

### Comité de suivi des projets de modernisation.

Présidé par Jean-François COLLIN, Secrétaire Général adjoint, ce comité de suivi qui s'était déjà réuni le 9 mars 2010 (cf. *UCP Flash 504 du 15/03/10*), a tenu une nouvelle réunion le 14 avril 2010 pour évoquer notamment la Charte des arrondissements. Annoncée par le Maire de Paris en février 2009, cette charte doit « définir et mieux organiser les relations entre les mairies d'arrondissements et les services municipaux, établir entre eux des relations fonctionnelles et non hiérarchiques, rapprocher des mairies les agents des services en poste dans les arrondissements ».

A plusieurs reprises l'UCP a demandé à être associée à la conception de cette charte qui aura des incidences sur le positionnement des personnels concernés. Le projet de charte a été élaboré par un groupe de travail, présidé par le maire du 13<sup>e</sup> arrondissement, qui s'est réuni à 3 reprises. Les organisations syndicales n'ont pas été associées et le document finalisé par ce groupe de travail, qui sera soumis pour avis au CTP Central de juin et au Conseil de Paris de juillet, leur a été remis lors de la réunion du 14 avril. L'UCP ne peut que déplorer encore une fois la méthode qui consiste à informer les syndicats plutôt que d'engager une concertation avec eux, qui plus est lorsqu'il s'agit, suite à une décision politique de renforcement de la déconcentration, de redéfinir le cadre de travail de nombreux agents, en l'occurrence ceux affectés dans des services territoriaux.

A la demande des organisations syndicales, une réunion technique aura lieu le 11 mai 2010, au cours de laquelle seront aussi examinées les fiches de postes des cadres techniques en mairie d'arrondissement, l'UCP ayant interrogé l'administration sur ce point lors de la réunion du 14 avril. Bien entendu, nous vous rendrons compte de l'avancement de ce dossier sensible.

### Lancement de la démarche "Qualiparis".

En septembre 2009, l'UCP avait été reçue par Mao PENINOU, adjoint au Maire chargé de la qualité des services publics municipaux, de l'accueil des usagers et du bureau des temps (*UCP-Flash n°490 du 28/09/09*). Celui-ci avait alors annoncé une nouvelle vague d'enquêtes de satisfaction et, dans la continuité de la charte d'accueil, la mise en œuvre d'un processus de labellisation des services et établissements de la Ville de Paris.

Les résultats des enquêtes réalisées par la société BVA, qui s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité « Qualiparis », ont été présentés aux organisations syndicales le 15 avril 2010.

Deux enquêtes ont été menées : une auprès des usagers de plusieurs services (piscines, bibliothèques, musées, services sociaux, mairies, établissements petite enfance) pour mesurer leur niveau de satisfaction ; une « usagers mystère » par les enquêteurs de BVA dans 4 secteurs : mairies, piscines, bibliothèques et le 3975.

Il en ressort un indice de satisfaction très élevé (de l'ordre de 90%), en augmentation par rapport à celui de l'enquête menée en 2006/2007, supérieur à celui constaté dans d'autres collectivités ou même dans les services de l'Etat.

La satisfaction des usagers porte sur la compétence et le savoir être des agents reconnus par tous. Les points faibles relevés concernent la durée d'attente dans les mairies et les services sociaux, le manque de moyens donnés aux agents et de locaux pour améliorer l'accueil. Un effort est à faire dans la formation du personnel pour répondre à la montée en puissance d'Internet et des mails, également lors de la mise en place des RIF (relais information familles). Il convient aussi de revoir l'organisation du travail et la charte d'accueil pour les agents du 3975 travaillant dans des conditions particulièrement difficiles, ainsi que pour les services sociaux ou les mairies.

Pour poursuivre la démarche engagée avec la charte d'accueil, la Ville de Paris s'engage maintenant dans le processus de labellisation, qui doit doter progressivement les sites recevant du public d'un label attestant la qualité du service rendu aux usagers. En septembre, l'UCP avait insisté sur la

nécessité d'impliquer les agents dans une réflexion collective sur l'accueil. Elle a rappelé cette position lors de cette présentation.

Huit secteurs de la Ville (piscines, parcs et jardins, bibliothèques, maison de l'adoption, inspection générale des carrières, antenne logement, maison des associations et 3975) et le CASVP font partie des premiers secteurs concernés en 2010. Les centres pilotes doivent mettre en place les critères retenus dès l'automne pour que les premiers établissements soient labellisés à la fin de l'année.

L'UCP suivra avec attention ce dossier impliquant les chefs d'établissements engagés dans la labellisation ainsi que les personnels, qui doivent être reconnus et valorisés : associer l'ensemble des intervenants dans le cadre d'une réflexion collective constitue la condition indispensable à la réussite de ce projet.

## **Discriminations.**

UCP Flash l'avait annoncé dans son numéro du 493 du 19 octobre dernier, l'INED (Institut National d'Etudes Démographiques) va procéder à une enquête sur les discriminations dans les services de la Ville. Lors de la présentation de l'enquête par Maïté ERRECART le 14 octobre 2009, l'UCP, suivie par les autres organisations syndicales, avait critiqué la méthode retenue qui demandait aux cadres d'intervenir dans cette procédure, ce qui, outre une surcharge pour eux, aurait pu être de nature à relativiser la crédibilité des résultats. Une autre méthode était demandée ; elle a été présentée aux syndicats le 14 avril, lors d'une réunion présidée par Jean-François COLLIN, Secrétaire Général adjoint. 17 directions seront concernées par cette étude, qui touchera 10 000 agents. Les questionnaires, sous enveloppe fermée pour garantir un anonymat total, seront collectés soit dans l'urne déposée au SRH de la direction (réfèrent technique de l'enquête) soit au cours de réunions collectives de présentation avec des enquêteurs de l'INED.

La hiérarchie n'interviendra pas dans le circuit de diffusion et de récupération des données, comme cela avait été demandé en octobre dernier.

L'enquête portera sur le parcours professionnel des agents et sur les sentiments de discriminations ressentis. Il sera ensuite procédé à un croisement de ces données.

Pour aider les SRH des directions concernées, la DRH a préparé un ensemble de documents d'appui et de méthode ; un guide est aussi prévu en fin du questionnaire pour aider les agents. Tout sera mis en œuvre pour les faire adhérer à cette enquête : information par « La Lettre Capitale », affichage.

L'enquête débutera le 4 mai et doit durer 2 mois ; ses résultats seront connus en fin d'année.

## **Errata.**

L'article consacré au comité de site de l'Hôtel de Ville du numéro 508 d'UCP Flash a suscité des réactions de lecteurs.

Dans le point relatif aux travaux de la bibliothèque administrative, nous indiquions la mise en œuvre d'un système de lutte contre l'incendie « reposant sur la diffusion d'un gaz particulièrement toxique ».

Laurent CORBIN, chef de la section d'architecture de l'Hôtel de Ville, nous précise qu'il s'agit d'azote, un gaz inerte et donc non toxique. Le principe de l'extinction automatique est d'atteindre un taux d'oxygène de 11 à 12%, insuffisant pour permettre une combustion mais permettant à une personne se trouvant dans les réserves d'évacuer.

En complément, Patricia DIDION, chef de l'agence de gestion de l'Hôtel de Ville, nous précise que ce système est parfaitement rôdé et fonctionne à de nombreux endroits.

Par ailleurs, Eric LAUGA, responsable incendie du site, procédera le 4 mai à 9h30 à une information particulière à la Bibliothèque Administrative.

D'autre part, concernant le ménage en journée, Danielle BRESTOVSKI, directrice de la DDATC, nous rappelle que les personnels de ménage sont des deux sexes et que l'emploi du terme « agents de ménage » est préférable à celui de « femmes de ménage ».

UCP Flash remercie les intervenants de l'attention qu'ils portent à sa lecture.

**Union des Cadres de Paris**

2bis, square Georges Lesage 75012 PARIS – Tél. 01.43.47.80.72 - Fax. 01.43.47.81.45