

# Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune d'Ambès

## Entre

Bordeaux Métropole représentée par son Président dûment habilité par délibération n° XXX du XXX, Monsieur Alain Juppé ci-après dénommée "la Métropole",

d'une part,

## Et

La commune d'Ambès représentée par son Maire, Monsieur Kevin Subrenat dûment habilité par délibération n° XXX du XXX, ci-après dénommée "la commune",

d'autre part,

**VU** le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

- Considérant la volonté des structures contractantes de se doter de services communs afin de favoriser l'exercice de leurs missions, de rationaliser les moyens mis en œuvre pour leur accomplissement et d'être assurées de disposer d'une performance des services communs métropolitains au moins équivalente à celle de leurs services municipaux, il est proposé d'établir un « contrat d'engagement » définissant un cadre général d'organisation des relations et de l'action, entre la commune et Bordeaux Métropole.
- Considérant la nécessité de traduire juridiquement et financièrement les conditions de création des services communs, et conformément aux obligations légales en la matière, il est proposé une convention de service commun intégrant l'impact de la mutualisation et les conditions de transferts de moyens afférent à la Métropole faisant l'objet d'un document à part.
- Considérant les liens étroits pouvant exister entre les objectifs fixés aux services communs et les moyens pour les réaliser, les conventions de service commun et les contrats d'engagement sont élaborés conjointement.
- Considérant l'équilibre à trouver entre la précision des engagements, expression des exigences réciproques, et la nécessaire souplesse du fonctionnement dans la période de mise en place des services communs,

**Il est, dans ce cadre, convenu et arrêté ce qui suit :**

# Sommaire

<b>ARTICLE 1 : OBJET .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 : ENGAGEMENT DES PARTIES .....</b>	<b>4</b>
OBJECTIFS GENERAUX DU CONTRAT .....	4
ENGAGEMENTS QUALITE .....	4
<b>ARTICLE 3 : CHAMPS CONCERNES .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE .....</b>	<b>5</b>
FORME .....	5
AUTORITES HIERARCHIQUE ET FONCTIONNELLE .....	6
REFERENTS ET INTERFACES.....	6
PROCEDURES .....	7
REGULATION ET ARBITRAGES.....	7
<b>ARTICLE 5. MODALITES DE SUIVI DU CONTRAT .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 6 : REVISION DU NIVEAU DE SERVICE ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT .....</b>	<b>8</b>
<b>ANNEXES .....</b>	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

# ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat fixe le cadre général d'organisation des relations entre la Métropole et la commune d'Ambès et de leurs actions, pour les missions et activités qu'elles ont décidé de mutualiser, étant rappelé que la commune reste l'interlocuteur privilégié des usagers.

Il s'applique également aux missions de propreté, mobilier urbain et espaces verts sur voirie qu'elles ont décidé de régulariser par transfert des personnels et moyens affectés.

Il constitue l'outil de gouvernance qui permet d'optimiser la collaboration entre les parties sur l'ensemble des champs mutualisés en établissant les procédures de travail et en déterminant une répartition des rôles que les deux parties prenantes s'engagent à respecter.

# ARTICLE 2 : ENGAGEMENT DES PARTIES

## Objectifs généraux du contrat

Le contrat d'engagement doit permettre aux parties d'atteindre les objectifs suivants :

- expliciter les liens entre autorités hiérarchiques et fonctionnelles qui régissent, d'une part la gestion des services communs au sein de Bordeaux Métropole et, d'autre part, les relations entre ces services communs et la commune et ses représentants ;
- accroître la réactivité des réponses à l'usager rendues par l'ensemble commune/Métropole ;
- rendre lisible le circuit des demandes et de leur traitement, pour chacun ;
- rechercher l'efficience, la performance, dans le cadre d'une obligation de résultat et de respect des moyens affectés ;
- donner un sens à la mutualisation et aux transferts de compétences, en définissant plus précisément les procédures de gestion de la relation à l'usager et en les rendant opposables au sein d'un document liant la commune et la Métropole.

Ce contrat recense les besoins de la commune et ses attentes spécifiques dont les parties conviennent et que la Métropole s'engage à prendre en compte, ainsi que les principes de pilotage, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Dans la mesure où la qualité du service rendu par la Métropole dépend étroitement de la bonne collaboration de la commune, celle-ci devra

réciproquement répondre aux attentes formulées par la Métropole.

## Engagements qualité

Des engagements qualité sont pris, par domaine et prestations, qui reposent sur un niveau de service arrêté d'un commun accord par les parties.

La commune s'engage dans ce cadre à justifier préalablement de son niveau de service constaté en 2013/2014 et, le cas échéant, à communiquer à la Métropole les référentiels qualité qu'elle applique.

Ces éléments figurent de manière synthétique sur chaque fiche thématique annexée au présent contrat, laquelle peut renvoyer à des documents plus complets transmis par la commune à la Métropole à l'occasion de la conclusion du présent contrat (rapports d'activité, tableaux de bord...).

Il appartient à la commune de justifier des moyens qu'elle consacrait à l'activité, et du résultat atteint. A défaut, les parties conviennent de mettre en place un suivi d'activités la première année du contrat afin de constituer un « niveau de référence ».

Ainsi, et pour chaque prestation, un responsable pourra être identifié, les engagements qualité écrits, et les dossiers ou projets prioritaires précisés (annexes).

## ARTICLE 3 : CHAMPS CONCERNES

Les services communs ne pourront être saisis que pour les fonctions que la commune a décidé de mutualiser.

En l'occurrence sont concernés les domaines suivants :

Fonctions opérationnelles	
	Propreté

Une déclinaison est établie, domaine par domaine, des activités mutualisées, des interlocuteurs identifiés, des priorités et engagements de service réciproques, des indicateurs et valeurs cibles.

Cette déclinaison figure en annexe, par thématique.

## ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE

Il est nécessaire de préciser les dispositions générales relatives aux modalités de saisine par le Maire (et sous son autorité, ses adjoints ou ses services), des différents services communs placés sous l'autorité hiérarchique du Président de Bordeaux Métropole, du Directeur Général des Services (DGS) de la Métropole et le cas échéant l'adjoint au directeur général des territoires en charge du pôle territorial concerné, étant rappelé que les utilisateurs de ces services peuvent être externes (usagers des services publics) ou internes (agents communaux).

### Forme

Les demandes peuvent prendre, selon leur nature, toutes formes : courrier, note, courriel, mais aussi appel téléphonique ou demande orale directe.

Le lien dit de « proximité » qualifie plus particulièrement les relations entretenues par la commune avec ses habitants.

La commune reste l'interlocutrice privilégiée des habitants, même si cela n'interdit pas ces derniers de saisir directement les services métropolitains.

La commune et la Métropole ont pour objectif de développer un outil partagé permettant de centraliser les demandes et facilitant ainsi la saisine des services métropolitains et un retour d'information vers la commune, qui pourront ainsi adresser la réponse à l'usager sur leurs territoires.

# Autorités hiérarchique et fonctionnelle

## L'autorité hiérarchique

**L'autorité hiérarchique**, exercée au travers de ses responsables par la collectivité employeuse de l'agent, permet et garantit la prise de décision et la mise en œuvre des missions confiées. Le lien hiérarchique se traduit, au sein de l'organisation de travail, par l'existence d'une fonction d'encadrement clairement et personnellement identifiée, dont l'agent dépend. L'encadrant fixe les objectifs, attribue les moyens, priorise les tâches et en contrôle l'exécution. Il lui appartient d'évaluer et de noter l'agent.

Pour les agents transférés par la commune dans les services communs au titre de la mutualisation, l'autorité hiérarchique est exercée par le Président de Bordeaux Métropole ou par ceux à qui il a confié cette autorité, dans le cadre de l'organisation de la Métropole.

## L'autorité fonctionnelle

**L'autorité fonctionnelle** caractérise le lien entre les responsables de la commune et les services communs pilotés par la Métropole. La mission étant exercée pour le compte de la commune, le service commun qui la remplit est placé sous l'autorité fonctionnelle du Maire et de ses représentants (élus et services). A ce titre, le service commun conseille, prépare et exécute les décisions du Maire.

Cette relation, sans confusion avec l'exercice de l'autorité hiérarchique, garantit la bonne articulation

(expression du besoin, commande, échange d'information, suivi de la réalisation, évaluation du résultat...) entre le donneur d'ordre communal et le service qui agit pour son compte.

Pour ce faire, le Maire ou ses représentants s'adressent directement aux cadres dirigeants des services communs concernés, essentiellement en Pôle territorial mais également, selon la nature des activités mutualisées, en direction centrale.

**Par ailleurs, un lien fonctionnel**, de nature différente, existe **en interne** aux services métropolitains. Il contribue à la valeur ajoutée apportée par la mutualisation car il repose sur le principe que les directions centrales exercent en premier lieu vers les pôles territoriaux une fonction d'appui, d'expertise et de ressources, que ces dernières ont vocation à mobiliser dans le cadre de leurs missions propres.

Ce lien fonctionnel s'inscrit par ailleurs dans un rôle d'animation des compétences métiers liées aux activités et missions communes. Il favorise l'analyse des pratiques professionnelles, le partage des connaissances, l'utilisation et la maîtrise des outils communs.

L'outil privilégié pour l'animation fonctionnelle est le réseau métier. Les réseaux métiers constituent des instances de dialogue fonctionnelles et non hiérarchiques. Ils facilitent les coopérations dans une organisation déconcentrée, en recherchant l'amélioration continue du service rendu.

## Référents et interfaces

L'adjoint au directeur général en charge du pôle territorial et le Directeur général des services de la commune sont garants de la bonne mise en œuvre du contrat d'engagement. Afin de faciliter le pilotage du-dit contrat et les actions correctives qui s'avèreraient nécessaires, un responsable du suivi du contrat est désigné par chacune des parties. Pour la Métropole, il est positionné en pôle territorial. La fonction de responsable qualité est assurée au niveau de la direction générale des territoires.

Afin de faciliter la mise en œuvre des prestations au quotidien, des responsables thématiques sont identifiés côté Métropole. Leurs interlocuteurs côté commune sont précisés en annexes. Le rôle des responsables thématiques est de s'assurer de la qualification de la demande, de la mise en œuvre et de la circulation de l'information sur les actions réalisées.

## Procédures

Les annexes thématiques (annexes) précisent les procédures applicables par domaine et par activité.

## Régulation et arbitrage

En étant guidé par les principes de rapidité, de simplicité et d'efficacité, les processus de saisine doivent être clairs et les interlocuteurs identifiés sur la base de leur fonction.

Les saisines du service commun peuvent, selon les activités, être de trois natures :

### Ordinaire

Il s'agit de la saisine de droit commun, qui s'inscrit dans un fonctionnement normal du service et à laquelle l'organisation de travail planifiée des services communs doit répondre.

### En urgence

Il s'agit de la saisine qui, s'inscrivant dans une activité dont la mise en œuvre est confiée par la commune aux services communs, a pour origine un évènement ponctuel et non prévisible auquel il faut faire face avec une très grande réactivité. Elle impose aux responsables concernés des services communs une priorité et un délai d'intervention spécifiques.

### Exceptionnelle

Il s'agit d'une saisine qui ne s'inscrit pas dans le cadre d'action prévu par le contrat d'engagement. Elle est exceptionnelle tant par le fait qu'elle est hors du champ contractuel que par son caractère ponctuel. Les modalités de la réponse et de sa prise en charge sont évaluées et déterminées par les responsables concernés de la commune et des services communs.

En cas de divergence de vue sur les éléments de programmation des opérations, tâches ou travaux confiés aux agents mutualisés, un **arbitrage** sera réalisé suivant la procédure suivante :

- Les autorités hiérarchiques (directeur général des services de la commune, directeurs généraux adjoints, adjoints au directeur général des territoires en charge des pôles territoriaux) sont chargées de trouver un compromis entre les besoins et les moyens des deux collectivités.
- Si nécessaire, les directeurs généraux seront amenés à trouver une solution.
- En dernier recours, le Maire et le Président sont sollicités.

En cas de divergence sur le fond, les instructions du Maire sont appliquées en dernière instance.

En cas de demande exceptionnelle non prévue au contrat, la commune prend contact avec l'adjoint au directeur général des territoires en charge du pôle territorial. Ce dernier pourra proposer à la commune d'adapter l'organisation usuelle des moyens pour disposer des moyens adaptés à cette demande.

Un état récapitulatif annuel sera dressé afin d'inventorier les demandes exceptionnelles et les litiges et de capitaliser les solutions arbitrées. Il sera présenté en Conférence territoriale.

## ARTICLE 5 : MODALITES DE SUIVI DU CONTRAT

Une mesure de l'atteinte des objectifs prévus est nécessaire, sur la base d'un suivi et d'une évaluation prévoyant de possibles ajustements chaque année, en fonction de l'évolution de la répartition des services entre Métropole et commune, de l'écart constaté entre les objectifs et les résultats, et enfin de l'évolution des besoins.

**La mise en œuvre opérationnelle du contrat est pilotée par le Directeur général des services de la commune et l'adjoint au directeur général des territoires en charge du pôle territorial.** Une réunion de lancement est organisée avec les parties prenantes pour partager les objectifs du contrat, les procédures de travail et s'accorder sur un plan d'actions visant à améliorer la collaboration entre les deux parties, ainsi que, le cas échéant, sur la détermination d'un plan de continuité.

Des rencontres mensuelles des responsables de suivi du contrat sont organisées la première année, elles sont à minima trimestrielles par la suite. Un tableau de bord permet de faire le point sur les interventions réalisées dans la commune (nature, délais...).

**Au moins deux réunions annuelles**, avec les Maires, sont organisées pour traiter, par thématique, les dossiers en cours, vérifier le respect des engagements mentionnés dans le contrat et mettre en place des actions correctives, si nécessaire. La Métropole fournit les données opérationnelles et financières liées au pilotage du contrat, et les données nécessaires pour assurer l'efficacité du suivi et permettre, postérieurement, une évaluation plus générale de l'organisation mise en place.

Une **évaluation à la date anniversaire du contrat** est programmée pour vérifier le respect des engagements pris par les cocontractants. Cette évaluation permet, sur la base des indicateurs contenus dans le contrat et des observations formulées par les parties, de mesurer le degré de prise en compte des besoins exprimés. Elle conduit, le cas échéant, à l'actualisation des objectifs, des engagements et du plan d'actions sur lesquels se sont accordées les deux parties.

L'évaluation annuelle est **communiquée chaque année par la Métropole à la commune d'Ambès**, au plus tard le 31 mars de l'année suivante, sous forme d'un rapport reprenant des données tant quantitatives que qualitatives, qui est présenté aux instances délibératives communales pour information.

## ARTICLE 6 : REVISION DU NIVEAU DE SERVICE ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Le Maire garde la souveraineté du niveau de service qu'il souhaite fixer sur sa commune pour ces services mutualisés. Les moyens des services communs seront alors ajustés en conséquence.

Une révision des niveaux de service assurés par la Métropole pour le compte de la commune peut être envisagée par les parties. Elle fait l'objet d'une négociation qui prend notamment en compte l'évolution des patrimoines gérés, le niveau de prestation souhaité par la commune, l'évaluation de l'impact sur les moyens affectés et la capacité de la Métropole à prendre en compte ces évolutions. Cette révision peut déboucher sur une révision de l'attribution de compensation de la commune.

Les adaptations limitées des niveaux de service sont arrêtées entre les parties dans le cadre de la démarche d'amélioration continue et de dialogue de gestion, dans un objectif partagé d'efficience du service.

En cas de mise à disposition descendante de personnels métropolitains ou ascendante de personnels communaux, et de prestations complémentaires de services rendus par les services communs métropolitains, une **compensation financière** pourra être prévue.

La révision du niveau de prestation et les prestations complémentaires se concrétisent par un avenant portant sur les annexes.

## ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour la durée du mandat municipal, avec renouvellement tacite dans les six mois qui suivent l'élection municipale.

Fait à Bordeaux, le ..... , en ..... exemplaires.

Pour la Métropole,

Signature / Cachet

Le Président,

Nom, prénom(s)

Pour la commune,

Signature / Cachet

Le Maire,

Kevin Subrenat

## ANNEXES

- Propreté

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE « DOMAINE PUBLIC/PROPRETE » – CONTRAT D’ENGAGEMENT**

### **COMMUNE D'AMBES**

#### **DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/PROPRETE**

#### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Propreté**

Les moyens consacrés par la commune au sous-domaine Domaine public –propreté sont évalués par la CLECT (Commission Locale d’Evaluation des Charges Transférées).

#### **II/ Missions et activités dans le domaine Propreté**

##### **Activités régularisées par la commune**

Nettoyage courant de la voirie : balayage manuel et mécanique, lavage, désherbage, enlèvement de dépôts sauvages sur le Domaine Public Voirie, ses accessoires et mobiliers urbains associés ( <i>cendrier, panneaux d'affichage libre, monuments, armoires réseaux...</i> ): de façade à façade (trottoirs, caniveaux, fossés), places classées Métropole, marchés <sup>1</sup> de plein air sur voirie, et sur ces mêmes domaines, après manifestations publiques (pose et dépose de bennes et matériels de tri pour manifestations) une fois par an lors du festival des Odyssées au travers du service payant de la Direction de la collecte et du traitement des déchets (DCTD)
Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public métropolitain
Nettoyage et collecte des corbeilles sur le domaine public métropolitain
Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public métropolitain : ramassage <sup>2</sup>
Nettoyage des panneaux d'affichage, cendrier
Nettoyage des sanitaires sur le domaine public communal (3 existants)
Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public et privé communal
Nettoyage et collecte des corbeilles sur les espaces communaux (dont espaces naturels...) – Essentiellement Cantefrêne
Réalimentation des distributeurs de poches à déjections canines sur domaine public communal (un site existant su Cantefrêne)
Nettoyage courant sur le domaine public communal : marchés de plein air hors voirie, parcs et jardins, aires de jeux, cours d'écoles et après manifestations (+ pose et dépose de bennes et matériels de tri pour manifestations) – Mise à disposition des bacs de collecte métropolitains et présentation à la collecte suivante. Nettoyage des abords de la salle de spectacles après les spectacles (en matinée). Cf. note de bas de page précédente.
Nettoyage courant sur espaces privés communaux – Places communales, abords des équipements municipaux (piscine,...)
Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public communal : ramassage Cf. note de bas de page précédente.

<sup>1</sup> Un marché hebdo sur la place du marché. Nettoyage réalisé en suivant le mardi après-midi au travers de conteneurs mis à disposition par la ville, présentés à la collecte classique.

<sup>2</sup> Une fois par an, organisation d'une opération « coup de poing » avec mise en place d'une benne (Service valorisation Direction Collecte Propreté (DCP)) et participation de la société de chasse (bénévoles) et des élus souhaitant participer. Très ponctuellement, participation d'un agent pour manipuler le tracto-pelle.

<sup>3</sup> Enlèvement des animaux morts sur le domaine public métropolitain/communal: Contrat avec la SACPA.

Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal :  
Sur l'espace public

*NB :*

- *la pose et la maintenance du mobilier urbain est traitée dans la fiche annexe « Domaine public/Voirie »*
- *La surveillance du domaine public et le signalement d'incidents sont traités dans la fiche annexe « Domaine public/Voirie ».*

### **III/ Modalités de mise en œuvre**

**III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Propreté du service commun s'engagent à mettre en œuvre une organisation en conformité avec les obligations et délais réglementaires en vigueur, les schémas directeurs adoptés par la commune, et le cas échéant les certifications obtenues par la commune :**

- Pas de certification identifiée à ce jour.

**III-b/ Les modes de fonctionnement :**

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Propreté.

- **Identification des référents** (commune, service commun) :

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine Propreté</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Chef de service territorial du Pôle Territorial Rive droite ou le Directeur de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite
Responsable thématique pour la commune	Directeur Général des Services

<b>Types de saisines pour le domaine Propreté</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre Propreté et espaces verts, Service Territorial 1, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite <b>Commune</b> : Garde champêtre ou Directeur des Services Techniques
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre Propreté et espaces verts, Service Territorial 1, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite, sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial (à qualifier selon la nature de la demande) <b>Commune</b> : Garde champêtre ou Directeur des Services Techniques
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Rive droite sous couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial <b>Commune</b> : Maire et Directeur Général des Services

- **Interfaces commune/service commun :**

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à définir, à la mise en place des services communs, les interfaces décrivant les principaux points de contacts (points d'entrée et de sortie) ainsi que les grandes étapes d'interaction entre la commune et le service commun métropolitain.

**En ce qui concerne les réponses aux demandes des usagers :**

La réponse est apportée par la commune et par le même mode de contact (téléphone, mail, courrier) dès lors que la demande lui est parvenue directement. Dans le cas où la demande parvient directement à Bordeaux Métropole, la réponse ne passe pas par la commune mais l'intervention sera répertoriée et remontée lors des réunions mensuelles.

**IV/ Les engagements de service**

**IV-a/ Les engagements de service généraux et les priorités :**

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Propreté :**

- Traiter le parc de Cantefrêne impérativement tous les vendredis lors de la période estivale afin qu'il soit à niveau pour la fréquentation du week-end.
- Maintenir un niveau satisfaisant de la propreté du centre ville (périmètre précis à finaliser).

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du domaine Propreté** sont :

- Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages.
- Traiter de façon réactive les demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions dans des délais prédéfinis.

**IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles**

Des éléments de volumétrie seront à identifier pour disposer d'une référence de volume d'activités transférées. Si le volume de dossiers traités par an augmente en année N, cette variation sera à prendre compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement

<b>Engagements de service</b> du domaine Propreté	<b>Indicateurs de mesure</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Conditions de réalisation</b> <b>de l'engagement</b>	<b>Péodicité</b> <b>de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)
<b>Engagement 1 :</b> Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	<b>Indicateur 1 :</b> Fréquence de passage au moins équivalentes au niveau existant en année N- 1	Connaissance de la cartographie des quartiers et fréquence de passage par quartier  Connaissance des plannings de manifestations de la commune, selon une mise à jour mensuelle ou selon préavis	Mensuelle	Tableaux de bord (cf. plan de secteur et planning annuel s'ils existent)	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>
<b>Engagement 2 :</b> Traiter de façon réactive les demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions dans des délais prédéfinis	<b>Indicateur 2 :</b> Délai d'intervention aux demandes des usagers dans les délais convenus avec la commune	Engagement de transmission des demandes dans l'instant par la commune au service commun métropolitain  Traçabilité par la commune de l'ensemble des demandes formulées aux services communs métropolitains	Suivi quotidien, bilan mensuel	Logiciel de GRU, de suivi de courrier, logiciel de suivi d'interventions, tableau de bord lorsqu'ils existent. Nécessité pour les communes de disposer d'un outil d'enregistrement et de suivi des demandes et de requêtage (ex: Proximité de la Lyonnaise de eaux ==> voir projet Relation Usager (suivi demandes usagers et demandes internes)).	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>

\*Sources : la commune justifie ici de la valeur du niveau de service atteint en année N (suivi d'activité automatisé, manuel, enquête de satisfaction, certification...). Cf article 2 du contrat d'engagement.