

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

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 Blanquefort représentée par son Maire, Madame Véronique Ferreira dûment habilitée 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	10

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat fixe le cadre général d'organisation des relations entre la Métropole et la commune de Blanquefort 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	
	Domaine public-Voirie
	Espaces verts
	Propreté
	Cadre de vie, urbanisme et autorisations d'occupation des sols et foncier

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 Blanquefort**, 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,

Nom, prénom(s)

ANNEXES

- Domaine public
- Espaces verts
- Propreté
- Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier

ANNEXE POUR LE DOMAINE CADRE DE VIE, URBANISME, AOS et FONCIER – CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE BLANQUEFORT

DOMAINE : CADRE DE VIE, URBANISME, AUTORISATION D’OCCUPATION DES SOLS ET FONCIER

SOUS-DOMAINES :

A- AUTORISATION D’OCCUPATION DES SOLS (AOS)

B- FONCIER COMMUNAL

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d’occupation des sols et foncier

Les moyens consacrés par la commune au domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d’occupation des sols et foncier 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 sur le domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d’occupation des sols et foncier

Activités mutualisées par la commune

en tenant compte de la charte « process et interfaces » entre la commune et le Pôle Territorial Ouest

A- Autorisation d’occupation des sols

Conseil des pétitionnaires et du public sur les AOS

Pré-instruction des AOS

Instruction des AOS en complémentarité avec la commune

Gestion administrative et fiscale des autorisations d’urbanisme en complémentarité avec la commune

Gestion et traitement du contentieux lié à l’urbanisme (hors veille quotidienne sur terrain et surveillance des infractions)

Post-instruction : suivi en phase projet

B- Foncier communal

Définition avec la ville de la stratégie foncière communale

Bornage de terrains et relevés topographiques

Réalisation des acquisitions foncières, cessions communales : estimation, rédaction actes, conventions (jusqu’à signature de l’acte en commune)

Déclaration d’intention d’aliéner (DIA) : traitement, avis, négociation

III/ Modalités de mise en œuvre

La charte « process et interface précise les modalités de mise en œuvre, les complémentarités et interfaces commune/Métropole au sein des organisations à prévoir pour réaliser les missions et activités mutualisées dont il est fait mention dans le tableau ci-dessus.

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier 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 :

- Charte paysagère écoparc
- Charte paysagère et esthétique
- Charte architecturale
- Charte sur les clôtures

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 Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier.

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

AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS ET FONCIER

Rôles et responsabilités pour les sous-domaines AOS et Foncier	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du développement et de l'aménagement, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface « urbanisme » ou Directeur des Services Techniques ou le Directeur Général des Services

Types de saisines pour les sous-domaines AOS et Foncier	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service droit des sols du Pôle Territorial Ouest Pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier Commune : à compléter
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du développement et de l'aménagement, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest Pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier Commune : à compléter
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest Pour le foncier : Directeur du Foncier, Direction générale

	valorisation du territoire Commune : à compléter
--	--

- **Interfaces commune/service commun :**

Les services communs pourront être saisis par :

- Les élus, les services communaux, et les institutionnels

Les services communaux seront exclusivement saisis par :

- Les pétitionnaires, les professionnels de l'immobilier et tout habitant

Bordeaux métropole et la commune définiront, à la mise en place des services communs, un document complétant les interfaces, les principaux points de contacts (points d'entrée et points de sortie) ainsi que les grandes étapes d'interaction entre la commune et le service commun métropolitain.

- **Conditions spécifiques concernant les Systèmes d'information :**

La commune ayant fait le choix de ne pas mutualiser le domaine Numérique et Systèmes d'information, elle assure la responsabilité du SI sur les domaines mutualisés jusqu'à que la convergence applicative soit réalisée. Ainsi, les engagements sur les domaines mutualisés seront soumis aux conditions suivantes :

- Tous les contrats de licences, droits d'usages et matériels sont contractés et financés par la commune ;
- Tous les contrats de maintenance sont contractés et financés par la commune conformément aux préconisations du fournisseur (éditeur ou intégrateur), ils intègrent à minima la maintenance corrective, un support technique et la notification de failles de sécurité ;
- La commune est responsable de la maintenance corrective : elle assure les mises à jour correctives et de sécurité conformément aux recommandations de l'éditeur/fournisseur ;
- La commune est responsable de la maintenance évolutive : en particulier, elle assure la mise en œuvre des évolutions réglementaires obligatoires ;
- La commune assure le support fonctionnel et technique auprès des utilisateurs des applications ;
- La commune est responsable des niveaux de service : elle en effectue la supervision et le suivi au regard des engagements pris ;
- La commune est responsable de l'administration du SI et de ses applications : elle réalise les traitements et paramétrages nécessaires et est en charge de la gestion des comptes et des droits d'accès ;
- La commune formalise les points de contacts, rôle et responsabilités sur chaque SI des domaines mutualisés (exemple : finance, RH, ...) ;

- La commune fournit aux agents des domaines mutualisés un poste de travail installé et configuré sur son SI. Elle en assure l'acquisition, la maintenance et le support matériel, logiciel et applicatif ;
- La commune est interconnectée par Fibre sur le réseau métropolitain aux frais de la Métropole afin de permettre aux agents mutualisés d'accéder avec le poste de travail communal aux SI de la commune depuis un site métropolitain ;
- La commune est facilitatrice pour la convergence applicative : elle établit un plan de réversibilité de façon à ce que soient assurées les reprises dans les meilleures conditions possibles (historiques, ...).

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier :

- Souhait de la commune de ne pas intégrer le dispositif de la Commission avant projet de façon systématique pour les projets d'urbanisme négocié (avis d'opportunité au cas par cas).
- Prise en charge systématique du risque inondation dans les avis
- Qualité architecturale des constructions

Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier sont :

Autorisation d'occupation des sols

- Intégrer les enjeux et particularités (espaces urbains/ espace naturel) du territoire communal pour juger de l'opportunité et de la qualité des projets et des dossiers, y compris avec la possibilité d'une expertise Bordeaux Métropole sur site, sur les projets et dossiers AOS concernant l'état et l'opportunité de la prise en compte des arbres et volets paysagers en lien avec les chartes paysagères de la ville.
- Appréhender le projet et l'instruction des dossiers dans ses multiples dimensions : réglementaire mais aussi fonctionnelle, qualitative (intégration urbaine, paysagère, architecturale...), technique (foncier, VRD ; risques)
- Ne pas limiter l'exigence qualitative des projets aux opérations d'ensemble ou sites protégés (ex : Caychac)/ Veiller à prendre en compte les caractéristiques et qualités intrinsèques aux paysages (naturels et urbains) ordinaires du territoire de la commune. Pour cela, maintenir l'accompagnement et le conseil auprès des particuliers.
- Tenir compte dans les projets habitat des objectifs de mixité visés en terme de peuplement (desserrement et accueil de nouveaux arrivants) en proposant une offre de logement adaptée.
- Dans le cadre de la démarche d'urbanisme négociée veiller à l'insertion (environnementale, paysagère et architecturale) des projets notamment dans les tissus urbains déjà constitués et/ou en limite des franges urbaines. Pour cela faire avec les éléments structurants déjà

existant et s'assurer de la perméabilité visuelle fonctionnelle des projets dans leur environnement.

- A travers les projets, s'assurer que les propositions liées aux questions qui touchent à la mobilité/aux déplacements/au stationnement, tiennent compte du contexte spécifique de la commune située en périphérie de la Métropole.
- Maintenir et assurer le lien de proximité auprès des administrés
- Garantir la réactivité aux sollicitations des administrés et suivi des dossiers AOS
- Respecter les délais réglementaires d'instruction des dossiers d'AOS
- Limiter le nombre de décisions de refus grâce à l'accompagnement des projets en amont (pré instruction et urbanisme négocié)
- Assurer la légalité des décisions prises et limiter le risque contentieux (recours des tiers et recours administratif)
- En cas de contentieux pour travaux non régularisables, que les intérêts de la commune soient défendus par avocat spécialiste, avec constitution partie civile pour pouvoir demander remise en état des lieux
- Rendre systématique les décisions expresses, conforme au niveau de service existant, et éviter les décisions tacites
- Prise en charge systématique du risque inondation dans les avis.

Il est convenu du principe de deux demies-journées de présence des deux instructrices en commune.

Les priorités seront prises en compte sur la base des niveaux de service existant réalisés par la commune au regard des moyens transférés.

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.

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
AOS	Engagement 1 : Garantir la sécurité juridique et la légalité des actes dans le respect des délais de traitement.	Indicateur 1 : Taux de décisions expresses = taux de réponses dans les délais	Mensuelle	Absence de Tableau de bord spécifique	Absence de contentieux actuels en communes <i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	Délais à convenir entre service commun et commune, par exemple : Respect des délais de transmission des dossiers AOS par les communes (dans un maximum de 5 jours ouvrés après dépôt par la pétitionnaire). Respect de l'ensemble de la procédure et des délais respectifs (commune/service commun). En cas de litige : s'assurer que la commune fait le choix de faire défendre ses intérêts par le service commun métropole.
	Engagement 2 : Assurer une qualité de la relation à l'usager dans le domaine des AOS	Indicateur 2 : Nombre de Rendez-vous de pré-instruction avec les pétitionnaires	Mensuelle	Tableau de suivi Logiciel métier	RDV de pré-instruction : 2013 : 73 2014 : 80	

**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.*

ANNEXE POUR LE DOMAINE « DOMAINE PUBLIC/VOIRIE » – CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE BLANQUEFORT

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/VOIRIE

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine « Domaine Public/Voirie »

Les moyens consacrés par la commune au domaine « Domaine public/Voirie » 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.

Pour les compétences régularisées (mobilier urbain), les moyens consacrés par la commune au sous-domaine Domaine public - Voirie sont évalués par la CLECT (Commission Locale d’Evaluation des Charges Transférées).

II/ Missions et activités mutualisées ou régularisées dans le domaine « Domaine public/Voirie »

Le domaine concerné par cette fiche regroupe les activités accessoires sur les espaces publics métropolitains (mobilier urbains, éclairage public hors propreté et espaces verts) et les espaces publics communaux et privés communaux ouverts au public, hors espaces verts et propreté.

Les compétences communautaires 2015 ne font pas l’objet du contrat d’engagement.

Activités régularisées par la commune

A- MOBILIER URBAIN

Surveillance et gestion des réclamations sur le domaine public

Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public (dont déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))

Etude, achat et pose sur le domaine public de :

objets utiles au déplacement des usagers ou la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain :

- potelets
- barrières fixes
- bornes
- corsets d'arbre
- grille d'arbre
- range-vélos
- abris-vélos

mobilier de repos (bancs publics, banquettes, sièges tables)

plaques de rue

objets contribuant à la propreté de la ville (poubelles, corbeilles, sanitaires publics, distributeurs poches déjections canines, cendriers)

matériels d'information et de communication (kiosques à journaux, mâts et colonnes porte affiche)

mobilier décoratif ou ornemental (fontaines, statues, bornes à eau, portiques...) de couleur RAL7016

N.B : Les corsets d'arbres et grilles d'arbres sont prévus dans la fiche annexe espaces verts.

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
B- ESPACES PUBLICS OU PRIVES COMMUNAUX
Etudes et travaux neufs sur les espaces publics et privés communaux
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des espaces publics communaux : places, dalles, fossés, voies publiques communales (hors espaces verts), y compris déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des espaces privés communaux (hors espaces verts) y compris déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))
Entretien des espaces publics ou privés communaux
Entretien/gestion des espaces publics communaux (hors nettoyage et espaces verts) : voiries communales
Entretien/gestion des espaces privés communaux (hors nettoyage et espaces verts) : voirie communales
Surveillance technique et signalement d'incidents sur le domaine public communal

Les activités spécifiques liées à la relation à l'usager seront traités dans le cadre du projet Relation à l'Usager.

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Charte paysagère et esthétique (volet mobilier urbain)
- Référence mobilier urbain : Couleur RAL7016

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 « Domaine public/Voirie ».

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

Rôles et responsabilités pour le domaine « Domaine Public - Voirie »		
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Ouest en lien avec le Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest	
	<i><u>Conception :</u></i> <i>Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest</i>	<i><u>Gestion :</u></i> <i>Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Ouest</i>
Responsable thématique pour la commune	Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune	

Types de saisines pour le domaine « Domaine Public - Voirie »	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre (Direction de la gestion de l'espace public ou Direction de l'aménagement en fonction de la nature du projet) Commune : Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre sous couvert du chef de service, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest ou direction de l'aménagement si projet en urgence Commune : Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public ou Directeur de l'Aménagement, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest Commune : Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune

- **Interfaces commune / service commun :**

Les services communs pourront être saisis par :

- Les élus, les services communaux, et les institutionnels

Les services communaux pourront être saisis par :

- tout habitant, associations

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

- **Conditions spécifiques concernant les Systèmes d'information :**

La commune ayant fait le choix de ne pas mutualiser le domaine Numérique et Systèmes d'information, elle assure la responsabilité du SI sur les domaines mutualisés jusqu'à que la convergence applicative soit réalisée. Ainsi, les engagements sur les domaines mutualisés seront soumis aux conditions suivantes :

- Tous les contrats de licences, droits d'usages et matériels sont contractés et financés par la commune ;
- Tous les contrats de maintenance sont contractés et financés par la commune conformément aux préconisations du fournisseur (éditeur ou intégrateur), ils intègrent à minima la maintenance corrective, un support technique et la notification de failles de sécurité ;

- La commune est responsable de la maintenance corrective : elle assure les mises à jour correctives et de sécurité conformément aux recommandations de l'éditeur/fournisseur ;
- La commune est responsable de la maintenance évolutive : en particulier, elle assure la mise en œuvre des évolutions réglementaires obligatoires ;
- La commune assure le support fonctionnel et technique auprès des utilisateurs des applications ;
- La commune est responsable des niveaux de service : elle en effectue la supervision et le suivi au regard des engagements pris ;
- La commune est responsable de l'administration du SI et de ses applications : elle réalise les traitements et paramétrages nécessaires et est en charge de la gestion des comptes et des droits d'accès ;
- La commune formalise les points de contacts, rôle et responsabilités sur chaque SI des domaines mutualisés (exemple : finance, RH, ...);
- La commune fournit aux agents des domaines mutualisés un poste de travail installé et configuré sur son SI. Elle en assure l'acquisition, la maintenance et le support matériel, logiciel et applicatif ;
- La commune est interconnectée par Fibre sur le réseau métropolitain aux frais de la Métropole afin de permettre aux agents mutualisés d'accéder avec le poste de travail communal aux SI de la commune depuis un site métropolitain ;
- La commune est facilitatrice pour la convergence applicative : elle établit un plan de réversibilité de façon à ce que soient assurées les reprises dans les meilleures conditions possibles (historiques, ...).

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine « Domaine Public - Voirie »:

- Informer les riverains et les commerçants : information et annonce de travaux
- Préserver les cheminements pour les personnes à mobilité réduite
- Assurer une surveillance suffisante pour garantir la sécurité, la fonctionnalité et la qualité du DP et de ses équipements.
- Garantir une prise en compte systématique des réclamations par une réponse réactive et appropriée, et assurer le suivi et le retour d'information.
- Assurer un petit entretien préventif ou curatif ainsi qu'une réponse réactive et adaptée aux signalements

Les engagements de ce domaine sont transversaux et se déclinent en mobilier urbain, pour l'espace public ou privé communal.

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.

Engagements de service du domaine « Domaine Public/Voirie »	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul)	Péodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation
Engagement 1 : Surveillance Assurer une surveillance suffisante pour garantir la sécurité, la fonctionnalité et la qualité du DP et de ses équipements.	Indicateur 1 : Fréquence de passage	Mensuelle	Planification par secteur ou carnet de signalement	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
Engagement 2 : Traitement des réclamations Garantir une prise en compte systématique des réclamations par une réponse réactive et appropriée, et assurer le suivi et le retour d'information.	Indicateur 2 : Délais de réponse aux réclamations	Mensuelle	Tableau de bord Logiciel RU	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
Engagement 3 : Etudes et travaux neufs Proposer et réaliser les études et les travaux dans les délais et budgets prévus en respectant le programme (y compris information et concertation).	Indicateur 3 : Respect du programme initial (études et travaux) (oui/non)	Mensuelle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning à créer : tableau de bord de suivi des programmes	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
Engagement 4 : Gros entretien Proposer et réaliser les programmations de gros entretien dans les délais et budget impartis, dans le cadre des impératifs sécuritaires, en intégrant au mieux les priorités communales.	Indicateur 4 : Respect de la programmation initiale (oui/non)	Mensuelle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
Engagement 5 : Petit entretien Assurer un petit entretien préventif ou curatif ainsi qu'une réponse réactive et adaptée aux signalements	Indicateur 5 : Délais d'intervention suite aux signalements	Mensuelle	Tableau de suivi des interventions (délais, budget) Planning pour les interventions préventives	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	

**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.*

**ANNEXE POUR LE DOMAINE « DOMAINE PUBLIC/ESPACES VERTS » – CONTRAT
D’ENGAGEMENT**

COMMUNE DE BLANQUEFORT

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/ESPACES VERTS

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Espaces verts

Les moyens consacrés par la commune au domaine Espaces Verts 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 ou régularisées dans le domaine Espaces verts

Espaces verts : plantations, parcs, jardins publics, rives, espaces naturels, forêts, cimetières communaux, équipements sportifs de plein air, **aires de jeux, cours d’école**.

Activités régularisées par la commune

A- Aménagement et entretien des espaces verts sur le domaine public métropolitain

Aménagement des espaces verts sur le domaine public routier métropolitain (alignement, plantations, équipements (ex : arrosage)).

Entretien des espaces verts sur domaine public routier métropolitain

Gestion et entretien des espaces verts

Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance

Propreté des espaces verts

Désherbage des parcs et jardins et espaces verts

Déclaration de Travaux (DT) et Déclaration d’Intention de Commencement de Travaux (DICT) espaces verts

Expertise espaces verts

Gestion des données patrimoniales espaces verts (construction et alimentation d’un Système d’Information Géographique)

Pilotage de l’amélioration continue et des démarches qualité, des démarches de certification/labellisation

Approvisionnement et matériel

Entretien courant du matériel utilisé, ateliers de proximité

Contrôle du matériel et des véhicules (intégré dans la fiche parc matériel)

Approvisionnement/gestion des stocks

Centres de cultures (serres, fleuristeries, collections)

Veille technique dans le cadre des procédures d’achat

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
Aménagement des espaces verts, terrains sportifs de plein air , aires de jeux et cours d'école
Aménagement des parcs, jardins publics, rives et espaces naturels : conception, aménagement, réhabilitation d'espaces verts
Gestion et entretien des espaces verts et aires de jeux et cours d'école
Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance
Propreté des parcs et jardins et des aires de jeux
Propreté des espaces verts
Désherbage des parcs et jardins et espaces verts
Déclaration de Travaux (DT) et Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) espaces verts
Gestion et contrôle des équipements des espaces verts :
Gestion des mobiliers spécifiques de jardins (bancs...)
Gestion de la signalétique jardin
Gestion des systèmes hydrauliques (bassins, stations de pompage, forages, fontaineries...)
Gestion des allées
Gestion des clôtures
Gestion des grilles d'arbres et des corsets d'arbres
Entretien abords de stades (en limite séparative avec les stades)
Gestion de l'arbre
Elagage, soin aux arbres
Gestion et expertise ponctuelle du patrimoine arboré
Gestion des espaces naturels et forestiers
B- Décor évènementiel/mise en scène paysagère
C- Expertise espaces verts
Gestion des données patrimoniales espaces verts (construction et alimentation d'un Système d'Information Géographique)
Pilotage de l'amélioration continue et des démarches qualité, des démarches de certification/labellisation
D- Approvisionnement et matériel
Entretien courant du matériel utilisé, ateliers de proximité
Contrôle du matériel et des véhicules (intégré dans la fiche parc matériel)
Approvisionnement/gestion des stocks
Centres de cultures (serres, fleuristeries, collections)
Veille technique dans le cadre des procédures d'achat
E- Construction de la trame verte
Cheminements doux, trottoirs plantés

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Espaces verts 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** :

- 4 Fleurs
- 2 libellules
- Jardins remarquables
- Charte paysagère et esthétique
- Les rubans du développement durable

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 Espaces verts.

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Espaces Verts		
Responsable thématique pour le service commun		Directeur de la gestion de l'espace public en lien avec le Directeur du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest
	<u>Conception :</u> <i>Directeur du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest</i>	<u>Gestion :</u> <i>Directeur de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest</i>
Responsable thématique pour la commune		Directeur des Services Techniques ou cadre interface de la Commune

Types de saisines pour le domaine Espaces Verts	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre concerné de la Direction de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Ouest ou le responsable concerné Commune : Directeur des Services Techniques ou cadre interface de la Commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre espaces verts sous couvert du chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest Commune : Directeur des Services Techniques ou cadre interface de la Commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest Commune : Directeur des Services Techniques ou cadre interface de la Commune

- **Interfaces commune / service commun :**

Les services communs pourront être saisis par :

- Les élus, les services communaux, et les institutionnels

Les services communaux pourront être saisis par :

- tout habitant, associations

Bordeaux métropole et la commune définiront, à la mise en place des services communs, un document complétant les interfaces, les principaux points de contacts (points d'entrée et points de sortie) ainsi que les grandes étapes d'interaction entre la commune et le service commun métropolitain.

- **Conditions spécifiques concernant les Systèmes d'information :**

La commune ayant fait le choix de ne pas mutualiser le domaine Numérique et Systèmes d'information, elle assure la responsabilité du SI sur les domaines mutualisés jusqu'à que la convergence applicative soit réalisée. Ainsi, les engagements sur les domaines mutualisés seront soumis aux conditions suivantes :

- Tous les contrats de licences, droits d'usages et matériels sont contractés et financés par la commune ;
- Tous les contrats de maintenance sont contractés et financés par la commune conformément aux préconisations du fournisseur (éditeur ou intégrateur), ils intègrent a minima la maintenance corrective, un support technique et la notification de failles de sécurité ;
- La commune est responsable de la maintenance corrective : elle assure les mises à jour correctives et de sécurité conformément aux recommandations de l'éditeur/fournisseur ;
- La commune est responsable de la maintenance évolutive : en particulier, elle assure la mise en œuvre des évolutions règlementaires obligatoires ;
- La commune assure le support fonctionnel et technique auprès des utilisateurs des applications ;
- La commune est responsable des niveaux de service : elle en effectue la supervision et le suivi au regard des engagements pris ;
- La commune est responsable de l'administration du SI et de ses applications : elle réalise les traitements et paramétrages nécessaires et est en charge de la gestion des comptes et des droits d'accès ;
- La commune formalise les points de contacts, rôle et responsabilités sur chaque SI des domaines mutualisés (exemple : finance, RH, ...) ;

- La commune fournit aux agents des domaines mutualisés un poste de travail installé et configuré sur son SI. Elle en assure l'acquisition, la maintenance et le support matériel, logiciel et applicatif ;
- La commune est interconnectée par Fibre sur le réseau métropolitain aux frais de la Métropole afin de permettre aux agents mutualisés d'accéder avec le poste de travail communal aux SI de la commune depuis un site métropolitain ;
- La commune est facilitatrice pour la convergence applicative : elle établit un plan de réversibilité de façon à ce que soient assurées les reprises dans les meilleures conditions possibles (historiques, ...).

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Espaces Verts :

- Conserver les labels « 4 fleurs, jardins remarquables et rubans du développement durable »
 - Démarche de valorisation et stratégies de gestion et d'aménagement
 - Animation et promotion des actions liées aux labels
 - Valorisation du patrimoine végétal et du fleurissement
 - Gestion environnementale et amélioration de la qualité des espaces publics
- Mettre en œuvre une gestion des espaces verts adaptée à la politique de la commune conformément à la charte paysagère et d'esthétique urbaine (gestion différenciée, prise en compte environnementale, gestion du patrimoine arboré, etc.)
- Prévision des prestations à réaliser sur les espaces publics ordinaires :
 - 18 sites tondus en gestion différenciée : Tontes toutes les 3 semaines, zone de fauchage 2 fois par an, dont 3 sites avec de l'entretien arbustif 3 fois l'an, janvier / avril / juin
 - 11 sites tondus sans zones de fauchage Tontes toutes les 3 semaines, dont 3 sites avec de l'entretien arbustif 3 fois l'an, janvier / avril / juin
 - 4 sites en fauchage 2 fois par an
 - 2 sites avec uniquement de l'entretien arbustif (3 fois l'an, janvier / avril / juin)

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.

Engagements de service du domaine Espaces Verts	Indicateurs (définition/mode de calcul)	Péodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
Engagement 1 : a- Garantir un niveau qualitatif suffisant des espaces publics soignés pour maintenir la 4 ^{ème} fleur b- Maintenir un niveau qualitatif satisfaisant sur les espaces publics ordinaires	Indicateur 1 : Cahier des charges du label « villes et villages fleuris 4 fleurs » Label Jardin remarquable (parc Majolan) Cahier des charges d'entretien des espaces publics des lotissements	Triennale Quinquennal Annuelle	Grille d'évaluation Courrier du conseil National des villes et villages fleuris Courrier du conseil National et des parcs et jardins	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	Garantir des conditions humaines, financières et techniques pour maintenir le niveau d'embellissement de la ville. Assurer des conditions financières et techniques pour maintenir le niveau
Engagement 2 : Réactivité Garantir un niveau de réactivité d'intervention adapté (mise en sécurité ou incidents techniques, aux demandes des usagers et en fonction des usages)	Indicateur 2 : Délais d'intervention (à qualifier par type d'intervention)	Mensuelle	Tableaux de bord Logiciel RU	Priorité sur les incidents et mise en sécurité : - Sous 1h Sinon dans la journée	Signalement des incidents aux services communs dans des délais courts

**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.*

ANNEXE POUR LE DOMAINE PROPRETE – CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE BLANQUEFORT

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/PROPRETE

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Propreté

Les moyens consacrés par la commune au domaine Propreté 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 ou régularisées 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 (ex : horodateurs, fontaines, cendriers, panneaux d’affichage libre, monuments, armoires réseaux...): de façade à façade (trottoirs, caniveaux, fossés), places classées Métropole, marchés de plein air sur voirie, et sur ces mêmes domaines, après manifestations publiques (+Pose et dépose de bennes et matériels de tri pour manifestations)

Nettoyage des sanitaires sur le domaine public métropolitain

Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public métropolitain

Nettoyage et collecte des corbeilles sur le domaine public métropolitain

Réalimentation des distributeurs de poches à déjections canines sur domaine public métropolitain

Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public métropolitain : ramassage

Enlèvement des animaux morts sur le domaine public métropolitain

Activités mutualisées par la commune

Nettoyage des panneaux d’affichage, fontaines, cendriers

Nettoyage des sanitaires sur le domaine public communal

Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public et privé communal

Nettoyage et collecte des corbeilles sur les espaces communaux (dont espaces naturels...)

Réalimentation des distributeurs de poches à déjections canines sur domaine public communal

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)

Nettoyage courant sur espaces privés communaux

Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public communal: ramassage

Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal :

- Sur l’espace public
- Sur les façades privées en limite de domaine public

Ramassage des déchets (verts en porte-à-porte)

Gestion (tri/valorisation) des déchets communaux

Enlèvement des animaux morts sur le domaine public communal

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 :

- 4 fleurs
- 2 libellules

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) :

Rôles et responsabilités pour le domaine Propreté	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Ouest
Responsable thématique pour la commune	Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune

Types de saisines pour le domaine Propreté	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest Commune : Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest, sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest (à qualifier selon la nature de la demande) Commune : Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial sous couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest Commune : Directeur des services techniques ou « cadres interfaces » de la commune

- **Interfaces commune/service commun :**

Les services communs pourront être saisis par :

- Les élus, les services communaux, et les institutionnels

Les services communaux pourront être saisis par :

- Tout habitant

Bordeaux métropole et la commune définiront, à la mise en place des services communs, un document complétant les interfaces, les principaux points de contacts (points d'entrée et points de sortie) ainsi que les grandes étapes d'interaction entre la commune et le service commun métropolitain.

- **Conditions spécifiques concernant les Systèmes d'information :**

La commune ayant fait le choix de ne pas mutualiser le domaine Numérique et Systèmes d'information, elle assure la responsabilité du SI sur les domaines mutualisés jusqu'à que la convergence applicative soit réalisée. Ainsi, les engagements sur les domaines mutualisés seront soumis aux conditions suivantes :

- Tous les contrats de licences, droits d'usages et matériels sont contractés et financés par la commune ;
- Tous les contrats de maintenance sont contractés et financés par la commune conformément aux préconisations du fournisseur (éditeur ou intégrateur), ils intègrent à minima la maintenance corrective, un support technique et la notification de failles de sécurité ;
- La commune est responsable de la maintenance corrective : elle assure les mises à jour correctives et de sécurité conformément aux recommandations de l'éditeur/fournisseur ;
- La commune est responsable de la maintenance évolutive : en particulier, elle assure la mise en œuvre des évolutions réglementaires obligatoires ;
- La commune assure le support fonctionnel et technique auprès des utilisateurs des applications ;
- La commune est responsable des niveaux de service : elle en effectue la supervision et le suivi au regard des engagements pris ;
- La commune est responsable de l'administration du SI et de ses applications : elle réalise les traitements et paramétrages nécessaires et est en charge de la gestion des comptes et des droits d'accès ;
- La commune formalise les points de contacts, rôle et responsabilités sur chaque SI des domaines mutualisés (exemple : finance, RH, ...) ;
- La commune fournit aux agents des domaines mutualisés un poste de travail installé et configuré sur son SI. Elle en assure l'acquisition, la maintenance et le support matériel, logiciel et applicatif ;

- La commune est interconnectée par Fibre sur le réseau métropolitain aux frais de la Métropole afin de permettre aux agents mutualisés d'accéder avec le poste de travail communal aux SI de la commune depuis un site métropolitain ;
- La commune est facilitatrice pour la convergence applicative : elle établit un plan de réversibilité de façon à ce que soient assurées les reprises dans les meilleures conditions possibles (historiques, ...).

IV/ Les engagements de service

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

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.
 - Commune divisée en secteurs de fréquences :
 - Centre ville de Blanquefort et centre bourg de Caychac - 1/jour
 - Secteur 3 et 4 : à proximité des établissements scolaires -1/jour et autres 2/semaine
- 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

Engagements de service du sous-domaine Propreté	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Péodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 1 : Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	Indicateur 1 : Fréquence de passage au moins équivalentes au niveau existant en année N- 1	Mensuelle	Tableaux de bord	Commune divisée en 4 secteurs fréquences : - Centre ville et Caychac -1/j) - Secteur 3 et 4 (proximité établissements scolaires -1/j et autres 2/semaine)	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
Engagement 2 : Traiter de façon réactive les demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions dans des délais prédéfinis	Indicateur 2 : Délai d'intervention aux demandes des usagers dans les délais convenus avec la commune	Suivi quotidien, bilan mensuel		Commune divisée en 4 secteurs fréquences - Réactivité sur 4h (1/2 journée) - Secteur 3 et 4 sous 24h	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

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.