

## Au cœur du service public : les métiers en contact direct avec les Villeparisiens

Agents de voirie, d'accueil, service informatique, ressources humaines, agents administratifs, des écoles, service évènementiel, communication, Villeparisis emploie plus de 400 personnes pour faire fonctionner les différents services publics rendus directement ou indirectement aux habitants de la ville. Certains rencontrent le public, d'autres effectuent un travail de l'ombre, pourtant indispensable à la vie de la collectivité. Tour d'horizon de ces métiers.



**Plus de 400 professionnels au service des Villeparisiens : les métiers en contact direct avec les Villeparisiens**

Par définition en relation permanente avec les habitants et habitantes, ils sont une équipe de cinq personnes qui reçoivent les Villeparisiens du lundi au samedi au Guichet unique. Arrivée aux affaires générales en 2007, **Magali B.** fait aujourd'hui partie de cette équipe. Actes de naissance, inscription aux centres de loisirs, obtention de dossiers scolaires, réception des dossiers pour les permis de construire, déclaration préalable aux travaux, les missions sont extrêmement variées.

« Nous assurons des permanences physiques aussi bien que téléphoniques. Notre métier a beaucoup évolué en l'espace de dix ans. Aujourd'hui, au-delà de nos missions propres, nous devons être capables de renseigner l'utilisateur. S'il vient avec dix questions, il doit repartir avec dix réponses » affirme-t-elle.

L'ouverture de la Maison des droits Jeanne Chauvin en septembre 2021, procède de cette même volonté de renforcer le service rendu au public. **Atika B.** qui en est la directrice rappelle sa vocation.

« Cette structure implantée dans un quartier éloigné des services publics, a quatre missions principales : l'accompagnement administratif, l'accès aux droits, l'inclusion numérique, l'aide aux victimes. »

Face à la dématérialisation des démarches administratives, à l'accès de plus en plus complexe à la CAF ou à la CPAM, tout un pan de la population se retrouve désemparé. « Depuis la crise sanitaire, et face au désengagement de l'État, nous recevons de plus en plus de demandes et notons une dégradation des conditions de vie. J'aime profondément le contact avec le public même si les problèmes sont de plus en plus importants. Cette maison a tout son sens, chaque jour nous avons des témoignages de gratitude de la part des habitants, ils se sentent accompagnés et compris ! »

**Naima Z.**, sa collègue, fait partie de la fonction publique territoriale depuis 27 ans.

« L'ouverture de la Maison des droits entre en résonance avec mes aspirations et les engagements du maire. Pour garantir un maillage territorial, il est intéressant qu'une telle structure existe sur le nord de la ville. »

Dans un tout autre registre, le service évènementiel mène une réflexion stratégique sur les événements et la mobilisation sur le terrain. **Marie D.**, responsable du service est arrivée en 2019 à la mairie de Villeparisis au service des sports et fêtes, après une expérience dans l'évènementiel culturel.

« En janvier 2021, le service est devenu un service évènementiel. Nous veillons à proposer une coordination cohérente sur la ville. Nous organisons les évènements de A à Z, en partenariat avec les différents services municipaux, mais aussi parfois en lien avec des partenaires associatifs » explique-t-elle.

Contrairement à son expérience du privé dans une entreprise où le rendement passait avant tout, aujourd'hui elle apprécie la polyvalence de son métier, le fait de passer autant de temps au bureau qu'aux côtés des Villeparisiens, mais aussi le relationnel avec ses collègues et la gestion de projets transversaux. Elle travaille avec une alternante, une agent d'accueil, quatre agents du pôle logistique et sa directrice. « *On recommence à proposer des évènements après un programme allégé dû à la Covid, les sollicitations sont nombreuses !* » explique-t-elle.

**Denise L.**, directrice de l'évènementiel et de la vie associative a, quant à elle, réalisé l'ensemble de sa carrière à Villeparisis. Arrivée en 1981 pour un job d'été de deux mois, elle ne quittera plus la municipalité.

« J'avais un bac comptabilité en poche et l'on m'a proposé de rester » se souvient-elle. Au départ elle se charge des inscriptions dans les centres de loisirs, puis elle rejoint les services techniques comme secrétaire et en 1988 elle rejoint le service des sports et fêtes. « Avec la responsable de l'évènementiel nous nous chargeons des évènements qui se déroulent dans la ville. J'organise des réunions régulières pour prévoir les manifestations, connaître les besoins, préparer le budget. Je rencontre l'élue de secteur toutes les semaines. Villeparisis compte près d'une centaine d'associations et nous accompagnons aussi l'organisation de commémorations officielles » raconte Denise. Passionnée par son métier, elle éprouve de grandes satisfactions à « faire plaisir » aux citoyens. Depuis 2021, elle travaille à la réorganisation de la direction. « Parmi les améliorations administratives, nous avons créé des fiches projets pour avoir une visibilité d'ensemble des évènements et éviter de programmer plusieurs festivités en parallèle. Ces fiches sont transmises à tous les services afin qu'ils puissent s'intégrer à la programmation. »

Un objectif passionnant, parmi d'autres : organiser des évènements sportifs en coordination avec le service des sports, dans le cadre de la labellisation [« Terre de Jeux 2024. »](#)

#### **La notion de service public**

Le service public désigne deux éléments : **une mission**, qui est une activité d'intérêt général, et un **mode d'organisation** consistant, de façon directe ou indirecte, à faire prendre en charge ces activités d'intérêt général par des personnes, soit publiques (État, collectivités territoriales, établissements publics) soit privées, mais sous le contrôle d'une personne publique.

Il est organisé autour de **trois grands principes** :

- **La continuité** : la nécessité de répondre aux besoins d'intérêt général sans interruption.
- **L'égalité** : toute personne a un droit égal à l'accès au service, participe de manière égale aux charges financières résultant du service et enfin doit être traitée de la même façon que tout autre usager du service.
- **D'adaptabilité ou mutabilité** : le service public ne doit pas demeurer immobile face aux évolutions de la société ; il doit suivre les besoins des usagers ainsi que les évolutions techniques.



