

Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Bègles

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 de Bègles représentée par son Maire, Monsieur Noël Mamère, 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

| | |
|---|----------|
| ARTICLE 1 : OBJET | 4 |
| ARTICLE 2 : ENGAGEMENT DES PARTIES | 4 |
| OBJECTIFS GENERAUX DU CONTRAT | 4 |
| ENGAGEMENTS QUALITE | 4 |
| ARTICLE 3 : CHAMPS CONCERNES | 5 |
| ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE | 5 |
| FORME | 5 |
| AUTORITES HIERARCHIQUE ET FONCTIONNELLE | 6 |
| REFERENTS ET INTERFACES..... | 6 |
| PROCEDURES | 7 |
| REGULATION ET ARBITRAGES..... | 7 |
| ARTICLE 5. MODALITES DE SUIVI DU CONTRAT | 7 |
| ARTICLE 6 : REVISION DU NIVEAU DE SERVICE ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES | 8 |
| ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT | 8 |
| ANNEXES | 9 |

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat fixe le cadre général d'organisation des relations entre la Métropole et la commune de Bègles 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 supports | Numérique et systèmes d'information |
|--------------------|-------------------------------------|

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 à 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 de Bègles**, 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,

Alain Juppé

Pour la commune,

Signature / Cachet

Le Maire,

Noël Mamère

ANNEXE

- Numérique

**ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION – CONTRAT
D'ENGAGEMENT**

COMMUNE DE BEGLES

**Propos liminaire à l'ensemble du domaine Numérique et Systèmes
d'Information**

La transition numérique est un mouvement de fond, qui s'accentue fortement. De simple adaptation et incorporation de nouveaux outils, elle devient un mouvement global, qui interroge les entreprises, les collectivités, les citoyens, les modes d'organisation, la culture et les champs d'actions de toutes les structures, transforme progressivement la société dans tous les domaines : économique, social, politique, éducatif, urbain, culturel, administratif...

Relever ces défis nécessite d'être innovant à tous les niveaux, d'anticiper le rythme soutenu d'évolution des technologies, de garantir la sécurité de l'information, de mettre en place des schémas de développement adaptés aux attentes de la population, des entreprises mais aussi aux enjeux majeurs de performance publique dans un contexte de ressources contraintes.

La mutualisation du numérique et des systèmes d'information au sein de service commun témoigne de la volonté, forte et partagée des communes et de la métropole de co-construire et développer ensemble une politique numérique ambitieuse au service et en support des politiques publiques communales et métropolitaines.

La taille critique ainsi atteinte doit favoriser l'efficience dans le service rendu, les économies d'échelle la mobilisation de partenaires, l'ingénierie de projets complexes et l'innovation. Elle doit également favoriser la construction d'une offre de service commune et apporter des garanties en matière de performance, de disponibilité et de sécurisation des infrastructures, des plateformes et des données, le tout dans un souci de développement durable.

Le besoin d'agilité et de transparence se concrétise par une série d'outils à construire ensemble qu'il s'agisse de la gouvernance, de l'ambition numérique partagée, des schémas numériques de chaque commune et de contrats d'engagement objet du présent document.

DOMAINE : Numérique et Système d'Information

1. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
2. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
3. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
4. HEBERGEMENT, EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DES SYSTEMES D'INFORMATION

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et systèmes d'informations

Les moyens consacrés par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'Information sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la Commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Numérique et Systèmes d'Informations

Activités mutualisées par la Commune (y compris le CCAS)

A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité

- Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers
- Co-construction du Schéma Numérique Communau pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :
 - Des projets propres à la commune ;
 - Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...)
 - Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).
- Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS

Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.

B- Réalisation des projets numériques de compétence communale

Etudes et conseil :

- Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue
- Pré-étude d'avant-projet
- Expertise

Conduite des projets :

- Pilotage et management des projets en lien avec les maitrisées d'usage

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Etudes, conception et spécifications • Passation et exécution des marchés • Réalisation, développements et paramétrage • Qualification, recette, intégration et pré-production • Mise en production et déploiement • Accompagnement au changement et formation • Bilan de projet |
| Maintenance applicative : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Maintenance corrective et réglementaire • Maintenance évolutive |
| C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1) |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé • Gestion du parc de matériel • Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail • Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI ○ Résolution et clôture du ticket • Formation des utilisateurs en matière de poste et environnement numérique de travail (en lien avec le service RH en charge de l'ingénierie et l'animation du dispositif de formation) • Suivi des interventions et tableaux de bord |
| D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2) |
| <p>Audit, conseil et conception des infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audit et conseil • Ingénierie • Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux |
| Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur • Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...) • Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures • Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements • Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication • Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité) |
| Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication • Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics |

(1) On entend ici par « Poste et environnement numérique de travail / assistance utilisateurs », l'ensemble des moyens mis à la disposition des utilisateurs pour leur permettre notamment de travailler, se connecter, éditer, être informé, communiquer. Sont notamment couverts par ce domaine :

Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs (non couvert en cycle 1),
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

(2) La gestion des courants faibles n'est pas incluse dans le périmètre et devra s'organiser progressivement avec la direction des bâtiments le cas échéant.

Exclusions du périmètre en cycle 1 : Ne sont pas assuré par le service commun les activités :

- De maintenance et d'évolution des applicatifs et services web de la Ville de Bègles (notamment son site internet) qui restent gérés par la Ville de Bègles qui conserve donc l'ensemble des marchés et budgets nécessaires à ces activités ;
- De gestion, d'administration et de maintenance des copieurs multifonction.

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et SI s'engagent à mettre en œuvre un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

- Garantir le maintien du niveau de service actuellement disponible et assurer le respect des engagements pris, qu'il s'agisse de niveau de performance, d'équipement ou de plage horaire d'intervention. Veiller notamment à la disponibilité et la continuité de service des applications métiers, au stockage et à la conservation des données ;
- Prendre en compte et traiter les attentes numériques et SI de chaque commune dans le cadre des moyens transférés ;
- Mettre en œuvre des approches globales et des réflexions transverses dans une logique de convergence permettant in fine de dégager des marges de manœuvre source de nouveaux projets et d'amélioration de la qualité de service ;
- Appuyer les orientations sur l'état de l'art en matière de démarches projets, de plateformes applicatives et technologiques.

D'une façon progressive, dans un souci de convergence et d'efficience, le service commun :

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité,). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

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 Numérique et Systèmes d'Informations.

Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble

de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

DOCUMENTS DE REFERENCE

L'organisation proposée permettra d'animer l'élaboration d'un **schéma numérique par commune centré sur les services à la population** : proximité, éducation, culture, citoyenneté, social, ... Ce document intégrera également les projets métropolitains et transverses déployés sur la commune (ex. Aménagement numérique du territoire, mobilité, collaboratif, Finances, RH ,...). Ce schéma, élaboré sous la responsabilité des élus communaux, en lien avec les services de la commune et le service commun, constituera le document de référence pour planifier et suivre l'ensemble des projets numériques portés sur la commune au regard des moyens projets transférés (humains et financiers).

Ces travaux s'appuieront sur un cadre stratégique partagé « Ambition Digitale 2020 » portant la vision et l'ambition commune des collectivités. Ce document sera élaboré par l'ensemble des acteurs du territoire : élus en charge du numérique, élus thématiques, les directions générales des collectivités, les autres collectivités, les collectifs citoyens, l'Etat, les entreprises, l'université, les écoles et les associations.

GOUVERNANCE :

Afin d'assurer la définition et la mise en œuvre de ces documents ainsi que le suivi du présent contrat d'engagement, il est proposé de mettre en place la comitologie suivante :

Comité numérique stratégique communal

- **Objet** : Elabore, valide et porte le schéma numérique pour la commune, sa mise à jour annuelle et assure un point d'avancement à mi- année sur les projets prévus. Assure les arbitrages éventuellement nécessaires en matière de contrat d'engagement.
- **Participants** :
 - Pour la commune : *Elu en charge du numérique (ou d'un représentant désigné par le Maire), des élus thématiques, selon les dossiers abordés, du Directeur Général des Services et des DGA concernés.*
 - Pour le service commun : *le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition), les directeurs en charge des programmes numériques concernés, le Directeur Général en charge du service commun.*
- **Fréquence** : annuel à bi-annuel

Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
 - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*

Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

- Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence :** trimestriel

Point d'avancement opérationnel :

- **Objet :** Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune. La fréquence de ces points est en fonction du sous domaine traité (cf tableau des indicateurs et valeurs cible)
- **Participant :**
 - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
 - Pour le service commun : *directeur du sous domaine traité et le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

ROLES ET RESPONSABILITES

| Rôles et responsabilités globales sur le domaine | |
|---|---|
| Responsable pour le service commun Métropole | Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun. |
| Responsable pour la Commune | Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l'élu en charge du numérique |

Types de saisine

| | A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité | B- Réalisation des projets numériques de compétence communale | C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs | D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information |
|--------------------------|--|--|--|---|
| Saisine ordinaire | Commune : Référent en charge du suivi du contrat d'engagement Métropole : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la | Commune : Chef de projet - maîtrise d'usage Métropole : Chef de projet service commun | Commune : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) Métropole : Centre d'appel | Commune : Responsable applicatif métier Métropole : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production |

Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

| | (phase de transition) | | | |
|-------------------------------|---|--|--|---|
| Saisine en urgence | Commune : DGA de la commune Métropole : Adjoints au Directeur Général du service commun. | Commune : Directeur métier Métropole : Directeur des programmes numériques concerné | Commune : Chef de service de l'utilisateur Métropole : Chef de service centre d'appel et pilotage | Commune : Chef de service en charge de l'application Métropole : Directeur des Infrastructures et de la Production |
| Saisine exceptionnelle | Commune : DGS Métropole : Directeur Général du service commun. | Commune : Directeur Général des Services Métropole : Adjoint DG en charge des programmes numériques | Commune : Directeur en charge de l'utilisateur Métropole : Directeur de l'assistance et de l'offre de service | Commune : Directeur en charge de l'application Métropole : Adjoint au DG en charge de la Stratégie et des SI |

IV/ Les engagements de service

IV-a/ Engagements de service généraux et priorités

Les engagements de services reposent sur une relation de confiance forte et un fonctionnement en toute transparence avec le service commun.

Les points prioritaires identifiés par la commune en matière de numérique et de SI sont les suivants :

- Garantir la réactivité en matière d'intervention et d'assistance aux utilisateurs communaux ;
- Garantir une assistance aux élus et à la Direction Générale par des interlocuteurs spécifiques (pas d'appel sur un centre d'appel) ;
- Garantir la proximité notamment par la présence effective de l'équivalent d'1 ETP sur site durant les heures de fonctionnement de la mairie ;
- Poursuivre le développement de nouveaux projets à destination des citoyens et de la performance interne de la collectivité (mise en place de nouveaux services, modernisation des équipements).

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cible

| Sous-domaine de mutualisation | Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations | Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur) | Péodicité de suivi | Source de suivi (ex : SI...)* | Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante) | Conditions de réalisation de l'engagement |
|---|--|---|----------------------------|--|--|---|
| A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité | Engagement 1.1 : Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune | Indicateur 1.1.1 : Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans) | Annuelle | Livrable | Non formalisé , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2016 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes | |
| | Engagement 1.2 : Maitriser les risques liés aux systèmes d'information | Indicateur 1.2.1 : Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001 | Annuelle | Audit | Non formalisé , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités. | |
| B. Réalisation des projets numériques de compétence communale | Engagement 2.1 : Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal | Indicateur 2.1 : Charge consacrée aux projets | Mensuelle ou trimestrielle | Outil de gestion de projets | 110 j/h consacrés chaque année aux projets | |
| | Engagement 2.2 : Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune | Indicateur 2.2 : Etendue du parc applicatif maintenu | Annuelle | Outil gestion de projet | Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention | |
| C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs | Engagement 3.1 : Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT) actuels | Indicateur 3.1.1 : Taux de modernisation du parc des PENT actuels | Annuelle | Inventaire du parc des PENT | 15% par an pour les postes mairie 20% par an pour les postes des écoles | |
| | Engagement 3.2 : Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune | Indicateur 3.2.1 : Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1 | Annuelle | Données d'exploitation du service | Assistance sur les horaires d'ouverture de la Mairie : Lundi : 8h30 – 18h30 et du jeudi au Vendredi : 8h30 – 17h00 | |
| | Engagement 3.3 : Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais | Indicateur 3.3.1 : Délai de traitement des demandes Indicateur 3.3.2 : Délai de résolution des incidents par criticité | Mensuelle ou trimestrielle | Centre d'assistance et de support utilisateurs | Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 | |

Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

| | | | | | | |
|---|---|--|-------------------------------|---|---|--|
| D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information | Engagement 4.1 : Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques | Indicateur 4.1. : Délai de remise en service | Mensuelle ou trimestrielle | Direction des infrastructures et de la production | Non mesuré actuellement , à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 | |
| | Engagement 4.2 : Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune | Indicateur 4.2.1 : Délais de restauration | Annuelle | Direction des infrastructures et de la production | Selon le support de sauvegarde entre ½ heure et 1 jour | |
| | | Indicateur 4.2.2 : Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre | | | Pour les serveurs de fichiers : ½ journée Pour les données applicative : 1 journée | |

**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.