (CAS et Service Social Polyvalent). Dans le même temps, la signalétique de la mairie sera revue. Le DGS n'a pas fait de demande de création d'emploi pour le RIF qui constituera cependant un service nouveau. Pour le fonctionnement de cette structure, un agent sera transféré du service unique aux usagers en provenance de la section des affaires générales. L'apport de personnels en contrat aidé qui devraient à nouveau atteindre un effectif de 10 agents, est jugé toutefois indispensable par le DGS pour accompagner cette polyvalence de l'accueil et des services à la population.

#### **1.2.7. Il n'est pas prévu l'ouverture d'un RILH**

Il n'est pas prévu d'ouvrir de nouvelles structures spécialisées d'accueil du public type Relais information logement et habitat (RILH), faute de logements sociaux dans l'arrondissement. Par ailleurs, la majorité des demandeurs n'habite pas sur l'arrondissement.

L'antenne logement qui est insérée au sein du service unique de prestations aux usagers et qui fonctionne avec un agent de la DLH présent 2 jours par semaine, est donc maintenue en l'état. En 2010, l'antenne logement a accueilli 1003 demandeurs, soit une moyenne de 84 demandes par mois. C'est la seconde plus faible demande des 20 arrondissements parisiens, juste après le 1<sup>er</sup> arrondissement (61 demandes mensuelles).



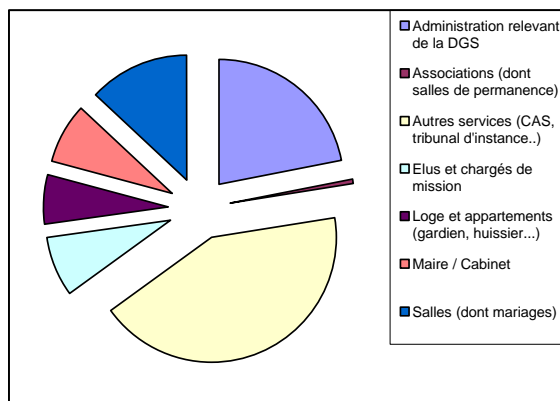
Au terme des travaux, l'ensemble de la signalétique du bâtiment qui est actuellement obsolète, sera revue. Le DGS s'est fixé comme objectif en 2012, d'engager la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement dans la démarche Qualiparis<sup>4</sup>.

### 1.2.8. La répartition des surfaces

Graphique 3 : Répartition des surfaces

Surfaces par principaux services		
services	nb de m <sup>2</sup>	nb d'agents
Administration relevant de la DGS	597,55	37
Associations (dont salles de permanence)	12,08	
Autres services (CAS, tribunal d'instance...)	1153,5	80
Elus et chargés de mission	211,27	20
Loge et appartements (gardien, huissier...)	171,83	8
Maire / Cabinet	209,76	4
Salles (dont mariages)	357,05	
Total	2713,04	149

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



Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

Les services de la mairie d'arrondissement occupent 57,5 % des surfaces disponibles et les services hébergés 42,5 %, ce qui est très important.

### 1.3. La gestion des personnels

#### 1.3.1. Des effectifs en légère baisse

##### 1.3.1.1. Des effectifs budgétaires en légère baisse

Les données fournies par la DUCT indiquent un effectif qui décroît entre 2001 (32,5 emplois) et 2010 (30,5 emplois). Cela est dû pour une bonne part à la décision du DGS de recruter un cadre A, poste gagé par 2 emplois (budget 2009 : + 1A et - 1B et - 1C). Il est à souligner que, contrairement à ce qui a été constaté dans d'autres mairies, **la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement n'a pas demandé la création d'un emploi de catégorie B pour le suivi des conseils de quartier (CQ)**. En fait, cette absence d'emploi dédié aux conseils de quartier remonte à l'ancienne mandature. Ainsi lors de l'audit 06-02 de l'Inspection générale d'août 2006 sur le rôle des emplois jeunes assistants des conseils de quartier, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement se singularisait par l'absence d'un tel emploi depuis juin 2003. Ces fonctions étaient, à l'époque, exercées par un chargé de mission cabinet.

<sup>4</sup> Qualiparis est une démarche qualité générale engagée par la Mairie de Paris. Elle vise à obtenir une labellisation, auprès d'un organisme certificateur indépendant, des établissements et services accueillant du public. 6 mairies d'arrondissement pilotes sont engagées dans cette démarche en 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 : 7 emplois d'agents de logistique générale (ALG, anciennement appelés agents de service), transférés de la DILT et 1 gardien. Il convient de noter que l'huissier, responsable des ALG, et le gardien, 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, 2 postes de catégorie A (attachés d'administration), 4 postes de catégorie B (secrétaires administratifs) et 24,5 postes de catégorie C (adjoints administratifs) ; pour les personnels spéciaux et de service, 7 emplois d'agents de logistique générale (ALG) qui assurent les tâches de courriers, huissier, gestion des locaux, mise en place des salles, sonorisation et régie de celles-ci et un gardien. On arrive ainsi à un effectif budgétaire de 30,5 emplois administratifs, 8 emplois spéciaux et de service (7 ALG et 1 gardien), soit **38,5 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 7<sup>ème</sup> arrondissement, s'établit ainsi : 38 agents à l'effectif, soit 0,5 agent de moins qu'à l'effectif budgétaire.

Enfin, il est à souligner que **6 emplois administratifs** (6 emplois de catégorie C) comptabilisés à l'effectif budgétaire de la direction générale des services, sont mis à disposition du cabinet du maire du 7<sup>ème</sup> arrondissement, ce qui n'est pas négligeable. 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. Le DGS a indiqué qu'il comptait à terme, récupérer au moins 1 emploi. Le directeur de cabinet a indiqué fin novembre 2011, que la situation réelle des effectifs de ces adjoints administratifs mis à disposition évoluait à la baisse. Du fait de départs en détachement (2 agents) et d'un départ à la retraite (1 agent), le cabinet n'allait plus disposer, à partir de mars 2012, que de 3 agents mis à disposition. Cette situation est jugée comme problématique par le cabinet. D'une part, aucun candidat issu de la Ville ne se manifeste sur les postes qui sont ou vont être vacants. D'autre part, la DUCT a informé le cabinet que le nombre d'emplois mis à disposition passerait à 5, l'agent partant en retraite n'étant pas remplacé.

### 1.3.1.5. Le recrutement et la gestion des agents

La chaîne du recrutement à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement 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 par exemple.

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement connaît quelques difficultés pour pourvoir par des personnels expérimentés les postes qui sont ou qui vont prochainement devenir vacants. En effet, 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.

#### 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 7<sup>ème</sup> 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 aidés<sup>5</sup>.

Ce sont des personnels recrutés et gérés par la Direction du développement économique, de l'emploi et de l'enseignement supérieur (DDEEES). Personnels de droit privé, ils viennent en renfort des agents administratifs. Le « droit de tirage » de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement est de 10, dont 3 affectés au cabinet du maire (selon la note du 29 juin 2009 aux maires d'arrondissement, de l'Adjointe au Maire de Paris). En réalité, au 31 décembre 2010, l'effectif était un peu moins élevé : 9 agents en contrat aidé, dont 2 affectés au cabinet.

Selon la direction générale des services, mais également le directeur de cabinet, ces contrats aidés 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 en septembre 2011, avec 6 agents en contrat aidé présents (5 à la DGS et 1 au cabinet), se présentait ainsi :

- le secrétariat de la DGS : 1 contrat aidé, pour 1 agent stagiaire ;
- le service unique à la population (état civil, affaires générales, élections) : 1 contrat aidé pour 13 agents titulaires ou stagiaires ;
- le service de l'accueil et de la communication : 2 contrats aidés pour 1 agent titulaire ;
- le service intérieur-logistique : 1 contrat aidé pour 8 agents ALG titulaires.

---

<sup>5</sup> Les contrats aidés : il s'agit du contrat unique d'insertion (CUI) qui prend la forme d'un contrat d'accompagnement à l'emploi (CAE) 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.

Au cabinet, un agent en contrat aidé était, à cette date, en charge du standard téléphonique des adjoints au maire.

Le nombre de contrats aidés affectés au cabinet respecte 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.

Le DGS a indiqué vouloir atteindre à nouveau 10 contrats aidés pour l'ensemble de la mairie et, à terme, récupérer 1 contrat aidé affecté au cabinet.

- des emplois tremplins<sup>6</sup>

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement n'utilise aucun 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 7<sup>ème</sup>, 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.

---

<sup>6</sup> 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).

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 7, 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'huissière de la mairie, qui est chef du service intérieur. Celle-ci s'implique dans les tâches à effectuer et dans l'organisation du travail des agents. Elle se déclare globalement satisfaite de la prestation en matière de ménage.

### 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 7<sup>ème</sup> arrondissement a ventilé les effectifs en 9 services. Les rapporteurs ont regroupé ceux-ci en 7 services présentés dans les tableaux (supra), le service unique à la population, comprenant l'état civil, les affaires générales et les élections.

#### 1.3.2.1. La répartition des personnels titulaires par grades et emplois

Au moment de l'audit, les effectifs de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement étaient composés de 38 emplois de titulaires.

Ce sont majoritairement des personnels administratifs (79 %), représentés par :

- 2 cadres A, attachés d'administration de la Ville de Paris dont l'une est attachée principale territoriale en position de détachement ;
- 4 cadres B, appartenant au corps des secrétaires administratifs ;
- 24 cadres C, appartenant au corps des adjoints administratifs ;

Des personnels de service sont également présents, avec 8 cadres C, appartenant au corps des agents de logistique générale (ALG).

**La catégorie C est ainsi largement représentée, avec 32 agents, soit plus de 84 % des effectifs.** Les seuls adjoints administratifs constituent l'ossature principale des services administratifs de la mairie (63,2 % du total des effectifs). Le Service intérieur<sup>7</sup> est lui composé à 100 % par les ALG qui exercent les fonctions d'huissier, de transfert du courrier intérieur et extérieur, d'aménagement des salles de réception ou de réunions recevant quotidiennement du public, des élus, des fonctionnaires de la mairie, et dont un exerce la fonction de concierge.

---

<sup>7</sup> 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.

### 1.3.2.2. Les temps pleins et les temps partiels

Il y a peu d'agents à temps partiel, avec 4 agents à temps non complet sur 38 (10,5 %). Cependant, ils sont exclusivement concentrés sur les personnels administratifs et cela représente 16,7 % des adjoints administratifs (4 sur 24). Tous ces agents à temps partiel sont à 80 %, ce qui pose le problème d'une présence moindre le mercredi, notamment au service unique des usagers : 3 agents sont concernés, 2 aux affaires générales et 1 à l'état civil. L'autre emploi à temps partiel est mis à disposition du cabinet.

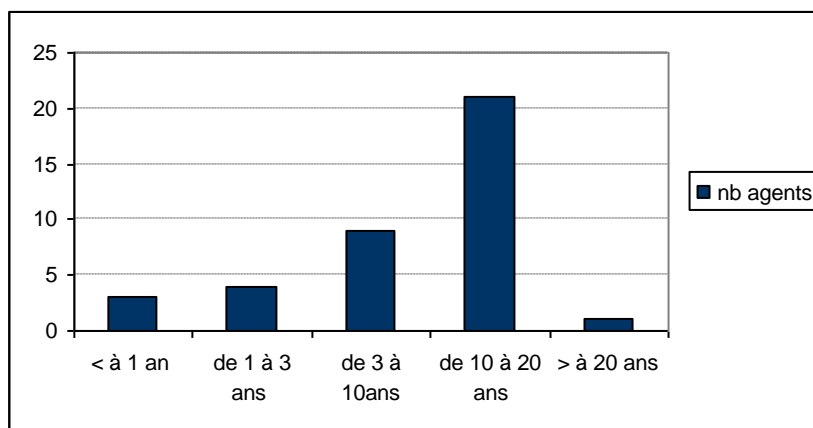
### 1.3.2.3. L'ancienneté

A partir des données communiquées par la DGS du 7<sup>ème</sup> arrondissement (voir tableau ci-après), on remarque les éléments suivants :

**Tableau 4 : Ancienneté des agents de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement (année 2010)**

ancienneté	< à 1 an	de 1 à 3 ans	de 3 à 10ans	de 10 à 20 ans	> à 20 ans
nb agents	3	4	9	21	1

Source : mairie du 7ème



Source : mairie du 7ème

- une majorité d'agents a une ancienneté importante

Les agents ayant une ancienneté supérieure à 10 ans sont prédominants (22 agents sur 38, soit près de 58 %). Parmi ceux-ci, un seul a plus de 20 ans d'ancienneté. Pour les agents ayant moins de 10 ans d'ancienneté, 9 agents (près d'1/4 de l'effectif), occupent la tranche 3 à 10 ans.

**Tableau 5 : 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	> à 20 ans	Total
Accueil	0	0	1	0	0	1
Achats et finances	1	0	3	0	0	4
Cabinet du Maire	0	0	1	5	0	6
DGS	1	1	0	1	1	4
Régie	0	0	0	2	0	2
Service aux usagers	0	0	2	11	0	13
Service intérieur	1	3	2	2	0	8
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>38</b>

Source : Données RH de la mairie du 7ème

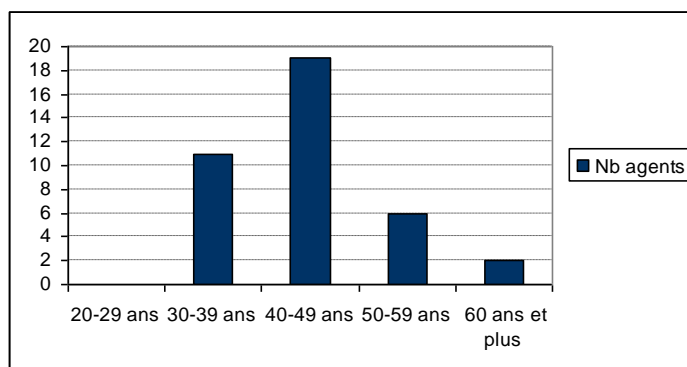
- Trois services se signalent par un nombre significatif d'agents anciens (plus de 10 ans) : les agents administratifs du cabinet du maire, avec 5 agents sur 6 ayant plus de 10 ans d'ancienneté (plus de 83%), le service aux usagers avec 11 agents sur 13 (près de 85 %) et enfin, la régie, avec 2 agents sur 2 (100%).
- les autres services (service intérieur, DGS), présentent un profil plus équilibré, mêlant des agents ayant des anciennetés faibles de moins de 3 ans, des agents présentant une ancienneté moyenne entre 3 et 10 ans. La direction générale des services compte le seul agent ayant plus de 20 ans d'expérience en la personne de la DGAS chargée du pôle service à la population. Celle-ci va quitter la mairie pour une nouvelle affectation fin 2011.
- 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 7<sup>ème</sup> arrondissement est marquée par la présence prédominante d'agents ayant plus de 40 ans (27 agents sur 38, soit 71%). Il n'y a aucun agent de moins de 30 ans. La tranche d'âge des 40-49 ans est majoritairement représentée (19 agents, soit 50%). Les plus de 50 ans représentent 21% de l'effectif avec 8 agents, dont 2 âgés de plus de 60 ans.

**Tableau 6 : Répartition des agents selon l'âge**

âge moyen	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60 ans et plus
Nb agents	0	11	19	6	2



Source : Données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>

Les services ont une répartition par âge assez uniforme, conforme à la structure générale par âge de la mairie. Seule la DGS se singularise avec 3 agents sur 4 présents dans la tranche d'âge des moins de 40 ans. Le service intérieur présente une structure par âge assez équilibrée, avec peu d'agents appartenant aux tranches d'âge de plus de 50 ans (2 agents sur 8).

**Tableau 7 : Age moyen des agents de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

Services	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50-59 ans	60 ans et plus	Total	âge moyen
Accueil	0	0	1	0	0	1	
Achats et finances	0	1	2	1	0	4	<b>44,6</b>
Cabinet du Maire	0	1	4	0	1	6	<b>46,6</b>
DGS	0	3	1	0	0	4	<b>37,2</b>
Régie	0	1	1	0	0	2	<b>40,3</b>
Service aux usagers	0	2	7	4	0	13	<b>44,6</b>
Service intérieur	0	3	3	1	1	8	<b>43,5</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>43,8</b>

Source : Données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>

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.

### 1.3.2.5. La répartition des lieux de résidence des agents

Une minorité d'agents habite Paris, soit près de 26 %. Il s'agit d'une proportion inférieure à 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.

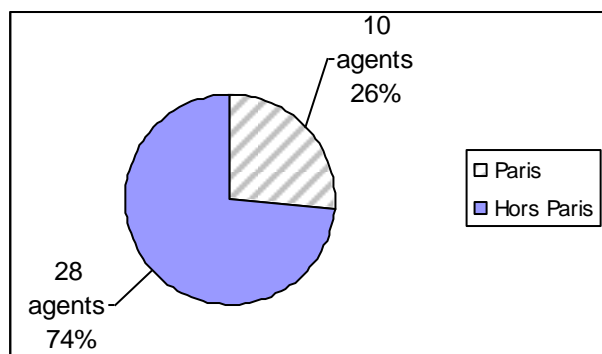
**Tableau 8 : Domiciliation des agents Mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

Services	Paris	Hors Paris
Accueil		1
Achats et finances		4
Cabinet du Maire et des élus	3	3
DGS		4
Régie	1	1
Service aux usagers	2	11
Service intérieur	4	4
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>28</b>
	26%	74%

Source : Données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>

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 : 4 ALG sur 8 sont domiciliés à Paris.

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



Source : Données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>



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 9 : Nombre de jours d'absence par service de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

Services (effectifs 2010)	2008	2009	2010
Accueil (1 agent)			
Achats et finances (4 agents)	19	48	18
Cabinet du Maire et des élus (6 agents)	144	96	100
DGS (4 agents)	25	5	3
Régie (2 agents)	0	0	0
Service aux usagers (13 agents)	214	139	201
Service intérieur (8 agents)	3	50	40
<b>Total (38 agents)</b>			

Source : données RH mairie du 7ème

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

On constate une baisse de l'absentéisme entre 2008 et 2010 (-10,3 %).

La baisse la plus significative concerne l'année 2009 (-16,5 %), alors que la situation repart légèrement à la hausse en 2010 par rapport à 2009 (+ 7,4 %), mais reste en deçà du niveau atteint en 2008.

L'essentiel des absences est constitué de congés de maladie ordinaire et de congés liés à la parentalité.

- Les absences se concentrent sur certains services

Le service aux usagers constitue le secteur qui concentre majoritairement l'absentéisme. Alors qu'il ne constitue que 26% des effectifs, il représente près de 53% des absences en 2008, 41% en 2009 et 55% en 2010.

Les agents mis à disposition du cabinet représentant 16% de l'effectif, affichent une part dans l'absentéisme des services comprise entre plus de 28% en 2008 et 27% en 2009 et 2010.

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

**Tableau 10 : Nombre de jours d'absence des agents de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

années	< 30j	de 30 à 59 j	de 60 à 89j	de 90 à 200 j	>200j	nb d'agents
2008*	11	2	1	1		15
2009*	14	3		1		18
2010*	13	3	0	1		17

Source : données RH de la mairie du 7ème

On constate une progression du nombre d'agents absents qui passe de 15 agents en 2008 à 17 en 2010. Cependant, il s'agit pour l'essentiel d'agents en absences de courte durée : entre 11 à 13 agents ont un total cumulé d'absences de moins de 30 jours en 2010.

- **Le taux d'absentéisme global de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement, avec 5,17 % figure parmi l'un des moins élevés des 20 mairies**

Il se situe en 4<sup>ème</sup> position (cf. : taux de gravité global des absences à la DUCT en 2010, extraction de la base de données des personnels RH21)<sup>8</sup>.

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 7<sup>ème</sup> arrondissement, s'établit à 3,87 % d'absences compressibles, essentiellement des congés de maladie ordinaires et à 1,30 % d'absences incompressibles, essentiellement des congés liés à la parentalité. Cependant, le taux d'absences compressibles ne se situe qu'au 8<sup>ème</sup> rang parmi les taux d'absences de ce type des mairies.

#### 1.3.2.7. La qualification, la formation des agents

Les données communiquées sur 3 ans de 2008 à 2010 montrent un effort de formation qui s'accroît beaucoup en 2009 (+ 46,4 %), mais connaît une inflexion en 2010 (-19,70%). En fait, l'examen des heures effectuées montre que cette baisse en 2010 concerne le seul service intérieur, les autres services connaissant un effort de formation soutenu.

**Tableau 11 : Nombre d'agents ayant eu une formation à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

Services	2008	2009	2010	effectifs au 31.12.2010
Accueil	1	1	1	1
Achats et finances	4	4	2	4
Cabinet du Maire et des élus	1	3	2	6
DGS	1	2	3	4
Régie	2	2	2	2
Service aux usagers	9	9	9	13
Service intérieur	1	2	3	8
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>38</b>

Source : données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>

Le nombre d'agents formés est important : entre la moitié et près de 60% de l'effectif total a bénéficié d'actions de formation. Le service aux usagers voit 70% de son effectif bénéficier sur les 3 ans de formations et le service finances-achats-marchés a la totalité de son effectif impliqué en 2008 et 2009.

Cela se constate également en termes d'heures de formation : l'effort de formation s'est concentré, notamment, sur le service finances-achats-marchés dont les heures de formation triplent en 3 ans et sur le service aux usagers qui voit ses formations doubler en 3 ans.

<sup>8</sup> Le « taux de gravité global des absences » dans RH 21 résulte du calcul suivant : Taux = (somme jours d'absence) / (somme jours potentiellement travaillés x effectifs de référence en ETP) x100

Tableau 12 : Nombre d'heures de formation par service à la mairie du 7<sup>ème</sup>

Services	2008	2009	2010	effectifs au 31.12.2010
Accueil	4	5,5	14	1
Achats et finances	49,5	108	153	4
Cabinet du Maire et des élus	4	35	21	6
DGS	0	14	46,5	4
Régie	53	42	52,5	2
Service aux usagers	161	315,5	336	13
Service intérieur	300	316	48	8
<b>Total</b>	<b>571,5</b>	<b>836</b>	<b>671</b>	<b>38</b>

Source : données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>

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 des ALG. Il n'y a pas dans le 7<sup>ème</sup> arrondissement 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 présents 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'emploi 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 entre 2008 et 2010 (+80%). La plus forte hausse concerne 2009 (+48,4 %), 2010 connaissant une augmentation de 21,30%. **Le poids du service intérieur logistique dans le volume d'heures supplémentaires attribuées aux agents de la mairie est prépondérant : de 71 % en 2008, il passe à 84,6 % en 2009, et à 79% en 2010.**

**Tableau 13 : Nombre d'heures supplémentaires versées aux agents de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

Services	2008		2009		2010	
	nb agents	nb heures	nb agents	nb heures	nb agents	nb heures
Accueil	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Achats et finances	0	0,0	2	7,0	0	0,0
Cabinet du Maire et des élus	0	0,0	1	8,4	0	0,0
DGS	1	11,5	0	0,0	0	0,0
Régie	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Service aux usagers	7	212,0	5	160,0	6	291,5
Service intérieur	5	544,0	6	963,3	7	1 089,0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>767,5</b>	<b>14</b>	<b>1 138,6</b>	<b>13</b>	<b>1 380,5</b>

Source : données RH de la mairie du 7<sup>ème</sup>

Le nombre d'agents attributaires est quasi constant : 13 agents en 2008, 14 en 2009, 13 en 2010. Les ALG du service intérieur bénéficiaires d'heures supplémentaires sont en augmentation constante : de 5 agents en 2008, ils passent à 7 agents en 2010, soit la quasi-totalité de l'effectif (8 agents, dont le gardien).

En dehors du service intérieur-logistique, parmi les autres services attributaires d'heures supplémentaires, seuls les agents du service aux usagers sont concernés, pour l'essentiel. Environ la moitié de l'effectif de ce service bénéficie d'heures supplémentaires.

Les heures versées aux ALG du service intérieur et logistique se concentrent sur 6 agents sur les 8 de l'effectif, le gardien n'intervenant pas. Parmi ces agents, aucun n'atteint la limite réglementaire des 300h annuelles. Deux bénéficient de plus de 200h. Les autres, soit 4 agents, effectuent un cumul d'heures compris entre 90h et 153h.

- **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'huissière chef du service intérieur.

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

Les décrets d'application concernant des dispositions relatives aux emplois fonctionnels<sup>9</sup> 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 7<sup>ème</sup> arrondissement, qui a une population d'un peu plus de 58 000 habitants (recensement 2010), le DGS en poste, attaché principal d'administration, bénéficie à compter du 1<sup>er</sup> mars 2011, d'un détachement dans l'emploi fonctionnel de directeur général des services de niveau 3 (population de l'arrondissement comprise entre 40 000 et 80 000 habitants), c'est-à-dire avec un indice brut terminal 1015. Celui-ci est, en

---

<sup>9</sup> 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.

l'espèce, supérieur à l'indice terminal actuel des attachés principaux (IB 966). Il s'accompagne d'une nouvelle bonification indiciaire (NBI)<sup>10</sup> de 40 points d'indice.

Parmi les deux DGAS en poste, l'une appartenant au corps des attachés d'administration, était concernée : elle a bénéficié le 1<sup>er</sup> août 2011 d'un détachement dans l'emploi de directrice générale adjointe de niveau 2 (population de l'arrondissement comprise entre 40 000 et 80 000 habitants), c'est-à-dire avec un indice brut terminal 966. Il s'agit de l'indice terminal du corps des attachés d'administration. Ce détachement s'accompagne d'une NBI de 20 points indiciaires. L'autre DGAS, appartenant au corps des secrétaires administratifs n'est pas concernée par ces mesures.

---

<sup>10</sup> Instituée par l'article 27 de la loi n°91-73 du 18 janvier 1991, la nouvelle bonification indiciaire (NBI) vise à valoriser certains emplois comportant une responsabilité ou une technicité particulière.

## 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

L'accueil de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement se situe dans le bâtiment de fond de cour. Le hall d'entrée de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement, de taille moyenne, est occupé sur sa droite par une banque de pré-accueil et au fond par l'escalier d'honneur. Un bureau à gauche de l'entrée reçoit, en outre, les administrés pour un accueil plus personnalisé.

Ce double accueil n'est pas jugé fonctionnel par la DGAS en charge du pôle service à la population. Les agents qui tiennent la banque de pré accueil dans le hall se cantonnent à un rôle d'orientation du public. Ils sont en plein courant d'air entre la porte d'entrée et celle, à l'opposé, donnant accès au jardin.

Un déménagement prochain du service de l'accueil est prévu sous le porche d'entrée de la mairie à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2012. Selon le DGS, des travaux, d'une durée de 3 ou 4 mois, devraient débuter en décembre 2011 afin d'aménager ces nouveaux locaux qui abriteront le service accueil qui serait alors couplé avec le relais informations familles (RIF).

##### 2.1.1.2. Le premier accueil par des agents de la surveillance

Le premier niveau d'accueil est assuré, par roulement, par les cinq agents de la DPP mis à disposition de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement pour surveiller l'entrée de la mairie. Ces agents de surveillance bénéficient d'un petit local à droite sous le porche d'entrée. Ces agents ont un rôle à jouer notamment dans l'orientation des administrés à leur arrivée à la mairie. Ce rôle est d'autant plus utile qu'au moment du passage de l'audit, aucune signalétique<sup>11</sup> ne renseignait les usagers sur la disposition des lieux.

La direction générale des services, qui n'a aucune autorité sur ces personnels, serait favorable à une contractualisation de leur utilisation avec la DPP, direction gestionnaire.

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

L'équipe du service d'accueil est composée de la responsable, seule titulaire du service, et de 2 agents en contrat aidé.

Les usagers sont reçus à l'accueil de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement du lundi au vendredi de 8h30 à 17h avec une nocturne jusqu'à 19h30 le jeudi soir. La mairie estime avoir accueilli approximativement 26 000 personnes en 2010.

---

<sup>11</sup> La signalétique de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement est en cours de refonte

Les agents assurent par roulement la nocturne du jeudi. A cet égard, la responsable du service constate que la fréquentation du public diminue fortement après 18h30. Le nombre de personnes reçues à l'accueil en 2010 lors des nocturnes s'établit à 624 et représente 2,4 % du nombre annuel des usagers reçus par le service.

Aucune permanence à l'accueil n'est tenue le samedi matin.

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, conseillers fiscaux, agence départementale d'information sur le logement (ADIL)).

Dans le cadre d'une information la plus complète et la plus actualisée possible, le service accueil s'assure du réapprovisionnement des stocks de documentation (brochures et formulaires divers : vacances arc-en-ciel, cours municipaux etc., fascicules présentant les activités proposées par les différentes associations du 7<sup>ème</sup> arrondissement).

La responsable du service gère en outre le planning de réservation de la salle Jean Nicot. Cette salle, extérieure à la mairie et d'une superficie de 82 m<sup>2</sup>, est mise à disposition gratuite d'associations moyennant la signature par le maire et l'association d'une convention type. Une quinzaine d'associations louent la salle. Un système de badgeage a été mis en place afin de vérifier les horaires d'utilisation du lieu par les associations. La responsable du service accueil assure la supervision de ces locations.

Le service accueil conserve dans un placard un cahier de réclamations dans lequel sont consignées les plaintes des usagers. Celui-ci n'étant pas visiblement mis à disposition des administrés, le nombre de consignations est faible. La majorité des réclamations ont trait à l'antenne de police. La responsable de l'accueil en relation avec la DGAS en charge du service à la population répond aux usagers ou transmet aux services les plaintes les concernant (cas de l'antenne de police).

**Tableau 14 : Activité d'accueil (estimation 2010)**

Accueil des usagers	Nombre
Nombre de personnes reçues en mairie	26 000
Nombre de personnes accueillies en mairie	Non comptabilisé
Nombre d'accueil téléphonique Mairie	20 800
Rendez-vous pris à l'accueil (permanences)	994
Accueil lors des nocturnes	624
Accueil par les Services hébergés (DAC, DASES, CAS, Tribunal, Antenne de police, Bibliothèque, Caisse écoles, antenne logement)	Non comptabilisé
Accueil ALG / Cabinet	
Accueil en régie	1 308

Source : Mairie du 7ème

En ce qui concerne les appels téléphoniques, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement n'est pas rattachée au 3975 et possède son propre standard qui donne toute satisfaction à la



direction générale des services et au maire. Le DGS estime que la standardiste en poste connaît parfaitement l'arrondissement et délivre des informations dont la qualité risquerait d'être altérée par un passage au 3975.

## 2.1.2. La mission « service aux usagers »

### 2.1.2.1. L'organisation du service et la polyvalence des agents

Le service aux usagers est situé au premier étage de la mairie. Il regroupe dans une même salle<sup>12</sup> les services de l'état civil, des élections et des affaires générales.

Ce regroupement a été réalisé en deux temps. La création d'un service aux usagers chapeautant les services de l'état civil, des élections et des affaires générales date de 2009. Celui-ci était cependant difficile à mettre en œuvre compte tenu de l'éloignement géographique des services : les services de l'état civil et des affaires générales se trouvaient au premier étage alors que celui des élections était situé au rez-de-chaussée dans une autre aile de la mairie.

Le rapprochement physique des trois services a été réalisé en décembre 2010, à la suite de travaux de réaménagement de la salle du premier étage. Cette salle, relativement vaste, donne sur le jardin de la mairie. 8 postes en front office y sont disposés en U. On y peut accéder par deux entrées situées à l'opposé l'une de l'autre.

Au mur, à proximité de chaque entrée, est fixée une borne électronique qui enregistre la demande de l'utilisateur, lui indique un numéro de guichet disponible tout en lui délivrant un ticket. Ces bornes ont fonctionné quelques semaines et ne sont plus, à ce jour, utilisées. Elles supposent une polyvalence des agents aux guichets qui aujourd'hui n'est pas suffisamment acquise. Certains agents considèrent, en outre, qu'elles sont inutiles, les files d'attente importantes au guichet étant rares.

Deux postes en back office sont situés dans cette même salle, derrière les postes en guichet. A l'arrière, se trouvent trois bureaux : le bureau du responsable du service à la population et deux grands bureaux utilisés pour le travail en back office des élections et de l'état civil.

Si globalement les agents du service aux usagers disposent d'un espace de travail confortable (notamment pour le back office), le réaménagement de la salle principale est cependant imparfait. La salle est jugée d'une manière générale très bruyante par les personnels, les postes en guichet ne sont séparés par aucune cloison et la confidentialité des déclarations des usagers n'est pas assurée.

Le regroupement des services de l'état civil, des élections et des affaires générales et le réaménagement de la salle qui en a découlé ont été conçus dans l'optique d'une polyvalence totale des agents entre les trois services. Celle-ci, si elle est amorcée, est cependant loin d'être effective. Les agents estiment rencontrer des difficultés à se former dans un domaine qu'ils ne maîtrisent pas en raison, selon eux, de leur charge de travail.

---

<sup>12</sup> Cette salle accueille également une antenne logement.

Certains sont dans l'incapacité de se former à la polyvalence du fait de problèmes personnels, d'autres y sont réfractaires.

Le nombre de personnes reçues par le service aux usagers en 2010 est inconnu en raison de l'absence d'une telle comptabilisation.

Le service aux usagers comprend 13 titulaires - chef du service compris - et un agent en contrat aidé.

Le responsable du service, arrivé en avril 2011, est issu du concours externe de secrétaire administratif. S'agissant de son premier poste dans l'administration, il a suivi des formations personnalisées et se forme au jour le jour pour le reste. La plupart des agents de ce service bénéficient de l'ancienneté et de l'expérience nécessaires à l'accomplissement des actes délivrés aux usagers et peuvent, en cas de besoin, avoir recours à la DGAS du pôle service à la population.

Le responsable du service aux usagers [.....]  
.....]<sup>13</sup> 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 assure par ailleurs, en partage avec la DGAS en charge de son service et un agent du pôle état civil, des fonctions d'UGD<sup>14</sup>. Celles-ci occupent, selon ses dires, 40 à 60 % de son temps.

#### 2.1.2.1.1. Le pôle état civil

Le service de l'état civil est ouvert de 8h30 à 17h, en nocturne le jeudi jusqu'à 19h30 et le samedi matin de 9h à 12h30.

Les nocturnes sont effectuées par rotation des agents sur la base du volontariat. Elles ont accueilli 110 personnes en 2010 pour l'ensemble du service aux usagers. Pour le pôle état civil, il s'agit essentiellement de remise d'actes et du traitement des dossiers de mariage (remise, dépôt ou compléments de dossiers). Une comptabilisation des usagers reçus par le pôle état civil lors des nocturnes des 12, 19 et 26 mai 2011 montre une fréquentation variant de 2 à 8 personnes par nocturne avec une fréquentation nulle sur le créneau horaire 19h - 19h30.

La permanence d'état civil du samedi matin est assurée par un agent en roulement. Elle ne gère que les célébrations de mariage et les créations d'actes de décès et de naissances. Les agents de permanence sont rémunérés en heures supplémentaires.

Au moment du passage de l'audit, le pôle état civil est composé de 3 adjoints administratifs et d'un agent en contrat aidé. Ce dernier assure pour l'essentiel la gestion du courrier et peut tenir à l'occasion un poste en guichet.

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

<sup>14</sup> Le responsable du service aux usagers est correspondant FMCR et référent RH21

Le pôle état civil repose en réalité sur deux adjoints administratifs, [.....] .....] 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 charge de travail est jugée comme étant lourde par les agents. Ceux-ci estiment ne pas disposer de temps pour se former à la polyvalence et certains y sont réfractaires.

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

**Tableau 15 : Activité du pôle de l'état civil (année 2010)**

Prestations aux usagers	Nombre
<b>Etat civil</b>	
- copies d'actes demandées au guichet / par courrier / par Internet	Pas de distinction avec actes délivrés
- copies d'actes délivrées au guichet / par courrier / par Internet	25 923 (9 228 +11 491 + 5 204)
- livrets de famille établis	478
- actes créés (naissances, décès, reconnaissances)	598 (4 + 243 + 92 + 259 mariages)
- mentions apposées	823
- nombre de dossiers de mariage établis	264
- nombre de mariages célébrés	259
<b>Nombre de PACS célébrés</b>	0
<b>Nombre de parrainages civils célébrés</b>	0
<b>Nombre de médailles du travail traitées</b>	

Source : mairie du 7<sup>ème</sup>

Le nombre total de copies d'actes délivrées par la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement s'établit à 25 923 en 2010 et est relativement stable par rapport à l'année 2009 (+2 %).

On note, entre 2009 et 2010, une hausse importante (+19 %) du nombre de copies d'actes délivrées après une demande internet. Cette hausse est compensée par une diminution de 11% du nombre de copies d'actes délivrées au guichet sur la même période.

L'année 2010 est marquée par une baisse sensible (- 11 %) des actes créés par rapport à 2009 (598 actes créés en 2010 contre 506 en 2009). Celle-ci est due à la forte diminution des actes de décès sur la période (302 en 2009, 243 en 2010).

On remarque par ailleurs que la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement n'enregistre qu'exceptionnellement des naissances en raison de l'absence de service de maternité implanté dans l'arrondissement.

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement a célébré 259 mariages en 2010 (265 en 2009). Les mariages suspectés de complaisance donnent lieu à une audition des futurs époux par le 1<sup>er</sup> adjoint au maire, la DGAS en charge du service aux usagers et le chef du service aux usagers. Ces auditions restent rares. En cas de doutes persistants, le dossier est transmis au parquet.

7 dossiers de mariage ont ainsi été transmis en 2008 au parquet, 9 en 2009 et 5 en 2010. Les procédures de mariage annulées sont rares. La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement n'a

cependant pas été en mesure de nous fournir le nombre de procédures de mariage annulées suite à une transmission de dossier au parquet<sup>15</sup>.

Par ailleurs, un **projet de modernisation**, mis en œuvre par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), **est en cours concernant les actes d'état civil**. 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<sup>16</sup> aux actes numériques, ce qui implique de saisir manuellement le corps et les mentions de chaque acte.

Ce projet demande donc un travail de longue haleine. Centralisée à la mairie du 3<sup>ème</sup> arrondissement, 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 7<sup>ème</sup> arrondissement fournit à cet effet un agent à temps plein une semaine par mois.

La sécurité des procédures du pôle de l'état civil est assurée par :

- un accès personnalisé au logiciel informatique City 2 pour chaque agent (nom de compte et mot de passe spécifique).[.....] *La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Les postes se verrouillent automatiquement au bout de 3 minutes quand l'agent quitte son poste ;*
- [.....] *Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

#### 2.1.2.1.2. Le pôle élections et recensement

Le service est ouvert de 8h30 à 17h du lundi au vendredi avec une nocturne jusqu'à 19h30 le jeudi. La nocturne est assurée par un agent par roulement sur la base du volontariat.

Le nombre de personnes reçues par le pôle élections lors des nocturnes est extrêmement faible en 2010 (20). La comptabilisation des usagers reçus par le pôle élections lors des nocturnes des 12, 19 et 26 mai 2011 corrobore cet état de fait (un seul usager s'est présenté sur les trois nocturnes).

<sup>15</sup> Elle ne dispose que du nombre total de procédures annulées toutes raisons confondues (saisine du parquet, du fait des administrés, annulations automatiques au bout d'un an etc.) : 2 en 2008, 11 en 2009 et 10 en 2010.

<sup>16</sup> 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.

Des permanences sont également organisées en décembre le samedi de 9h à 12h et de 14h à 16h pour faciliter les inscriptions sur les listes électorales. Elles donnent lieu à l'octroi d'heures supplémentaires aux agents.

Le service est composé de 5 agents administratifs. L'un d'entre eux est en congés [.....] depuis le mois de novembre 2010. Un autre, [.....], travaille à temps partiel (80 %) [.....] *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 polyvalence au sein même du pôle élections n'est pas totale.

Un agent assure en parallèle des fonctions de relais technique qui occupent 50 % de son temps. Un autre s'est plus particulièrement spécialisé dans le recensement de la population qu'il gère chaque année en collaboration avec la DGAS en charge du service aux usagers. Cet agent présente, en outre, la particularité de s'être formé sur les autres services à l'usager (état civil et affaires générales) et est donc un exemple de polyvalence.

Le service des élections est chargé de la gestion de la liste électorale du 7<sup>ème</sup> arrondissement.

L'inscription sur les listes électorales connaît un pic en novembre et décembre. Les files d'attente, en période pré présidentielle, sont importantes. L'attente au guichet durant ces périodes, où on peut dénombrer 300 inscriptions par jour, peut aller jusqu'à une heure.

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

- les dossiers de radiation qui supposent 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 7<sup>ème</sup> arrondissement 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 ;
- les 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.

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.*

Le pôle des élections peut avoir recours au bureau des élections et du recensement de la population (BERP) de la DUCT en cas de difficultés particulières. Ses relations avec la DUCT sont qualifiées d'excellentes.

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

Tableau 16 : Activité du service des élections (année 2010)

Prestations aux usagers	Nombre
<b>Élections</b>	
- Nombre d'électeurs (élections politiques)	31 226 nationaux
- Nombre d'électeurs (élections professionnelles)	36 665
- Nombre de bureaux de vote	24
- Nombre de mouvements (inscriptions, radiations, modifications intra et inter arrondissement/ intra Paris /extra Paris)	1 096 insc + 1 074 rad + 128 modif.

Source : mairie du 7<sup>ème</sup>

Le corps électoral de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement est stable. Il s'établit à 31 226 électeurs nationaux en 2010. 454 électeurs européens sont inscrits pour les élections européennes et 467 électeurs européens pour les municipales.

L'arrondissement compte 24 bureaux de vote. Le nombre de mouvements sur les listes électorales (inscriptions, radiations, modifications) s'élève à 2 298 en 2010.

Les usagers ont la possibilité, depuis le mois de décembre 2010, de s'inscrire sur les listes électorales via internet. Selon un agent du service, les inscriptions par internet génèrent un surcroît de travail car les justificatifs envoyés ne sont pas toujours adéquats et obligent le service à des échanges supplémentaires par courriel. A ce jour, 23 % des demandes d'inscriptions se font par internet.

Par ailleurs, le service des élections a également en charge le recensement de la population. En 2010, 3 137 logements ont ainsi été recensés.

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement tente de recruter une vingtaine d'agents recenseurs par an. Le vivier de la mairie est très limité. Les personnes qui travaillent dans les bureaux de vote sont rarement disponibles 2 mois consécutifs. La plupart des agents recenseurs du 7<sup>ème</sup> sont donc recrutés sur entretien individuel après recueil de leur curriculum vitae ou sollicitation lors du forum pour l'emploi dans lequel la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement tient un stand depuis de nombreuses années.

La plus grande partie des agents recenseurs sont des demandeurs d'emploi (2/3), d'autres sont des retraités ou pré-retraités. La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement recherche des étudiants en doctorat (les autres n'ont pas de bons résultats par manque de disponibilité) et quelques agents de la Ville. La fidélisation des agents recenseurs est difficile, les « bons » agents recenseurs trouvant du travail ou partant en province.

Chaque agent doit recenser en moyenne 200 logements et est rémunéré à la tâche. La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement dispose de 4 contrôleurs qui supervisent les agents recenseurs : la DGAS en charge du service aux usagers également coordinatrice, un agent du pôle élections, un vacataire embauché uniquement sur la période du recensement et un agent en contrat aidé qu'il faut trouver et former. Les contrôleurs s'occupent aussi de l'accueil physique et téléphonique des habitants recensés et participent au reclassement des imprimés.

Les agents recenseurs passent à tour de rôle devant chaque contrôleur de façon à ne pas instaurer d'habitudes (mauvaises ou bonnes) ce qui permet une vérification mutuelle entre

contrôleurs. Les contrôleurs travaillent tous dans la même salle de façon à pouvoir s'apporter aide réciproque.

Afin de faciliter la tâche des agents recenseurs, l'Atelier Parisien d'Urbanisme (APUR) réalise une tournée de pré reconnaissance pour obtenir les codes d'immeuble et des contacts avec les gardiens.

Environ 7 % des logements font l'objet d'un refus de recensement<sup>17</sup>.

#### 2.1.2.1.3. Le pôle affaires générales

Le pôle des affaires générales est composé de 4 adjoints administratifs dont deux à temps partiel (80%). Un poste s'est libéré le 10 octobre 2011 en raison du départ d'un des deux agents à temps partiel.

Le service est ouvert de 8h30 à 17h avec une nocturne le jeudi soir jusqu'à 19h30. Des statistiques sur 3 nocturnes en mai 2011 font état de l'accueil, pour le pôle affaires générales (inscriptions en crèche et à l'école comprises), de 14 personnes soit environ 5 personnes par nocturne. 209 usagers ont été reçus par le pôle affaires générales en 2010 lors des nocturnes.

Le service des affaires générales est un service difficile qui nécessite des compétences pointues dans des domaines très variés. Les agents du pôle affaires générales sont totalement polyvalents sur leur cœur de métier et tentent, dans la mesure de leur temps disponible, de se former sur les services de l'état civil et des élections.

Les activités du pôle 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.

---

<sup>17</sup> Malgré deux courriers de relance écrite apportés par l'agent recenseur et passage de ce dernier sur place à des jours et horaires différents (3 minimums) vérifiés sur le carnet de tournée.

**Tableau 17 : Activité du service des affaires générales (année 2010)**

<b>Affaires générales</b>	
- recensement militaire	456
- certificats divers	1 643
- copies conformes	13 866
- légalisation de signature	3 856
- notification administrative	97
- affichage administratif	1 415
- côtes et paraphe	14
- attestations d'accueil	358
- regroupement familial	7
- enquêtes publiques	2
<b>Ecoles</b>	
- inscriptions en maternelle	433
- inscriptions en primaire	92
- dérogations	167
<b>Crèches</b>	
- nombre de demandes d'inscriptions	388
- nombre d'inscriptions effectives	146 admis

Source : mairie du 7<sup>ème</sup>

On note une forte hausse des copies certifiées conformes entre 2009 et 2010 (8 090 en 2009 contre 13 866 en 2010 soit une hausse de 71 %) en raison de la proximité du ministère des affaires étrangères qui dirige de plus en plus de personnes vers la mairie d'arrondissement la plus proche<sup>18</sup>. Le nombre de certificats délivrés a presque doublé entre 2009 et 2010 (949 en 2009 et 1 643 en 2010). Les légalisations de signature connaissent aussi une hausse sensible (+11 %) entre 2009 et 2010 (3 464 en 2009, 3 856 en 2010).

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 référence 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 pôle des affaires générales. Les relations sont jugées très satisfaisantes par la DGAS en charge du service aux usagers qui qualifie le BAJ de bureau d'échanges et de clarification de procédures réglementaires.

En matière de sécurisation informatique, les agents disposent d'un mot de passe par logiciel utilisé.

<sup>18</sup> C'est-à-dire la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement



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

### **2.2.1. Les missions logistiques**

Le service de la logistique, dit également « service intérieur » est composé, au moment de l'audit, outre de sa responsable, de 7 agents de logistique et un gardien. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le service comprend également un agent en contrat aidé qui effectue les mêmes tâches que les autres personnels.

Les ALG bénéficient d'un bureau situé au rez-de-chaussée de la Mairie et de vestiaires en sous-sol. Ils ne disposent pas de salle de repos. L'huissière comme le gardien sont logés dans la mairie.

L'huissière se dit satisfaite de son équipe qu'elle estime polyvalente à 80%.

**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 dans les différents services le courrier reçu ;
- **le courrier départ** : les ALG font le tour des services quatre fois par jour pour collecter le courrier à expédier. Celui-ci est acheminé à l'Hôtel de Ville une fois par jour. Près de 133 000 courriers ont été ainsi expédiés en 2010 par les ALG dont plus de 100 000 correspondent à des envois en nombre du cabinet du Maire ;
- **Les fonctions de reprographie et de mise sous pli** : les ALG réalisent des reprographies à la demande du cabinet du maire. Ils disposent de deux machines pour mise sous enveloppe. Ces fonctions occupent deux personnes à temps complet pendant deux jours par semaine ;
- **L'accueil des personnalités** : l'huissière introduit les personnalités en habit avec chaîne dans l'antichambre du maire, du cabinet ou des élus. Les ALG doivent connaître le protocole mais ne disposent d'aucune formation spécifique dans ce domaine ;
- **Le suivi de la mise en place de l'événementiel** : l'huissière suit l'événementiel, de la demande de devis jusqu'à la réalisation de la manifestation. Cette tâche est très lourde et génère beaucoup de stress. Toute réunion ou manifestation suppose l'aménagement de la salle<sup>19</sup> et la mise en place du mobilier approprié (avec remise en état après l'événement) et la sonorisation du lieu. A cet égard, les auditeurs ont pu constater que le matériel est régulièrement entreposé dans les couloirs faute de local de stockage. Cet encombrement permanent des couloirs constitue un risque en matière de sécurité du bâtiment. Une solution devrait cependant voir le jour avec la création du RIF et le déménagement concomitant de la régie, le local de cette dernière devant devenir un lieu de stockage.

Un planning des salles est mis à jour quotidiennement par l'huissière et est consultable sur le réseau. Il comprend, outre les salles intérieures au bâtiment, une salle d'exposition,

---

<sup>19</sup> La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement ne dispose pas de salle des fêtes. Il convient donc le plus souvent de déménager la salle du conseil ou la salle des mariages.

dite salle Hodent de Broutelles, rue de Grenelle et extérieure à la mairie. Les manifestations dans le jardin sont évitées autant que possible, le parc étant classé. La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement dispose de 12 tentes qui sont montées trois ou quatre fois par an dans la cour ou beaucoup plus exceptionnellement dans les allées du parc. **L'événementiel s'est très fortement accru depuis 2008** : on dénombre 166 manifestations<sup>20</sup> en 2008, 272 en 2009 et 364 en 2010 soit une augmentation de 64 % entre 2008 et 2010. Au 7 novembre 2011, le nombre est encore en hausse avec 375 manifestations enregistrées depuis le début de l'année 2011 ;

- **la logistique des réunions publiques des conseils consultatifs de quartier (CCQ)** : deux ALG assistent sur le plan logistique chaque réunion des CCQ ;

- **les célébrations de mariage** : la présence de deux ALG est également nécessaire le samedi matin pour les célébrations de mariage. L'un assure l'accueil à l'entrée de la mairie, le second assiste le maire ou l'adjoint au maire pour la célébration du mariage ;

- **le suivi de stocks** : l'huissière a en charge le suivi des stocks d'enveloppes et papier à entête et du stock de boissons ;

- **le suivi de la sécurité du bâtiment** : l'huissière est amenée à participer à la planification des demandes de travaux et à leur suivi, au dispositif de sécurité incendie et au contrôle des alarmes et extincteurs.

- **les agents de ménage** : ces agents au nombre de 7, même s'ils relèvent de la DILT, ont pour correspondant à la mairie l'huissière. Leur travail est organisé en binôme avec un périmètre défini.

L'emploi d'ALG après 17 h et le week-end génère de nombreuses heures supplémentaires (cf. §1.3.2.8).

## 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 à temps partiel par deux agents administratifs. L'un d'eux occupe parallèlement un poste au pôle élections, le second celui de régisseur. Le premier consacre 50% de son temps à ses tâches de relais technique, le second 60%. La répartition du travail entre les deux agents se fait au cas par cas.

---

<sup>20</sup> Source : tableaux de suivi de l'huissière

**Tableau 18 : Description des moyens humains en matière d'informatique et de téléphonie**

Profil administratif du RT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 RT secrétaire administratif-Régisseur</li> <li>- 1 RT adjoint administratif-Elections</li> </ul>
Rattachement hiérarchique	Rattaché au chef du pôle ressources
Ancienneté	14 et 13 ans à la MA7 ; 7 ans dans les fonctions de RT
En cas d'absence	Toujours au moins 1 RT présent sauf cas exceptionnel -
Formation	<p>Pas d'année de formation à l'informatique pendant les études avant d'entrer à la Ville</p> <p>Autoformation personnelle et continue très importante</p> <p>Suivi de l'ensemble des cours proposés aux RT par le Bureau de la Formation de la DRH</p>
Charge de travail	Les RT ne sont pas à temps plein, ils cumulent avec la fonction de Régisseur et agent au Service des Elections. La charge de travail se répartit équitablement entre les Elus et les Services Administratifs au cours de l'année.
Perspectives d'évolution	Néant

Source : mairie du 7ème

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

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

Procédure standard	Le plus souvent par téléphone (en priorité le téléphone du Régisseur), mais également par mail dans les boites Outlook des RT.
Appels téléphoniques	Cas le plus fréquent
Autres moyens	L'utilisateur se déplace à la Régie et au Pôle Population pour faire la demande
Avis des utilisateurs	selon le RT, pas d'insatisfaction particulière vis-à-vis du service rendu
Cas particuliers	La Maison des Associations peut faire appel au RT (4 ou 5 fois dans l'année) qui en cas d'impossibilité demande au BTI d'intervenir.

Source : mairie du 7ème

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 ou fournir une solution par téléphone.

Les RT sont situés dans l'enceinte de la Mairie (RDC et 1<sup>er</sup> étage du Bâtiment Principal). Ils organisent le travail en fonction de l'urgence de la demande, de la gestion de leurs autres activités et de l'état de présence de leurs services respectifs. Les RT ne participent pas à la réunion qui se tient toutes les semaines avec tous les chefs de service de la MA7.

Le BTI organise une réunion de tous les RT lorsqu'une opération à caractère informatique est déployée sur plusieurs mairies d'arrondissement (fréquence : faible). Les RT ont peu de contact avec leurs homologues des autres mairies mais entretiennent de bons rapports (par mail et téléphone) avec les agents du BTI toujours prompts à les dépanner.

### 2.2.3. Les missions financières

Les missions financières de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement sont assurées par deux services : le service état spécial et le service régie. Ces deux services sont chapeautés par une responsable dite du « pôle ressources » qui est chargée du budget, des marchés, de la régie mais également du relais prévention. Dans les faits, le service de la régie est autonome.

La responsable du pôle ressources, spécialiste des marchés publics, a passé le concours de secrétaire administratif de la Ville de Paris et est en poste à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement depuis avril 2010.

#### 2.2.3.1. Le service finances-achats marchés

Le service finances-achats marchés est situé au rez-de-chaussée de la mairie.

Il comprend, hors la responsable du pôle ressources, 3 agents.

Les postes sont très techniques et demandent une maîtrise d'un grand nombre de logiciels (Infocentre, Alizé, EPM pour la passation des marchés, SIMA pour les ateliers des SLA etc.).

Outre les missions traditionnelles de préparation et d'exécution budgétaire et comptable, le service finances-achats marchés de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement a également en charge la gestion des stocks de fournitures.

##### 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 réunions budgétaires sont organisées avec les services déconcentrés et les directions générales. Les prévisions sont élaborées sur la base des montants liquidés de l'année N-1 et des projets nouveaux.

- L'exécution budgétaire

Trois agents sont actuellement chargés de l'exécution budgétaire et comptable des crédits de fonctionnement et d'investissement de la mairie et des 41 équipements de proximité du 7<sup>ème</sup> 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 20 : Activité du service finances, achats, marchés**

	2008	2009	2010
Nombre de liquidations	1 821	1 964	1 857
Nombre de bons de commande traités	1 525	1 097	1 677
Nombre de virements	176	118	78
Nombre de marchés passés	0	4	7

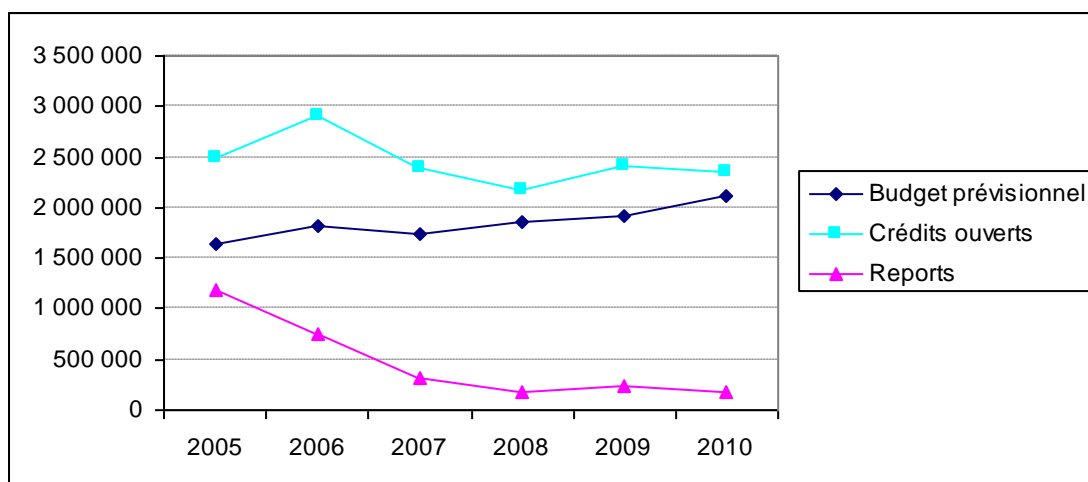
Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

La polyvalence des trois agents comptables est totale même si certains ont des domaines plus privilégiés.

### 2.2.3.1.2. L'évolution du budget

Le graphique suivant présente l'évolution du budget de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement. On constate que si les crédits ouverts restent relativement stables, les reports connaissent une remarquable diminution (-85 % entre 2005 et 2010) ce qui traduit un effort de gestion patent.

**Graphique 5 : Evolution du budget prévisionnel, des crédits ouverts et des reports  
(en €)**



Source : DUCT / Mairie du 7<sup>ème</sup>

### 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 21 : Evolution des dépenses de l'état spécial de 2008 à 2010 (en €)

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Dépenses 2010	Var 2008//2010
<b>Dotation d'animation locale (DAL)</b>	<b>312 580,78</b>	<b>305 787,61</b>	<b>305 230,65</b>	<b>-2%</b>
Travaux urgents	134 124,25	142 488,42	158 607,96	18%
Conseils de quartier	8 875,43	8 839,74	20 859,08	135%
Animation locale	169 581,10	154 459,45	125 763,61	-26%
<b>Dotation de gestion locale (DGL)</b>	<b>1 581 916,33</b>	<b>1 776 978,87</b>	<b>1 745 323,66</b>	<b>10%</b>
<b>Dotation d'investissement</b>	<b>100 747,41</b>	<b>85 593,46</b>	<b>145 555,27</b>	<b>44%</b>
Travaux urgents	68 717,95	52 317,17	19 511,95	-72%
Conseils de quartier	0,00	0,00	90 976,08	
Mobilier et équipement	32 029,46	33 276,29	35 067,24	9%
<b>TOTAL</b>	<b>1 995 244,52</b>	<b>2 168 359,94</b>	<b>2 196 109,58</b>	<b>10%</b>

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

Les dépenses totales de l'état spécial s'établissent à un peu moins de 2,2 M€ en 2010 et progressent de 10 % par rapport à 2008. Les dépenses les plus importantes de la mairie correspondent aux dépenses de dotation de gestion locale qui représentent en moyenne 80 % des dépenses totales, les dépenses de la dotation d'animation locale et de la dotation d'investissement représentant respectivement 15 % et 5 %.

Les dépenses de la dotation d'animation locale sont composées :

- Des dépenses pour travaux urgents (52 % du total DAL en 2010) : il s'agit de travaux programmés dans les équipements transférés (principalement les écoles, les crèches, les équipements sportifs) ne relevant pas de l'investissement, auxquels s'ajoutent les travaux imprévus.

- Des dépenses d'animation locale (41 % du total DAL en 2010) : celles-ci diminuent sensiblement entre 2008 et 2010 passant de 170K€ à 126 K€. Le DGS avance trois raisons à cette évolution :

- Une mauvaise exécution budgétaire sur le budget d'animation locale jusqu'en 2008, occasionnant d'importants reports au budget supplémentaire. En 2008 et 2009, l'enveloppe d'animation locale était constituée de crédits inscrits au budget primitif et de reports inscrits au budget supplémentaire. Avec un taux de mandatement proche de 100%, les reports ont disparu et de facto le montant des dépenses réalisées a baissé.
- Près de 8 000 € ont été "ponctionnés" en 2010 sur l'enveloppe d'animation locale pour les conseils de quartiers. En effet, jusqu'en 2009, aucun suivi n'était effectué sur les crédits des conseils de quartiers. Concrètement, ces crédits étaient fusionnés avec ceux d'animation locale pour des opérations menées par la mairie sans pour autant en informer les conseils de quartiers. En 2009, la Maire a souhaité réattribuer aux conseils de quartiers leurs enveloppes annuelles, avec une rétroactivité à partir de 2007. Les conséquences de cette décision se sont fait ressentir comptablement en 2010 : les CCQ ont alors dépensé près de 21 000 € pour un montant inscrit au budget primitif de 13 000 €. Pour compenser cette différence, il a fallu diminuer le budget d'animation locale dans les mêmes proportions.

- Enfin, des travaux imprévus et urgents ont dû être menés en fin d'exercice 2010 au sein d'équipements de proximité (pour 15 000 €). Comptablement, un transfert de crédits s'est opéré de la ligne "animation locale" vers la ligne "travaux urgents".

- Des dépenses des conseils de quartiers : la forte augmentation de ces dernières coïncide avec l'arrivée de la nouvelle DGAS en charge du pôle vie démocratique, l'objectif étant de faire diminuer les reports des crédits de fonctionnement des conseils de quartier. Les dépenses 2010 des conseils de quartier correspondent à des repas de quartiers, des informations des CCQ aux habitants, des actions des CCQ sur le Champ de Mars et des travaux réalisés dans deux squares de l'arrondissement à la demande des CCQ.

**Les dépenses de la dotation d'investissement** augmentent nettement en 2010 (146 K€ en 2010 contre 101 K€ en 2008). La ligne « travaux urgents » semble cependant diminuer fortement. S'agissant de sommes liquidées, cette baisse n'est cependant qu'apparente. Certaines sommes engagées n'ont, en effet, pas été liquidées à temps et des travaux programmés n'ont pas été réalisés en 2010<sup>21</sup>.

Une politique active d'utilisation de la ligne « conseils de quartiers » a été mise en place en 2010 afin d'éviter les reports importants. La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement a ainsi proposé le financement par les CCQ d'opérations de travaux au sein des équipements de proximité : les dépenses d'investissement ont été consacrées en 2010 à une participation au financement de la grille du conservatoire (pour 80K€), à une modernisation du portail d'entrée d'une école élémentaire, à des travaux de voirie et à des renouvellements de matériel de sport dans un gymnase.

#### 2.2.3.1.4. Les équipements de proximité

41 équipements de proximité sont actuellement gérés par la Mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement.

L'évolution des engagements juridiques est la suivante :

Tableau 22 : Evolution des engagements juridiques de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement

(en €)	2008	2009	2010
engagements juridiques (total)	1 995 245	2 168 360	2 196 978
en gestion directe	1 606 694	1 603 614	1 615 496
en gestion déléguée	388 550	564 746	581 483
factures liquidées en gestion directe	1 606 614	1 603 664	1 615 496

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

Le tableau suivant présente l'évolution des dépenses de gestion locale.

<sup>21</sup> Notamment les travaux d'accessibilité PMR sous le porche de la mairie (21 551 €), de rénovation des couloirs de la mairie (60 000 €), d'accessibilité de l'église Sainte Clotilde (90 000 €), de rénovation du service ESA

**Tableau 23 : Evolution des dépenses de gestion locale de 2008 à 2010**  
(en €)

Libellés	Dépenses 2008	Dépenses 2009	Dépenses 2010	Var 2008//2010
<b>Dotation de gestion locale (DGL)</b>	<b>1 581 916</b>	<b>1 776 979</b>	<b>1 745 324</b>	<b>10%</b>
Mairie d'arrondissement	353 333	396 567	402 783	14%
Salles polyvalentes				
Maison des associations	217 344	217 254	173 171	-20%
Equipements sportifs	29 657	37 822	45 962	55%
Ecoles	217 858	252 236	200 464	-8%
Conservatoires	56 464	120 871	133 774	137%
Bibliothèques	4 107	7 538	5 462	33%
Centres d'animation				
Crèches	234 335	241 480	250 552	7%
Espaces Verts	44 094	55 955	65 950	50%
Remboursement fluides	424 724	447 256	467 207	10%

*Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>*

Les dépenses de gestion locale s'élèvent à 1,7 M€ en 2010 et croissent modérément entre 2008 et 2010 (+10 %). Néanmoins certaines hausses sont importantes : c'est notamment le cas pour les équipements sportifs, le conservatoire et les bibliothèques. Ces augmentations trouvent diverses explications. Elles sont liées à un certain nombre de transferts de charges relevant désormais de la mairie d'arrondissement<sup>22</sup>. De même l'évolution des besoins des équipements a un impact sur les dépenses de gestion locale.

#### 2.2.3.1.5. L'impact de la dématérialisation

Demafac, logiciel de dématérialisation des factures, a été mis en place le 23 septembre 2011. Ce nouveau logiciel s'ajoute à ceux très nombreux que les agents du service sont déjà censés maîtriser. Un centre de services partagés (CSP) centralise et numérise les factures qui ne sont plus reçues en mairie.

Ce nouveau logiciel a été bien accepté par l'équipe comptable. Le recul n'est cependant pas suffisant pour pouvoir porter une appréciation sur cette nouvelle dématérialisation.

#### 2.2.3.1.6. La fonction « achats- marchés »

La responsable du pôle ressources est une spécialiste des marchés publics. Cette compétence<sup>23</sup>, très appréciable au sein des mairies d'arrondissement qui en sont souvent dépourvues, assure une sécurisation renforcée des procédures de marchés publics.

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement utilise en priorité les marchés transversaux de la Ville. Pour des besoins spécifiques, elle est cependant amenée à passer ses propres marchés. La responsable du pôle ressources gère plus particulièrement l'élaboration et l'exécution de ces marchés. La passation des marchés sur EPM et l'analyse des marchés sont réalisées en partenariat avec le service concerné. L'analyse des marchés est ensuite validée par le DGS qui signe le rapport d'analyse des offres et les actes d'engagement des marchés.

<sup>22</sup> Comme l'entretien des instruments par le conservatoire, la maintenance pour l'ensemble des établissements transférés

<sup>23</sup> Compétence partagée avec le DGS



Tous les agents du service état spécial savent lire les marchés. L'objectif du service est d'en spécialiser un de manière à pouvoir remplacer la responsable du pôle ressources en cas d'absence. Cet objectif est en cours de réalisation<sup>24</sup>.

Le tableau ci-après présente les marchés passés par la mairie du 7<sup>ème</sup> depuis 2008 et supérieurs à 4 000 €.

Tableau 24 : Liste des marchés propres à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement

Objet du MPA	Montant
<b>2008</b>	
conception, impression et distribution du journal du 7 <sup>ème</sup> arrondissement	205 000 € HT pour un an
7 <sup>ème</sup> art dans le 7 <sup>ème</sup>	13 490 € HT
colis de Noël	6 458,12 € HT
<b>2009</b>	
conception, impression et distribution du journal du 7 <sup>ème</sup> arrondissement	183 879 € HT pour un an
7 <sup>ème</sup> art dans le 7 <sup>ème</sup>	15 110 € HT
colis de Noël	6 103,76 € HT
Marché de traiteur à bons de commande lot n° 1 « Cocktail »	90 000 € HT maximum pour deux ans
Marché de traiteur à bons de commande lot n° 2 « Buffet »	90 000 € HT maximum pour deux ans
<b>2010</b>	
conception, impression et distribution du journal du 7 <sup>ème</sup> arrondissement	155 852 € HT pour un an
7 <sup>ème</sup> art dans le 7 <sup>ème</sup>	13 650 € HT
colis de Noël	6 390,73 € HT
conception de divers documents (MAC)	50 000 € HT maximum pour deux ans
impression de divers documents (MAC)	60 000 € HT maximum pour deux ans
acquisition de boissons alcoolisées et non alcoolisées lot n° 1 « boissons alcoolisées » (MAC)	26 000 € HT maximum pour deux ans
MAC Traiteur lot n° 1 « Buffet »	10 000 € HT maximum pour un an
MAC Traiteur lot n° 2 « Cocktail »	60 000 € HT maximum pour un an
MAC Traiteur lot n° 3 « Sandwich / Plateaux repas »	5 000 € HT maximum pour un an

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

### 2.2.3.2. Le service régie

#### 2.2.3.2.1. *L'organisation du service*

Le local de la régie est situé au rez-de-chaussée de la mairie, à l'arrière d'un salon d'accueil servant parfois de salle de réunion. Il se trouve séparé de celui de l'état spécial, également au rez-de-chaussée mais dans une autre aile de la mairie.

<sup>24</sup> Deux agents dont le régisseur ont suivi une formation aux marchés publics. L'un d'eux est en charge de la quasi-totalité des bons de commande des marchés publics.

La régie devrait déménager au deuxième trimestre de l'année 2012 et s'installer à côté du futur RIF dans des locaux, actuellement en cours de réaménagement, sous le porche d'entrée de la mairie.

Le service de la régie est composé d'un régisseur et de son suppléant. Le régisseur assure également des fonctions de relais technique. Celles-ci occupent 60 % de son temps.

La régie est ouverte de 8h30 à 17h et n'effectue pas de nocturne le jeudi soir.

Le nombre de personnes venues au guichet est évalué à 1 308 pour l'année 2010. Aucun problème de file d'attente n'est à signaler.

Le public reçu est composé des directeurs d'école qui viennent déposer les chèques collectés pour les frais de cantine et de particuliers qui viennent régler leurs frais de cantine [.....], leurs frais de colonie de vacances, leurs cotisations ou dons pour la caisse des écoles. Depuis la mise en place de Facil'Familles en avril 2010, des particuliers viennent également à la régie pour régler [.....] leurs factures périscolaires [.....]. Enfin, depuis début octobre 2010, la régie encaisse également, par le biais du logiciel Lucy, les participations familiales [.....] pour les crèches.

#### 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 [.....]<sup>25</sup>. Celles de la Ville de Paris sont constituées principalement des recettes des inscriptions aux activités périscolaires<sup>26</sup>, aux crèches et garderies, au conservatoire, aux ateliers beaux-arts, aux centres de loisirs, des classes découvertes, des prêts d'instrument de musique, des quêtes lors des mariages, des dons et des locations de salle. Les recettes de la caisse des écoles sont composées des frais des repas de cantine, des séjours de colonie de vacances, de cotisations et dons.

Le tableau suivant montre l'évolution des recettes perçues par la régie de la Mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement depuis 2005. Les recettes Ville de Paris ont plus que triplé entre 2005 et 2010 en raison de la perception des inscriptions au conservatoire et aux ateliers beaux-arts. Celles de la caisse des écoles ont augmenté de 31% sur la même période du fait de l'augmentation du nombre de repas délivrés dans les écoles et de l'augmentation des tarifs.

Tableau 25 : Encaissements réalisés par la régie de 2005 à 2010

(en €)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	103 020,91	278 545,22	376 581,37	233 546,32	486 321,33	355 428,64
Caisse des écoles	1 014 190,45	912 416,77	1 143 623,30	1 001 898,67	1 298 382,03	1 328 257,27
Total	1 117 211,36	1 190 961,99	1 520 204,67	1 235 444,99	1 784 703,36	1 683 685,91

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

<sup>25</sup> [.....] La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs

<sup>26</sup> Ateliers bleus sportifs ou culturels, études surveillées

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

**Tableau 26 : Nombre de chèques traités entre 2008 et 2010**

	2008	2009	2010
Ville de Paris	2 599	3 718	3 069
Caisse des écoles	9 582	10 354	10 511
Total	12 181	14 072	13 580

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

Les dépenses payées par la régie sont principalement :

- Celles imputées sur le budget général de la Ville de Paris. De faible importance, elles sont constituées des dépenses des ateliers de beaux-arts (tickets de métro, tickets d'entrée au musée) ;
- Les dépenses imputées sur l'état spécial de l'arrondissement : Il s'agit de menues dépenses des crèches urgentes et non récurrentes (pharmacie, pain, produits d'entretien) et des menues dépenses de la mairie (viennoiseries pour petits déjeuners etc.) ;
- Les dépenses imputées sur le budget de la caisse des écoles qui sont de même type avec en plus le remboursement de frais de cantine ou de séjours en colonie de vacances suite à des absences pour maladies, des grèves etc.

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

**Tableau 27 : Dépenses réalisées par la régie entre 2005 et 2011**

(en €)	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ville de Paris	0,00	0,00	175,05	0,00	33,00	0,00
Etat spécial	2 250,71	2 549,04	1 810,16	3 027,38	3 447,49	3 591,41
Caisse des écoles	2 927,48	1 949,99	4 147,05	3 460,96	2 826,49	3 201,38
Total	5 178,19	4 499,03	6 132,26	6 488,34	6 306,98	6 792,79

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

### 2.2.3.2.3. La sécurisation

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

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

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

Un audit de la régie par la DRFIP a donné lieu à un rapport en novembre 2009. Celui-ci a conclu à un suivi très rigoureux des opérations et à des modalités de conservation des documents comptables très satisfaisantes. Les préconisations du rapport portent sur la révision par arrêté du montant des avances de la régie, la procuration de l'intégralité des arrêtés de nomination des préposés et mandataires agents guichet et la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle interne adapté aux enjeux et aux risques identifiés.

**Toutes les préconisations de la DRFIP ont été suivies d'effet.** Concernant la mise en place d'un contrôle interne, un double décompte des recettes par mandataire agent de guichet (directeur ou directrice d'école) est réalisé. Le régisseur prévoit, en outre, de formaliser ce contrôle par une visite dans chaque établissement suivi d'un rapport.

#### 2.2.3.2.4. L'impact de la modernisation

Un nouvel outil informatique « Facil'Familles » a été créé et 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.

A termes, « Facil'Familles » permettra ainsi aux familles de régler leur facture unique en ligne pour leurs dépenses périscolaires<sup>27</sup>. En outre, il allège le travail des régisseurs qui n'ont plus de tableaux de suivis à transmettre aux directions gestionnaires (DASCO, DJS) [.....] *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.*

Lancé en novembre 2009, le dispositif a d'abord été expérimenté dans les 6ème, 10ème et 13ème arrondissements. Fin 2010, il est progressivement déployé sur tous les arrondissements. Il est effectif à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement depuis le 1<sup>er</sup> avril 2011.

En termes de fréquentation, la régie décompte une quinzaine de personnes supplémentaires par mois.

[.....]. *Le développement qui précède a été*

<sup>27</sup> Centres de loisirs, classes découverte, classes à Paris, ateliers bleus culturels et sportifs, études surveillées, goûters (en maternelle), ateliers Beaux-Arts et conservatoire. En 2013, les dépenses de crèche devraient y être intégrées.

*occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Les régies doivent donc accueillir, non plus un public de professionnels (directeurs d'école,...), mais un public de familles.*

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

### 3. LES MISSIONS NOUVELLES ET LES DEFIS A RELEVER

#### 3.1. Les missions nouvelles

##### 3.1.1. L'appui à la démocratie locale : une mission gérée par la direction générale des services

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

- quatre conseils consultatifs de quartier (CCQ), espaces de dialogue et d'information des habitants ;

- 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 (130 associations inscrites).

Le pôle vie démocratique suit également le conseil de la jeunesse, piloté à mi-temps par un animateur contractuel qui intervient également sur le 16<sup>ème</sup> 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.

##### 3.1.1.1. Le fonctionnement du pôle vie démocratique

Le service est piloté, depuis juillet 2010, par la DGAS chargée du pôle vie démocratique (cf. infra pages 5 et 12). Dans les faits, le « pôle » se résume à ce cadre A, qui intervient également, seule, sur l'espace public et le pilotage territorial.

D'après la fiche remise par le DGS qui fixe les missions de cette DGAS sur la vie démocratique, quatre domaines sont concernés :

- conseil d'arrondissement : élaboration de fiches techniques avec avis technique ; projets de délibération ; participation au conseil et au compte rendu ; veille juridique ;
- comité d'initiative et de consultation de l'arrondissement (CICA) : préparation, compte rendu ;
- conseils de quartier (CQ) : suivi des actions des CQ (tableau de bord) ; rédaction d'un bilan annuel ; conseils auprès des élus référents ; suivi du budget ; réseau mission démocratie locale ;
- conseil de la jeunesse : suivi des actions menées par le conseil.

On constate ainsi formellement que l'intéressée a une compétence sur tous les domaines relevant de la démocratie locale. Cela apparaît une démarche intéressante par comparaison avec d'autres mairies, où ces domaines ont tendance à être éclatés entre plusieurs acteurs différents (cabinet, DGS).

Cependant, cette « feuille de route » établie pour une DGAS qui a à peine 1 an et demi de présence, constitue encore, dans plusieurs cas, des objectifs qui restent à atteindre. D'autre part, l'intéressée s'appuie sur des agents ou des services existants. Pour le conseil de la jeunesse, l'acteur principal demeure l'assistant chargé du fonctionnement de ce conseil, en collaboration avec l' élu référent. Pour le suivi des budgets des conseils de

quartier, les données sont fournies par le service de l'état spécial. Les comptes rendus des réunions des conseils de quartier sont effectués par un chargé de mission du cabinet qui outre les conseils de quartier, suit la vie associative et la communication. Pour le compte rendu des conseils d'arrondissement, le secrétariat de la DGS élabore le compte rendu mot à mot.

### 3.1.1.2. Les conseils de quartiers

Ce sont des instances de la politique municipale qui sont traditionnellement suivies particulièrement par les élus. C'était particulièrement le cas sous la précédente mandature. Celle-ci avait fait le choix, maintenu jusqu'à aujourd'hui, de ne pas demander d'emploi d'assistant de conseil de quartier, contrairement à la majorité des autres mairies. Cependant avec la nouvelle mandature, le suivi des conseils de quartier a nettement été, à partir de 2010, confié à la DGS. Ils ont été conçus<sup>28</sup> 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. L'arrivée de la DGAS chargée du pôle démocratie locale, parallèlement à la volonté du DGS de mieux suivre les budgets des CQ, s'est effectivement traduite par une amélioration des consommations budgétaires, parallèlement à un suivi plus étroit des projets des CQ (cf. page 47).

- La DUCT intervient par le biais de la mission démocratie locale : elle propose des formations pour les conseillers de quartiers, facilite les échanges d'expériences entre eux, notamment par l'organisation, tous les ans, du « printemps de la démocratie locale<sup>29</sup> ». Enfin, elle édite le « guide du conseiller de quartier ».

- Le fonctionnement des conseils de quartier est le suivant :

**Tableau 28 : Activité des conseils de quartier du 7<sup>ème</sup> arrondissement**

<p>Nombre de conseils de quartier : <b>4</b></p> <p>Nombre de conseillers de quartiers (au 31 décembre 2010) : <b>69</b> (28 habitants, 28 représentants d'association, 13 élus).</p> <p>Nombre de réunions de conseils de quartier durant l'année 2010 : réunions restreintes (bureaux, commissions) : <b>20 environ</b> ; assemblées plénières : <b>21</b> ;</p> <p>Nombre total de convocations adressées aux conseillers de quartier en 2010 : <b>600 environ</b> (dont mails)</p> <p>Production de documents écrits par les conseils de quartier en 2010 : <b>0</b> ;</p> <p>nombre de comptes rendus de réunion : <b>16 (rédigés par un collaborateur du cabinet)</b> ; nombre de vœux au conseil d'arrondissement : <b>11</b> ; nombre de journaux de conseils de quartier : <b>0</b></p>
--

Source : Mairie du 7<sup>ème</sup>

<sup>28</sup>Les conseils de quartiers ont été créés par la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité. Ils sont obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants.

<sup>29</sup> La 7<sup>ème</sup> édition a eu lieu fin mars 2011 à la mairie du 13<sup>ème</sup> arrondissement sur le thème de Paris- métropole.

### 3.1.2. La création d'un Relais informations familles (RIF)

Un RIF va être créé début 2012, conjointement au transfert de l'accueil à l'entrée de la mairie (cf. page 18). En revanche, la création d'un relais information logement (RILH) n'est pas envisagé, faute de logements sociaux disponibles (cf. : ibidem).

### 3.1.3. Le cadre technique

La mairie du 7<sup>ème</sup> ne dispose pas d'un cadre technique. Une demande de création d'un emploi de catégorie A de type ingénieur avait été formulée en 2011 ; cette demande n'a pas abouti. Une nouvelle demande a été faite pour la création, en 2012, d'un emploi de catégorie B type assistant technique. Cette demande n'aboutira pas, faute de création d'emploi à la DUCT en 2012.

**Le DGS déplore cette absence d'appui en expertise technique**, qui l'oblige à assumer seul des tâches chronophages pour lequel il n'est pas formé (visites d'architecture notamment, avis en matière d'urbanisme...). Il souligne (cf. les défis à relever page 59) que l'absence de moyens humains entraîne une carence dans la gestion des établissements de proximité.

### 3.1.4. La réunion mensuelle avec les services déconcentrés

Depuis décembre 2009, tous les deux mois environ, une réunion est organisée conjointement par les élus et la DGS avec les représentants des services déconcentrés de l'arrondissement et les référents locaux, ainsi qu'avec des responsables d'équipement de proximité. Les participants sont : le coordonnateur de l'espace public (ingénieur de la DVD nommé début 2010), les représentants des directions, le DGS, la DGAS chargée du pôle vie démocratique, espace public et pilotage territorial. C'est la DGS qui organise cette rencontre, avec un ordre du jour. C'est également elle qui rédige les comptes rendus. Le 1<sup>er</sup> adjoint au maire préside la réunion.

## 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.

Selon le DGS, « *la Mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement a souhaité désigner la Chef de la Subdivision 7 de la DVD coordonnatrice de l'espace public. Cette personne est reconnue comme interlocutrice privilégiée des élus du 7<sup>ème</sup>, du cabinet et de la direction générale des services. Sa présence est très positive. Elle assure une meilleure circulation de*



*l'information entre les élus, les directions centrales et les différents services déconcentrés sur des problématiques transversales ».*

#### 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.

Le référent territorial de la DAC est convié aux réunions, placées sous la présidence du maire, des chefs des services déconcentrés et de leurs adjoints. Le DGS n'a pas connaissance de la nomination d'autres référents dans les directions non déconcentrées. Il estime que ce rôle est très utile pour le suivi des dossiers à caractère culturel, et aussi pour l'état spécial, dans la gestion des bibliothèques et du conservatoire. La DAC a été récemment réorganisée, et le référent sera un collègue très précieux.

Le DGS déclare : *« L'impact du référent territorial est surtout apprécié sur les affaires culturelles (DAC). Sa fonction est essentielle comme relais avec les services de la direction centrale, d'autant plus qu'il participe aux réunions des services déconcentrés du 7<sup>ème</sup> arrondissement. Sa présence à ces réunions permet de répondre aux questions abordées par les responsables de bibliothèques, la direction générale des services et les élus ».*

#### 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 ?

Le DGS précise : *« La Mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement travaille actuellement en étroite collaboration avec la section du 7<sup>ème</sup> arrondissement du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris pour établir un accueil unique d'information en mairie d'arrondissement ».*

#### 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 assistant Conseil de la Jeunesse travaille en collaboration avec l'élue déléguée à la jeunesse du 7<sup>ème</sup> arrondissement. Une réunion mensuelle est organisée, en général le mercredi soir, vers 18h00 avec les conseillers de la jeunesse. En fonction de l'actualité et de l'ordre du jour, il est fréquent que l'élue déléguée à la jeunesse participe à ces réunions, tout comme le DGS et la DGAS chargée de la vie démocratique et du pilotage territorial.

Le DGS note cependant une certaine difficulté à « asseoir » dans les meilleures conditions l'assistant conseil de la jeunesse. Celui-ci ne dispose pas d'un bureau spécifique pour pleinement assurer sa mission.

### 3.2.2. L'impact des nouvelles technologies

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

Le DGS rappelle qu'une mutualisation de l'accueil de la Mairie, du Centre d'Action Sociale et du Service Social Polyvalent est actuellement en cours ce qui devrait permettre, à terme, une meilleure information du public.

La modernisation des modes de paiement s'est concrétisée par la mise en place de Facil'Familles en avril 2011. Une étude est, par ailleurs, actuellement en cours concernant la distribution des bourses de vacances par la régie de la Mairie.

Selon le DGS, la désectorisation de certaines formalités est effective pour l'état civil mais pas encore pour les demandes de logement social<sup>30</sup>.

Enfin, le DGS rappelle qu'une démarche pour la simplification et l'harmonisation des formulaires est engagée dans le cadre de groupes de travail entre les mairies d'arrondissement et le Bureau des Affaires Juridiques de la DUCT.

Selon le DGS, ces évolutions impliquent une répartition différente du personnel en fonction des démarches engagées, et de facto une surcharge de travail pour les autres agents qui doivent maintenir l'activité des services à effectif restreint.

#### 3.2.2.2. Le développement des « télé-services »

Les inscriptions en ligne sur les listes électorales s'inscrivent dans le développement des télé-procédures. Elles sont effectives depuis décembre 2010. En revanche, le DGS constate que le service des élections est souvent obligé d'effectuer des relances par mail auprès des demandeurs car les dossiers reçus sont souvent incomplets et que c'est une perte de temps importante.

Par ailleurs, le wifi est installé en Mairie et l'usage des mobiles permet également l'échange plus rapide de pièces dématérialisées.

Selon le DGS, le développement des télé-services nécessite de consacrer plus de temps sur les postes informatiques, alors même qu'il est demandé d'assurer une présence continue au guichet. Or, 25% de la population du 7<sup>ème</sup> arrondissement a plus de 65 ans et n'a pas forcément recours à ce type de service en ligne ; la présence en mairie semble indispensable pour cette partie de la population.

#### 3.2.2.3. Le projet transversal « Facil'Familles »

Le DGS indique : « Dans le cadre de la mise en place de « Facil'Familles », il a été décidé de rapprocher la régie de l'accueil de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement, à partir du premier trimestre 2012, en adéquation avec le futur Relais Information Familles ; les travaux seront réalisés sous le porche d'entrée de la mairie.

---

<sup>30</sup> Même si les nouveaux imprimés d'avril 2011 le mentionnent déjà.

Dans cette perspective, les familles auront accès aux renseignements concernant les démarches à effectuer et les moyens de paiement dans un périmètre géographique unique.

L'inscription, les modifications éventuelles, et le paiement correspondant pouvant s'effectuer en ligne directement sur le portail dédié à cet effet, il en résulte une simplification des formalités et une modernisation des modes de paiement; [.....] 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 phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs. Il est à souligner que les futurs locaux répondront aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (notamment le guichet).

La composition actuelle de deux agents affectés à la régie est suffisante et les moyens matériels, outre les travaux, requièrent la dotation de bureaux appropriés au futur local. Les moyens informatiques en matériel devront être identiques et les points d'accès au réseau devront être plus conséquents dans la mesure où le régisseur est également relais technique (nécessité de configurer les postes). »

#### 3.2.2.4. Internet, outil de participation des usagers

Le DGS précise que pour l'enlèvement des encombrants, un numéro de téléphone est communiqué et que les demandes peuvent également être faxées.

S'agissant des signalements d'incivilités, il existe un cahier de doléances à l'accueil et des signalements peuvent être effectués par courriel.

Il estime que le temps consacré aux réponses augmente fortement et que la présence au guichet reste malgré tout indispensable, ce qui implique le recrutement de personnes en C.U.I.

#### 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.

Selon le DGS, le traitement par courriel augmente considérablement alors même que le traitement du courrier papier ne baisse pas dans les mêmes proportions.

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

#### 3.2.3.1. La gestion des équipements de proximité

Le DGS déclare : « La gestion des équipements de proximité est essentiellement assurée au niveau budgétaire et comptable.

La cellule état spécial réalise un important travail de suivi des dépenses effectuées sur les équipements de proximité. A cet exercice, s'ajoute un travail de coordination des

*différents services déconcentrés de l'arrondissement pour optimiser l'exécution de leur budget. Cet effort se solde par un taux d'exécution exceptionnel en dotation de gestion locale depuis ces 3 dernières années : 99,40 % en 2008, 99,94 % en 2009, et 99,79% en 2010.*

*En parallèle, le redéploiement d'un cadre B a été opéré sur l'effectif interne de la mairie pour créer une cellule achats /marchés. Cet agent a pour objectif notamment d'accompagner les responsables d'établissement en difficulté sur leur fonctionnement budgétaire quotidien mais également d'établir un début de contrôle de gestion sur certains postes de dépense. A titre d'exemple, un travail est entrepris avec les directrices de crèches pour mieux calibrer les dépenses « alimentation ».*

*En revanche, la réforme des investissements localisés, avec la création des enveloppes d'investissement d'intérêt local (« espace public » et « équipements de proximité ») implique une charge de travail importante qui ne peut être, en aucun cas, transférée sur le service état spécial, car il ne possède ni le temps nécessaire ni l'expertise technique pour suivre l'ensemble des opérations programmées, en lien avec les élus de l'arrondissement, la SLA et les responsables des équipements de proximité. Cette fonction est partiellement assurée par le directeur général des services et la directrice générale des services adjointe (chargée de l'espace public et de la vie démocratique), en l'absence de cadre technique.*

*A ce jour, la gestion des équipements de proximité (hors budgétaire) est quasi inexistante au niveau de la mairie d'arrondissement, faute de moyens humains ».*

### 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, il s'agit d'une réunion politique à laquelle participent soit l'adjoint au maire sectoriel soit le directeur de cabinet du maire. Aucun impact n'est constaté sur le fonctionnement de la mairie.

### 3.2.3.3. La réforme des investissements d'intérêt local

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

Selon le DGS, « la création des enveloppes d'investissement d'intérêt local a permis d'associer davantage le maire et les élus d'arrondissement à l'élaboration du budget d'investissement. Ces dotations offrent une plus grande marge de manœuvre dans la programmation de travaux courants d'entretien et de petit aménagement.

*En revanche, cette réforme a eu un impact important sur la direction générale des services qui est désormais chargée du suivi de ces opérations et de rendre compte aux élus*

de leur avancement. L'organisation actuelle de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement ne permet pas un suivi optimal de ces enveloppes.

L'arrivée d'un cadre technique en 2012 dans le 7<sup>ème</sup> arrondissement serait très appréciée ».

#### 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.

Selon le DGS, « l'organisation cible de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement, avec l'évolution du pôle « Vie démocratique et Espace public » devrait pouvoir intégrer cette nouvelle mission. Ce pôle est actuellement constitué du DGAS et devrait pouvoir s'étoffer dans le cadre d'une réorganisation interne.

Cependant, il est à redouter une charge de travail supplémentaire : instructions des demandes, contrôle, délibérations... Pour mémoire, en 2010, le conseil d'arrondissement s'est prononcé sur une quarantaine de subventions ».

#### 3.2.3.5. L'extension des commissions mixtes paritaires

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

La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement souhaite généraliser les commissions mixtes paritaires pour tous les équipements de proximité.

La direction générale des services (DGS + DGAS) est chargée de la préparation administrative et politique des CMP, ainsi que de la mise en œuvre des décisions.

#### 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.

Les missions de la propreté sont essentiellement assurées par l'élu de l'arrondissement délégué aux espaces verts.

Un soutien technique est apporté par la DGAS « Vie démocratique et pilotage territorial » pour l'organisation des réunions et des CICA.

### 3.2.4. La déconcentration des directions centrales

#### 3.2.4.1. La déconcentration des directions centrales

L'utilisation des courriels facilite beaucoup le travail en réseau. La mairie (DGS ou DGAS) est systématiquement en copie des échanges entre les services déconcentrés et peut,

selon les circonstances, donner son avis ou appuyer la demande du responsable d'un équipement de proximité ou d'un service déconcentré.

Le DGS précise que depuis novembre 2009, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement organise, toutes les 6 semaines, une réunion des services déconcentrés, sous la présidence de la première adjointe, et en présence d'élus de l'arrondissement. Ces réunions se déroulent en trois temps :

La première partie concerne l'espace public (présence obligatoire de représentants des circonscriptions territoriales DVD, DEVE, DPE + coordonnateur espace public, et présence facultative pour les autres).

La deuxième partie concerne les sujets d'actualité (présence obligatoire de représentants des circonscriptions territoriales DVD, DEVE, DPE, DASCOS, DPA, DJS + coordonnateur espace public + référents territoriaux DAC, DFPE + représentants du Centre d'Action Sociale + responsables d'équipements de proximité [conservatoire, bibliothèques, Maison des associations]).

Enfin, la troisième partie concerne les équipements de proximité (présence obligatoire de représentants des circonscriptions territoriales DASCOS, DPA, DJS + référents territoriaux DAC, DFPE + représentants du Centre d'Action Sociale + responsables d'équipements de proximité [conservatoire, bibliothèques, Maison des associations], et présence facultative pour les autres).

La direction générale des services (DGS + DGAS) est chargée d'élaborer l'ordre du jour, de rédiger le compte rendu et d'assurer le suivi des sujets évoqués en réunion.

#### 3.2.4.2. Le mouvement de déconcentration à poursuivre

Le DGS précise que les représentants de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement sont favorables à la création d'une CASPE 7/15.

#### 3.2.4.3. Les réformes en cours

Le DGS considère que « *L'organigramme de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement tient compte de ces nouveaux enjeux : un pôle « vie démocratique, espace public et pilotage territorial » a été créé. En revanche, il n'est actuellement constitué que d'un agent (DGAS).*

*Par ailleurs, une mission est encore largement sous-estimée : le développement du contrôle de gestion au sein des mairies d'arrondissement.»*

Sur les modalités d'un travail collaboratif entre les maires d'arrondissement et les services de la Ville de Paris, le DGS rappelle que des groupes de travail sont actuellement menés et cite deux exemples :

- La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement conseille actuellement certains arrondissements (comme le 17<sup>ème</sup> arrondissement) sur la mise en place d'une fiche patrimoniale pour chaque équipement de proximité ;

- La mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement envisage de procéder à des échanges d'agents avec d'autres mairies d'arrondissement dans un but d'apprentissage plus complet auprès d' « experts » sur des tâches bien spécifiques (exemple : état-civil).

Le DGS ajoute que « *la polyvalence des agents en mairie, avec les autres mairies (si nécessaire) semble indispensable. L'organisation étant actuellement à flux tendu, les moyens humains seraient également à revoir, particulièrement pendant ce temps d'apprentissage et de partage effectif du savoir. Ceci permettrait d'appréhender cette réforme de façon plus sereine, constructive et rapide.*

Enfin, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement souhaite s'engager en 2012 dans une démarche « qualité ». Ce sera d'ailleurs le thème du prochain séminaire de mairie ».

## 4. LES PRINCIPALES OBSERVATIONS ET LES AXES D'AMELIORATION

### 4.1. Les principales observations

Le 7<sup>ème</sup> arrondissement est un arrondissement « moyen » avec un peu plus de 58 000 habitants. En septembre 2011, la direction générale des services a un effectif réel de : 32 agents DUCT, 37 avec les contrats aidés affectés aux services administratifs et au service intérieur et 48 avec les agents des autres directions présents à la mairie, le cabinet mobilisant 6 emplois administratifs et 1 contrat aidé. Par ailleurs, un poste à mi-temps est vacant.

La direction générale des services a mis en place une organisation administrative originale. A côté d'une DGAS « classique » qui pilote le service à la population et encadre l'essentiel des personnels administratifs, la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement dispose d'une DGAS attachée d'administration, ce qui est une singularité dans un arrondissement de moins de 60 000 habitants. Celle-ci est chargée de la vie démocratique, de l'espace public et du pilotage territorial et n'encadre aucun agent : elle a donc, en réalité, un profil et des fonctions de chargée de mission.

Les services assurent correctement leurs tâches et ne sont pas confrontés à une problématique de vacance de poste. Le nombre de contrats aidés respecte les normes en vigueur. Des réunions internes se tiennent régulièrement. Le poste de cadre technique, demandé en 2011 et 2012, n'a pas été créé.

Les personnels sont stables. Une majorité des agents a plus de 10 ans d'ancienneté et est âgée de plus de 40 ans. Peu d'agents habitent Paris. L'absentéisme est maîtrisé et l'ensemble des agents bénéficie depuis 3 ans d'un effort soutenu de formation.

Les fonctions d'UGD ne sont pas exercées par un service spécifique mais exercées par des agents du pôle service à la population et notamment à titre principal par le responsable du service, ce qui pose un problème réel de cohérence, de compétences et de disponibilité.

La polyvalence au sein du pôle service à la population n'en est qu'à ses débuts et constitue plus un objectif à atteindre qu'une réalité. Cette démarche n'emporte pas encore l'adhésion d'une majorité des personnels. L'équipement il y a un an, du service en bornes électroniques d'accueil et d'orientation du public (système Egestat) est actuellement non opérationnel.

Le mode de management du DGS en fonction depuis 3 ans est dynamique : il a regroupé les services à l'usager en un seul lieu et il a conduit une démarche de communication interne sur l'ensemble de ses services. Il vient par ailleurs, dans le cadre des 25 mesures initiées par la DUCT, de finaliser la fiche d'identité des établissements de proximité qui devrait servir de modèle aux directions générales des services des autres mairies d'arrondissement. La création d'un RIF à l'entrée de la mairie est prévue début 2012, simultanément avec une refonte du service d'accueil qui sera situé au même endroit. Le déménagement de la régie à proximité de l'accueil et du RIF est également prévu. Il s'ensuivra une refonte complète de la signalisation. Enfin, le DGS compte s'engager en 2012, dans la démarche Qualiparis.



Opérationnel depuis janvier 2011, le regroupement des services de l'état civil, des affaires générales et des élections en un même lieu, sous la responsabilité d'un responsable unique, devrait déboucher, au bénéfice des usagers, sur la mise en place d'une polyvalence des agents.

#### **4.2. Les axes d'amélioration**

- **Recommandation n° 1** : mettre en place et accompagner la polycompétence des agents du pôle service à la population ;

Dans sa réponse au rapport provisoire, le directeur de la DUCT précise que « *la pratique des « tableaux de polyvalence », préconisée par un autre groupe d'auditeurs de l'Inspection générale est d'un intérêt évident et pourrait être généralisée à l'ensemble des services des mairies.* »

- **Recommandation n° 2** : utiliser effectivement les bornes électroniques Egestat dont est équipée la salle du pôle service à la population depuis décembre 2010, outil permettant notamment d'orienter le public, de mesurer les temps d'attente de celui-ci, de calculer le temps de délivrance de chaque acte ;

Dans sa réponse au rapport provisoire, le directeur de la DUCT ajoute que « *la DUCT est en train d'étudier les dispositifs existant actuellement en mairie, et ceux disponibles sur le marché. L'idée est d'analyser l'hypothèse d'une généralisation de ce type d'outils pour une comptabilisation de la fréquentation des services aux parisiens, et une optimisation de la gestion des flux d'usagers, adaptées selon les caractéristiques de chaque mairie* ».

- **Recommandation n° 3** : réorganiser la fonction UGD actuellement diluée entre plusieurs acteurs du service à la population, en créant un service spécifique confié à un agent de catégorie C, directement rattaché au DGS ou au pôle ressources ;

- **Recommandation n° 4** : rattacher le pôle ressources à la DGAS chargée du pôle vie démocratique, espace public et pilotage territorial, afin de rééquilibrer les responsabilités des deux DAGS et d'améliorer le suivi des équipements de proximité ;

- **Recommandation n° 5** : évaluer le rôle des agents d'accueil et de surveillance (AAS) et rechercher avec la DPP et la DUCT les moyens de parvenir à une utilisation renforcée de ces agents par la négociation du contrat de service et un effort de formation ;

Dans sa réponse au rapport provisoire le directeur de la DUCT précise que : « *Il est rappelé que dans le cadre de Qualiparis, à la faveur des contacts menés dans les arrondissements entre les directions générales des services et la DPP, une réflexion menée par trois mairies récemment labellisées (11<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup> et 16<sup>ème</sup>), est en cours avec cette direction, pour mieux apprécier les missions souhaitées et leur adaptation aux particularités locales. La DUCT appréciera, en fonction du résultat de ces échanges, la pertinence de conclure un contrat de service avec la DPP, d'une part, chaque mairie d'arrondissement et la DUCT d'autre part* ».

- **Recommandation n° 6** : 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 sa réponse au rapport provisoire le directeur de la DUCT précise que : « Afin d'adapter l'accueil des administrés, dans le cadre de l'extension progressive du dispositif de Facil'Familles, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3<sup>ème</sup> 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. La DUCT bénéficie par ailleurs d'un concours extérieur pour étudier l'évolution des régies et ses impacts, et accompagner la mise en œuvre des orientations qui seront dégagées ».

## LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

[.....], Directeur de cabinet

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

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

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

[.....], Responsable du pôle ressources

[.....], Régisseur et relais technique

[.....], Responsable du service à la population et UGD

[.....], Huissier, Responsable du pôle service intérieur

[.....], responsable de l'accueil,

[.....], ajointe administrative au service de l'état civil, co-UGD

[.....], adjointe administrative au service des élections

[.....], standardiste

## **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 7<sup>ème</sup> a été transmis le 8 décembre 2011 au Maire de cet arrondissement et 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 janvier 2012.

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 13 février 2012.

**Réponse du Maire du 7<sup>ème</sup> arrondissement  
au rapport provisoire en date du 10 janvier 2012**

**Rachida DATI**  
**Ancien Ministre**  
**Député Européen**  
**Maire du VII<sup>ème</sup> arrondissement**



Paris, le 06 JAN. 2012

Madame la Directrice,

J'ai pris connaissance avec le plus grand intérêt du rapport provisoire établi par l'Inspection Générale sur les services administratifs de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement.

Au-delà des demandes modifications de forme transmises par mon Directeur Général des Services aux rapporteurs le 4 janvier dernier (cf. pièce jointe), ce document suscite de ma part une précision supplémentaire concernant l'organisation administrative mise en place à la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement.

En effet, la configuration particulière autour de quatre pôles<sup>1</sup> est un choix délibéré pour permettre de responsabiliser davantage les chefs de services directement rattachés au Directeur Général des Services tout en assurant des missions nouvelles transférées par la municipalité parisienne pour un meilleur service de proximité.

Dans cette perspective, le champ de compétence du « pôle Service intérieur » ne se limite pas seulement à un appui logistique (gestion de courrier, réalisation de reprographie, accueil des personnalités). L'huissier, responsable du pôle, organise et suit **l'événementiel de la mairie**, en coordination étroite avec le Directeur Général des Services et le Cabinet du Maire. Elle est également chargée du suivi de la **sécurité du bâtiment.**

Par ailleurs, le positionnement singulier de la Directrice Générale Adjointe des Services chargée de la vie démocratique, de l'espace public et du pilotage territorial, dont le profil s'apparente davantage à un chargé de mission permet de disposer d'un appui technique complémentaire aux côtés du Directeur Général des Services pour renforcer le pilotage territorial de l'arrondissement.

<sup>1</sup> « Service à la Population », « Ressources », « Service Intérieur », « Vie démocratique, Espace public et Pilotage territorial »

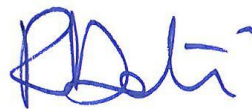
D'une part, elle est chargée de **coordonner l'action de la mairie avec celle des services déconcentrés** au sein des équipements publics de l'arrondissement (mise en place de commission mixtes paritaires, co-animation avec le Directeur Général des Services des réunions avec les services déconcentrés, mise en œuvre de la charte des arrondissements).

D'autre part, elle assure un **rôle d'appui et de conseil technique auprès des élus de l'arrondissement** notamment dans la réalisation de projets locaux et l'animation de la démocratie de proximité. A ce titre, elle est garante du bon développement des projets des Conseils Consultatifs de Quartiers dans toutes leurs dimensions fonctionnelles, participe à l'élaboration d'un tableau physico-financier sur l'espace public et assure le suivi des subventions aux associations.

Enfin, aux côtés du Directeur Général des Services, elle **développe une politique dynamique de gestion de projet et de conduite de changement** au sein de la mairie en vue d'une optimisation du fonctionnement des services (développement de la communication interne, constitution de tableaux de bord).

En conclusion, je souhaite attirer votre attention sur le fait que cette organisation qualifiée « d'originale » permet aux services de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement d'assurer, avec la plus grande rigueur, les missions classiques dévolues à une mairie d'arrondissement, mais surtout d'être en capacité d'assumer des missions nouvelles de plus en plus importantes malgré un effectif en baisse depuis 2005.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, l'expression de mes plus cordiales salutations.



Rachida DATI

*Directrice de l'Inspection Générale  
17, Boulevard Morland  
75 181 Paris cedex 04*

**Réponse du directeur de la DUCT  
au rapport provisoire en date du 13 février 2012**





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



Paris, le : 13 FEB. 2012

**Note à l'attention de :**

Directrice de l'Inspection Générale

**Objet : Rapport provisoire d'audit des services administratifs de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement (n°10-31-07)**

**Réf :**

Par note en date du 08 novembre 2011, vous avez bien voulu me transmettre le rapport provisoire établi par l'Inspection Générale sur les services administratifs de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement, ce dont je vous remercie.

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

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

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

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

**1) Remarques concernant les axes d'amélioration proposés**

Recommandation N° 1

Mettre en place et accompagner la polyvalence des agents du pôle service à la population.

**Observations**

A la notion de « polyvalence » nous préférons substituer celle de « poly compétence » ou de « compétence plurielle ». Au-delà de la sémantique, la volonté de la DUCT de ne pas enfermer les agents dans la répétition de tâches monotones, qui les empêchent, par ailleurs, d'évoluer dans leur carrière, est réelle et constante. Cela étant, il faut bien avoir conscience que le développement des applications informatiques propres à chaque fonction n'est pas de nature à faciliter cette diversification des tâches. La politique de formation conduite par la DUCT tend conjointement à renforcer les compétences « métier », indispensables pour la sécurisation des actes délivrés en mairie, et l'aptitude des agents à diversifier leurs missions.

A cet égard, la pratique des « tableaux de polyvalence » (même autrement dénommés), préconisée par un autre groupe d'auditeurs de l'Inspection Générale (Cf.: le rapport provisoire de l'IG sur la mairie du 18<sup>ème</sup> arrondissement) est d'un intérêt évident et pourrait être généralisée à l'ensemble des services des mairies.

#### Recommandation N° 2

Utiliser effectivement les bornes électroniques Egestat dont est équipée la salle du pôle service à la population depuis décembre 2010, outil permettant notamment d'orienter le public, de mesurer les temps d'attente de celui-ci, de calculer le temps de délivrance de chaque acte.

#### **Observations**

Le constat en la matière est très variable selon les mairies : existence de dispositifs analogues utilisés par les services (exemple de la mairie du 13<sup>ème</sup>), ou bien dont l'utilisation a été rapidement abandonnée (exemples des mairies des 7<sup>ème</sup> et 19<sup>ème</sup> arrondissements), ou absence de ce type d'installation.

La DUCT est en train d'étudier les dispositifs existant actuellement en mairie, et ceux disponibles sur le marché. L'idée est d'analyser l'hypothèse d'une généralisation de ce type d'outil pour une comptabilisation de la fréquentation des services aux Parisiens, et une optimisation de la gestion des flux d'usagers, adaptées selon les caractéristiques de chaque mairie (taille, importance et nature de l'affluence, configuration des lieux, poly compétence plus ou moins développée...).

#### Recommandation N° 5

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

#### **Observations**

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

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

#### Recommandation N° 6

Suivre régulièrement l'évolution de la fréquentation de la régie dans le cadre de Facil'Familles, pour adapter les conditions d'accueil si nécessaire.

#### **Observations**

Afin d'adapter l'accueil des administrés, dans le cadre de l'extension progressive du dispositif de Facil'Familles, un travail de réflexion est d'ores et déjà engagé par la DUCT. Il associe le DGS du 3<sup>ème</sup> 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.

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

## **2) Remarques relatives à la gestion du personnel**

Page 26, il me semble que l'expression de « *taux de gravité global des absences* » devrait être revue.

Tels sont les éléments de portée générale que je souhaitais vous communiquer à l'occasion du rapport des services de la mairie du 7<sup>ème</sup> arrondissement.

Le directeur des usagers, des citoyens et des territoires

## Annexe

La gestion du parc informatique de la mairie du 7<sup>ème</sup> 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.*