

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

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 Bruges représentée par son Maire, Madame Brigitte Terraza 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 Bruges 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	
	Finances
	Commande Publique
	Affaires juridiques
	Ressources Humaines
	Bâtiments
	Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel
	Numérique et systèmes d'information
	Fonctions transversales
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'interlocuteur privilégié 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 Bruges**, 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,

Brigitte Terraza

ANNEXES

- Finances
- Commande Publique
- Affaires juridiques
- Ressources Humaines
- Bâtiments
- Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel
- Numérique et systèmes d'information
- Fonctions transversales
- Domaine public-Voirie
- Espaces verts
- Propreté
- Cadre de vie, urbanisme et autorisations d'occupation des sols et foncier

ANNEXE POUR LE DOMAINE AFFAIRES JURIDIQUES– CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : AFFAIRES JURIDIQUES

SOUS-DOMAINES :

- A- PRECONTENTIEUX**
- B- ASSURANCES**
- C- CONSEIL & REDACTION D'ACTES**
- D- DOCUMENTATION**

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Affaires juridiques

Les moyens consacrés par la commune au domaine Affaires juridiques sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par Bordeaux 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 Affaires juridiques

Activités mutualisées par la commune

A- Précontentieux

Gestion et traitement des pré contentieux (hors pré contentieux urbanisme – cf. annexe Cadre de vie, urbanisme, AOS et foncier) sauf dossiers stratégiques

B- Assurances

Pilotage achat des marchés d'assurance

Gestion administrative et financière des contrats

Gestion des sinistres

C- Conseil et rédaction d'actes

Conseil (saisine ponctuelle, consultation) sauf dossiers stratégiques

Assistance juridique (Assistance Maître d'Ouvrage (AMO)) et conseil sauf dossiers stratégiques

Rédaction d'actes et transmission au contrôle de légalité (arrêtés, décisions, débit de boissons, taxis, ouverture dimanche, gestion administrative des marchés de plein air, etc.)
sauf actes de cessions foncières (cf. annexe Cadre de vie, urbanisme, AOS et foncier), gestion acquisition immobilière (cf. annexe Stratégie immobilière, logistique, parc matériel), délibérations, arrêtés temporaires de travaux de voirie.

D – Documentation et accès aux documents administratifs

Documentation (Politique d'achat des ressources documentaires, mise à disposition de la documentation, constitution de la veille juridique, sélection et organisation, mise à jour du fond documentaire juridique, élaboration de dossiers thématique et de produits documentaires, recherche sur demande des services, diffusion de la veille).

Accès aux documents administratifs (saisine de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) et traitement de la réponse à la demande)

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du sous-domaine 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 :

Schémas directeurs :

- Circuit de validation et de contrôle en interne des actes
- Tableaux de niveaux de service

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 Affaires juridiques.

Cadre de gouvernance et de pilotage

Afin d'assurer la bonne gouvernance de la fonction affaires juridiques, il est mis en place les comités suivants :

Comité de suivi des précontentieux ; consultations ; actes :

- Réunion de suivi semestrielle sur les dossiers en cours nécessitant discussion ou arbitrage, avec l'élu en charge des affaires juridiques, le référent affaires juridiques de la commune, le Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Ouest ou son représentant.

Comité stratégique des assurances :

- Réunion annuelle de bilan de la sinistralité de l'année n-1 et de définition de la stratégie assurantielle de l'année à venir, avec l'élu en charge des assurances, le Directeur Général Adjoint, le référent Affaires juridiques de la commune, le Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Ouest ou son représentant.

- Identification des référents (commune, service commun) :

Rôles et responsabilités pour le domaine Affaires Juridiques	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable du service assistance juridique aux territoires de la Direction des Affaires juridiques
Responsable thématique pour la commune	Responsable Affaires Juridiques, Directeur Général des Services

PRE-CONTENTIEUX

Types de saisines pour le pré contentieux (hors urbanisme)	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques

ASSURANCES

Types de saisines pour le sous-domaine Assurances	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques pour la gestion contrat – pour les sinistres : référent RH - référent services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires Juridiques pour la gestion contrat – pour les sinistres : référent RH - référent services techniques
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques

CONSEIL

Types de saisines pour le sous-domaine Conseil	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques – référent RH – directrice de l'aménagement

Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur administratif et financier ou son représentant Commune : Responsable des Affaires juridiques / Directeur Général des Services

DOCUMENTATION

Types de saisines pour le sous-domaine Documentation	
Saisine ordinaire	Service commun : Partie réseau : Chef de la mission pilotage Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel Commune : Responsable des Affaires juridiques
Saisine en urgence	Service commun : Partie réseau : Chef de la mission pilotage Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel Commune : Responsable des Affaires juridiques
Saisine exceptionnelle	Service commun : Partie réseau : Chef de la mission pilotage Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel ou le directeur Commune : Responsable des Affaires juridiques / Directeur Général des Services

- Interfaces commune/service commun :

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

En matière de précontentieux :

Objectifs partagés:

- Gérer efficacement un dossier précontentieux et assurer la sécurité juridique de la réponse en limitant le recours contentieux
- Assurer la défense optimale de la commune

Engagements du service commun :

- Veiller à l'absence de décisions implicites en matière précontentieuse
- Assurer la bonne application de la stratégie précontentieuse décidée par l'autorité territoriale
- Respecter les circuits de consultation et de validation établis par l'autorité territoriale
- Respecter les délais de production des pièces
- S'assurer d'un suivi réactif pour chaque procédure, avec un *reporting* annuel des procédures précontentieuses accompagné d'une information en temps réel en cas d'information majeure et sensible.

Engagements réciproques :

- Transmission par la commune de tous les éléments du dossier nécessaires à l'instruction
- Respecter les délais de validation entre les étapes de la procédure

En matière d'assurances :

Objectifs :

- Mettre en œuvre une gestion optimale de la couverture assurantielle de la commune

Engagements du service commun :

Auditer régulièrement l'adéquation entre la sinistralité et les garanties souscrites afin de permettre l'analyse stratégique en vue de :

- Choisir entre l'assurance ou l'auto-assurance

Choisir un niveau de garanties et de franchise

Assurer la mise à jour des patrimoines et effectifs assurés

- Promouvoir l'auto-assurance dans les cas les plus pertinents

Assurer la gestion rapide et efficace de l'ensemble des sinistres dans le cadre d'une procédure de gestion concertée

- Veiller au suivi des garanties et à leurs évolutions financières au moyen d'un tableau de bord de suivi des contrats et garanties.

Engagements réciproques :

- Transmission par la commune de tous les éléments du sinistre nécessaires à la déclaration, et ce, dans les délais fixés par la procédure concertée.
- Respecter les délais de validation entre les étapes de la procédure

En matière de conseil et de rédaction d'actes :

Objectifs :

- Proposer une note d'arbitrage présentant une ou plusieurs solutions pertinentes pour la gestion optimale et efficiente d'un dossier
- Assurer la sécurité juridique de l'ensemble des actes pris par l'autorité territoriale

Engagements du service commun :

- Garantir l'absence de décisions implicites
- Assurer la bonne application de la stratégie juridique et des orientations décidées par la commune
- Respecter les circuits de consultation et de validation établis par l'autorité territoriale
- Respecter les délais de production des actes et consultations fixé au contrat d'engagement
- Garantir une personne identifiée pour assurer la proximité avec le référent affaires juridiques de la commune

Engagements réciproques :

- Transmission par la commune de tous les éléments du dossier nécessaires à la consultation,
- Respecter les délais de validation entre les étapes de la procédure, notamment en matière de rédaction des actes
- Hiérarchiser les demandes en fonction du degré d'urgence et de difficultés

En matière de documentation et accès aux documents administratifs :

Objectifs :

- Rationaliser la politique documentaire et la gestion des achats
- Assurer l'accès égal à la documentation
- Garantir la rapidité d'accès aux documents administratifs en assurant une saisine sans délai de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).

Engagements du service commun :

- Favoriser la dématérialisation des supports de documentation
- Mise en œuvre d'une procédure concertée de recensement des besoins en documentation avec un planning annuel de cadrage des besoins des services (tous supports confondus)
- Parvenir à la création d'une interface numérique de recherche de documents, notamment juridique au moyen d'une base de données mise à jour périodiquement.
- Garantir l'animation des réseaux métiers permettant le partage de savoirs, de connaissances et de pratiques-métiers.
- Assurer une veille juridique périodique, de qualité, et adaptée aux besoins opérationnels de la commune et un partage de notes d'expertise réalisées tant par le service commun que par les communes membres.
- Saisir sans délai la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) afin d'avoir un avis éclairé sur l'accès aux documents administratifs

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-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Affaires juridiques	Indicateurs (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
Précontentieux	Engagement 1 : Instruction des précontentieux dans les délais de la procédure et mise en place d'un reporting	Indicateur 1 : Respect des délais d'instruction et de réponse de la procédure : oui/non Indicateur 1 bis : nombre de décision tacite : nombre de décision tacite / nombre de décision total	Annuelle	Tableau de bord Excel Fiches précontentieux	Tableau de niveau de service + tableau de volume de précontentieux.	Respect des délais de procédure
Assurances	Engagement 2 : Assurer l'audit, le conseil et l'analyse du besoin; veiller à la bonne exécution des contrats	Indicateur 2 : Nombre de sinistres non assurés et d'auto-assurances subies = nombre de rejets / nombre total de sinistres	Annuelle	CA N-1 et rejets de l'assureur	Tableau de niveau de service + tableau de volume de sinistres	Nombre de sinistres rejétés inférieurs à 5%. Ecart de sinistralité inférieur à 50%.
	Engagement 3 : Déclarer le sinistre dans les délais et le gérer (via le recueil des informations nécessaires; échange avec les Agents de surveillance du domaine public (ASDP) dans la commune)	Indicateur 3: Déclaration dans les délais = nombre de déclarations dans les délais / nombre total de sinistres	Annuelle	Tableau de bord Excel	Tableau de niveau de service + tableau de volume de sinistres	Nombre de sinistres déclarés hors délai inférieur à 2%.

Conseil et rédaction d'actes	Engagement 4 : Assurer une réponse réactive et adaptée aux besoins de l'interlocuteur dans les délais convenus	Indicateur 4: Produire une analyse juridique dans les délais convenus = nombre de consultation dans les délais/nombre total de consultations	Annuelle	Tableau de bord Excel	Tableau de niveau de service.	Nombre de consultations faites hors délai inférieur à 2%.
	Engagement 5 : Rédiger des actes juridiques fiables et sécurisés, dans les délais convenus	Indicateur 5 : Respect des délais = nombre de d'actes hors délais / nombre total d'actes	Annuelle	Tableau de bord Excel	Tableau de niveau de service + tableau volume des actes.	Nombre d'actes pris hors délai inférieur à 2%.
Documentation	Engagement 6 : Veille/recherches documentaires juridiques généralistes (catalogage, mise à disposition, diffusion)	Indicateur 6 : Taux de réponse dans les délais fixés en référence aux taux actuels = % de réponses dans les délais selon les 3 catégories	Annuelle	Tableau de bord à construire	Délais constatés en 2016, constituant l'année 0.	Nombre de réponses faites hors délai inférieur à 2%

**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.*

V/ Interfaces commune et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

PRECONTENTIEUX :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de traitement du précontentieux non stratégique	Service central /Pôle Territorial Ouest	Transmission de l'ensemble des pièces du dossier par courrier ou mail + note de cadrage du dossier (présentant les principaux éléments du dossier et la stratégie de la commune)	Transmission sans délai dès réception et arbitrage du Maire En début de procédure, pour tous les dossiers précontentieux sauf stratégiques
Demande de dépôt de pièces complémentaires pour l'instruction du dossier précontentieux	Service central /Pôle Territorial Ouest	Transmission de l'ensemble des pièces du dossier par courrier ou mail	A toutes les phases de la procédure
Demande de tableaux de bord de suivi des précontentieux	Service central / Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note	Tableau annuel, mise à jour pour l'année n-1 en janvier
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Choix de la stratégie juridique de réponse au précontentieux	commune	Le Maire de la commune demeure l'autorité compétente pour définir la stratégie contentieuse et choisir son avocat-conseil pour chaque affaire. Echange commune/service commun sur la stratégie.	Début procédure, pour tous les dossiers précontentieux et contentieux sauf stratégiques.
Traitement du précontentieux non stratégique : vérification et validation des projets de réponse	Service central /Pôle Territorial Ouest	Echange commune/service commun sur la stratégie. La commune pourra choisir de traiter la demande en interne ou de la transmettre au service commun. La commune est seule à définir et maîtriser sa stratégie contentieuse et précontentieuse. La commune souhaite que les dossiers contentieux soient traités au fur et à mesure et non dans l'attente de la clôture du délai, sauf stratégie expresse contraire.	Un moment d'échange sur le dossier, le cas échéant lors d'une réunion. Une information régulière sur une interface numérique.
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réponse à un recours précontentieux	Service central / Pôle Territorial Ouest -> responsable des Affaires	Notification de la réponse au requérant par LRAR.	Réponse obligatoire dans le délai de 2 mois pour faire courir un délai de recours

	juridiques de la commune + Directeur général des services	Transmission version numérique signée à la commune.	contentieux. Aucune décision tacite sauf stratégie expresse contraire.
Tableau de bord de suivi des précontentieux	Service central / Pôle Territorial Ouest -> responsable des Affaires juridiques de la commune + Directeur général des services	Un tableau de bord annuel complet + note explicative statistique annuel. Mise à jour en temps réel en fonction de l'évolution des dossiers sur une interface numérique.	Information en temps réel sur une interface numérique. Remise d'un tableau de bord annuel de l'évaluation des précontentieux, remis au plus tard le 30 janvier de l'année n+1.

ASSURANCES :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'audit assurances (analyse état de la sinistralité/état des dépenses réalisées, ratio primes/sinistres etc.)	Service central	Mail Courrier Note La commune demeure actrice de sa stratégie assurantielle (choix d'un niveau de garantie, voire de l'auto-assurance), et de la définition des besoins qui lui sont propres.	Demande occasionnelle, soit lors des arbitrages budgétaires, soit lors de l'éventuelle relance d'un marché d'assurances
Demande de souscription de contrat spécifique (assurance exposition etc.)	Service central	Mail Courrier Note Détaillant les principales caractéristiques de la couverture demandée (valeur, participants si manifestation, durée etc.)	Occasionnelle, selon le besoin et les activités en cours
Déclaration du sinistre ou de sa survenue sans déclaration auprès de l'assureur et de toutes les pièces.	Responsable du service de la protection du patrimoine matériel et de la réparation des dommages au tiers	Mail Courrier Selon le formulaire interne de déclaration de sinistre, accompagné de toutes les pièces justificatives nécessaires (dépôt de plainte, photos, devis de réparation...)	Dans les délais réglementaires pour la déclaration.
Demande d'un tableau de bord de suivi des sinistres	Service central	Mail Courrier Note	Suivi en temps réel sur une interface numérique. Demande annuelle pour bilan de sinistralité.
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Suivi des contrats et garanties	Service central / référent Affaires juridiques commune + Directeur général des services	La commune devra être informée à chaque fois qu'une modification intervient sur les contrats d'assurance (demande d'extension de garantie, appel de primes etc.). La commune demeurant la	A chaque nouveau besoin, appel de primes, reconductions etc.

		<p>seule à apprécier l'opportunité d'une extension de couverture. En cas de résiliation anticipée du contrat, la commune est décisionnaire sur la stratégie de négociation qui sera menée avec la compagnie d'assurance, et sur l'issue de celle-ci.</p> <p>Concernant la passation des avenants, de la même manière qu'en matière de commande publique, la commune appréciera l'opportunité des avenants et leur impact financier.</p> <p>Concernant les contrats de type dommages ouvrages, la commune participe à la négociation des garanties et du montant de la prime.</p> <p>La commune souhaite avoir accès en temps réel aux différentes évolutions des contrats à l'aide d'une interface dédiée.</p> <p>Ce suivi fera notamment apparaitre les évolutions financières des contrats.</p>	
Suivi des sinistres (consultation sinistre en cours, état des sinistres)	Service central / référent Affaires juridiques commune + Directeur général des services	<p>La commune souhaite qu'en fonction de la gravité du sinistre, celui-ci soit géré, soit en proximité au Pôle Territorial Ouest (sinistre courant), soit à la DAJ (sinistre plus grave).</p> <p>La commune souhaite être destinataire de toutes les informations relatives aux sinistres, y compris aux rapports d'expertise.</p> <p>La commune pourra suivre en temps réel les avancées du traitement d'un sinistre (de sa déclaration à l'indemnisation).</p> <p>Elle souhaite que soit mis en place, dans la mesure du possible avec les assureurs, la déclaration en ligne des sinistres, avec un suivi via une interface.</p>	

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Rapport d'audit assurance	Service central -> Directeur général des services, responsable Affaires juridiques	Rapport d'audit complet sur les garanties, leur niveau de couverture détaillé, le rapport prime/sinistre et un état statistique de la sinistralité permettant d'apprecier la pertinence de la couverture assurantielle.	Rapport transmis après une demande ponctuelle, dans un délai de 30 jours suivants la demande. Lors des renouvellements de contrats, rapport obligatoirement transmis 8 mois avant la fin des contrats d'assurance conclus par la commune.
Tableau de bord de suivi des garanties	Service central -> Directeur général des services, responsable Affaires juridiques	Suivi en temps réel des garanties et de leur niveau, faisant apparaître une synthèse de la garantie, le montant de la prime et son évolution annuelle.	Suivi en temps réel sur une interface numérique puis remise d'un rapport annuel, au plus tard le 30 janvier de l'année n+1.
Tableau de bord de suivi des sinistres	Service central -> Directeur général des services, responsable Affaires juridiques	L'ensemble des sinistres d'une année feront l'objet d'un bilan annuel (tableau de suivi et d'évaluation). Ce tableau fera apparaître, chaque sinistre, le tiers identifié, le montant de la franchise, le montant de l'indemnité, et le rapport prime/sinistre, pour chaque garantie.	Suivi en temps réel sur une interface numérique puis remise d'un rapport annuel, au plus tard le 30 janvier de l'année n+1.

CONSEIL :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de consultation juridique non stratégique	Service central ou Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note Détaillant le contexte, les principaux éléments de la demande, et la stratégie que souhaite adopter la commune (+ pièces annexes nécessaires le cas échéant)	A tout moment, lors de la survenance d'un besoin
Demande d'assistance juridique (contrat complexe, opération d'ensemble etc.)	Service central ou Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note Détaillant le contexte, les principaux éléments de la demande, et la stratégie que souhaite adopter la commune (+ pièces annexes nécessaires le cas échéant)	A tout moment, lors de la survenance d'un besoin
Demande de rédaction d'actes juridiques : courrier valant Affaires juridiques, arrêtés, décisions, débit de boissons, taxis, ouverture dimanche etc.	Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note Accompagné des éléments de contexte et d'arbitrage politique le cas échéant	A tout moment, lors de la survenance d'un besoin
Demande de tableaux de	Pôle Territorial Ouest	Mail	A tout moment, suivie en

bord de suivi des demandes d'actes		Courrier Note	temps réel sur une interface numérique. Puis demande de bilan annuel.
Demande de tableaux de suivi des consultations	Service central ou Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note	A tout moment, suivi en temps réel sur une interface numérique. Puis demande de bilan annuel
Demande de recueil des actes administratifs et registre des actes	Service central ou Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note	Elaboration trimestrielle du recueil des actes administratifs obligatoire. Elaboration annuelle du registre des actes.

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole
(ex : information, consultation, validation)

Quoi	Qui	Comment	Quand
Information et suivi des consultations non stratégiques	Service central ou Pôle Territorial Ouest / référent Affaires juridiques de la commune + Directeur général des services	Echange commune/service commun sur la stratégie. La commune pourra choisir de traiter la demande en interne ou de la transmettre au service commun. La commune attend de la simplicité et de l'opérationnel dans le traitement des demandes de consultation. La commune souhaite également avoir un interlocuteur à qui s'adresser en fonction de la consultation (une personne référente peut-être par thématique) pouvant assurer le suivi des consultations. La commune souhaite disposer en temps réel d'une interface où un tableau de suivi sera disponible (tableau d'enregistrement et de suivi des demandes, avec des statistiques de temps de réponse).	Un moment d'échange sur le dossier, le cas échéant lors d'une réunion. Une information régulière sur une interface numérique.
Information et assistance juridique	Service central ou Pôle Territorial Ouest / référent Affaires juridiques de la commune + Directeur général des services	Echange commune/service commun sur la stratégie.	Un moment d'échange sur le dossier, le cas échéant lors d'une réunion. Une information régulière sur une interface numérique.
Rédaction d'actes : validation et signature	Pôle Territorial Ouest / référent Affaires juridiques de la commune + Directeur	La commune procède à la vérification et validation des projets d'actes rédigés par	Pour tous les actes.

	général des services	<p>la métropole.</p> <p>La mise en signature respectera le circuit de validation interne de la commune.</p> <p>La rédaction des actes juridiques prendra le formalisme des actes de la commune de Bruges.</p> <p>Les actes comporteront toutes les mentions nécessaires à leur légalité.</p> <p>La commune conserve la rédaction et le contrôle de légalité des délibérations du conseil municipal.</p> <p>La commune ne prendra aucune décision implicite (d'acceptation ou de rejet).</p>	
--	----------------------	---	--

Point de « sortie »/ restitution à la Commune

Quoi	Qui	Comment	Quand
Consultation juridique non stratégique	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent Affaires juridiques de la commune	<p>Note reprenant le formalisme des notes internes de la commune</p> <p>Mail</p> <p>Courrier</p> <p>La commune attend de la simplicité et de l'opérationnel dans le traitement des demandes de consultation.</p>	<p>La réponse devra être rendue, soit dans le délai fixé par la demande (réponse souhaitée pour une date précise), soit dans un délai de 7 jours maximum à compter de la réception de la demande.</p>
Note d'assistance juridique (contrat complexe, opération d'ensemble etc.)	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent Affaires juridiques de la commune	<p>Note reprenant le formalisme des notes internes de la commune</p> <p>Mail</p> <p>Courrier</p> <p>La commune attend de la simplicité et de l'opérationnel dans le traitement des demandes de consultation.</p>	<p>La réponse devra être rendue, soit dans le délai fixé par la demande (réponse souhaitée pour une date précise), soit dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de la demande.</p>
Actes juridiques : courriers valant Affaires juridiques, arrêtés, décisions, débit de boissons, taxis, ouverture dimanche etc.	Pôle Territorial Ouest -> référent Affaires juridiques de la commune	<p>Acte reprenant le formalisme des actes de la commune.</p>	<p>L'acte devra être rendu, soit dans le délai fixé par la demande (réponse souhaitée pour une date précise), soit dans un délai de 15 jours maximum à compter de la réception de la demande.</p> <p>La commune ne prendra aucune décision implicite (d'acceptation ou de rejet).</p>
Tableaux de bord de suivi des demandes d'actes	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent Affaires juridiques de la	Tableau de bord indiquant obligatoirement : date d'enregistrement et de suivi des demandes, avec des	Tableau de suivi en temps réel sur une interface numérique.

	commune	statistiques de temps de réponse.	Bilan annuel, statistique, à remettre au plus tard le 30 janvier de l'année n+1.
Tableaux de suivi des consultations	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent Affaires juridiques de la commune	Tableau de bord indiquant obligatoirement : objet de la consultation, dates d'échéance, issu de la consultation.	Tableau de suivi en temps réel sur une interface numérique. Bilan annuel, statistique, à remettre au plus tard le 30 janvier de l'année n+1.
recueil des actes administratifs et registre des actes	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent Affaires juridiques de la commune	recueil des actes administratifs sur le modèle de la commune de Bruges, et registre également.	Elaboration trimestrielle du recueil des actes administratifs obligatoire. Elaboration annuelle du registre des actes.

DOCUMENTATION ET ACCES AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de documentation périodique par un service (abonnements à des revues)	Partie réseau : Chef de la mission pilotage Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Via le formulaire de demande	Lors de la survenance du besoin le besoin
Demande de documentation ponctuelle (dossier documentaire, veille juridique spécifique)	Partie réseau : Chef de la mission pilotage Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Via le formulaire de demande	Lors de la survenance du besoin le besoin
Traitement d'une demande d'accès aux documents administratifs	Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Courrier	Au moment de la réception d'une demande

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)

Quoi	Qui	Comment	Quand
Validation de l'abonnement en fonction du coût	Responsable du service demandeur / Directeur général des services de la commune		Au fil de l'eau
Echange sur les résultats et les contours de la recherche documentaire commandée			En cours de recherche
Validation de la saisine de la CADA et signature de la saisine	Référent Affaires juridiques de la commune et signature du Maire	Mail Courrier	Validation dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de réception du projet de saisine Signature dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de réception du projet définitif
Validation de la consultation et de l'accès aux documents	Référent Affaires juridiques de la commune et signature	Mail Courrier	Validation dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de

	du Maire		<p>réception du projet de saisine</p> <p>Signature dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de réception du projet définitif</p>
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réception des revues			Pour les mensuels : au plus tard une semaine après leur date de publication
Réception du dossier documentaire			Selon l'urgence de la demande
Envoy de la réponse à la demande d'accès aux documents, accompagnée, le cas échéant par les pièces demandées et transmission pour information à la CADA	Partie documentation : responsable du centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Courrier	Notification et transmission dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de signature de la réponse

ANNEXE POUR LE DOMAINE BATIMENT – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : BATIMENT

Ce domaine concerne l'ensemble des activités et tâches du domaine Bâtiment, nécessaires au bon déroulement d'une opération de construction neuve ou de réhabilitation, d'entretien, de maintenance, de gestion des fluides, de gestion des équipements spécifiques, de Maîtrise d'ouvrage (MOA) des grands projets, etc.

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Bâtiment

Les moyens consacrés par la commune pour le domaine Bâtiment 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 Bâtiment

Activités communales mutualisées

Construction – rénovation

Etudes d'opportunité / pré-faisabilité / faisabilité (dont diagnostics)

Etudes de programmation

Consultations des entreprises et suivi des procédures

Suivi du chantier

Réception des travaux

Suivi du parfait achèvement

Participation à la préparation d'un plan d'investissement

Gros entretien renouvellement (GER)

Pilotage du patrimoine bâti

Etudes de programmation

Mise en œuvre du MOE interne ou externe

Consultations des entreprises et suivi des procédures

Suivi du chantier
Réception des travaux
Suivi du parfait achèvement
Gestion des dommages ouvrages et sinistres
Suivi des travaux de mise aux normes accessibilité dans le cadre de l'AD'AP
Petits travaux, Entretien courant, Intervention d'urgence
Gestion des demandes d'intervention et planification
Interventions d'entretien courant ou spécifique (squat...)
Soutien technique aux manifestations
Gestion des clés des bâtiments et portails (hors distribution quotidienne)
Gestion des convecteurs et climatiseurs (stock et mise à disposition des ets)
Interventions d'urgence et astreintes bâtiments
Astreintes
Interventions
Contrôle et reporting
Maintenance préventive et curative des équipements (notamment chauffage, alarmes, ascenseurs, portes automatiques, équipements incendie, cheminée, horloges et cloche)
Contrôles réglementaires périodiques
Gestion des contrats de maintenance
Intervention d'entretien préventif courant
Gestion des demandes d'intervention
Supervision de la maintenance (GMAO et exploitations des données)
Suivi des DTA et gestion amiante
Gestion du risque légionnelles
Gestion télésurveillance et contrôles d'accès des bâtiments
Gestion des fluides
Proposition d'orientations énergétiques et mise en œuvre des politiques publiques

Relève et télérèlèvement
Console d'exploitation des fluides (outils de gestion)
Exploitation des données (suivi des consommations)
Contrat d'exploitation de chauffage (P1 uniquement) / Evolution réglementaire
Achat – vente d'énergie (y compris optimisation des contrats) / Evolution réglementaire
Innovation
Gestion des équipements spécifiques :
Autocom (Prise en charge à terme par domaine informatique) Cuisine, jeux d'enfants, fours crématoires, arrosage intégré, fosses hydrocarbure, défibrillateurs... (Prise en charge à terme par Hygiène) contrôle d'accès ...
Autres activités mutualisées
Avis techniques sur les périls (pouvoir de police du Maire)
Connaissance du patrimoine
Formation des utilisateurs à l'usage

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Plan eau-énergie – diagnostic agenda 21
- Plan de maintenance du bail emphytéotique administratif du pôle d'équipements Arc en ciel
- Plan pluriannuel d'investissement

Cadre de gouvernance et de pilotage

Afin d'assurer la bonne gouvernance de la fonction bâtiments, il est mis en place les comités suivants :

Comité de stratégie et d'orientations budgétaires

- Réunion annuelle de transmission des orientations du plan de constructions et de rénovations des bâtiments et du GER avec l'élu en charge du patrimoine, le DST, la directrice des finances, le DAF du PTO

Comité de suivi budgétaire des dépenses de fonctionnement :

- Réunion trimestrielle avec l'élu en charge du patrimoine, le DST, la directrice des finances, le représentant du service commun de la direction du bâtiment, le DAF du PTO ou son représentant

Pour les questions relatives aux reportings réguliers :

Les élus, DGS (ayant délégation sur une compétence particulière, ex : propreté, voirie,...) et le cadre référent peuvent saisir les services communs métropolitains, pour des reportings réguliers/orientations sur leur domaine, en lien avec le point d'entrée des services municipaux et selon le degré de mutualisation de la commune.

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 Bâtiment.

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Bâtiment	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des bâtiments associant <ul style="list-style-type: none">- le chef de service construction et amélioration du patrimoine,- le chef de service urgence et petits travaux- le chef de service énergie et maintenance
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface de la commune

CONSTRUCTION RENOVATION : *Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement d'une opération de construction neuve ou de réhabilitation de l'expression initiale du besoin à la livraison y compris la gestion de l'année de parfait achèvement.*

Types de saisines pour le sous-domaine Construction Rénovation et Gros entretien renouvellement	
Saisine ordinaire :	Service commun : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments

	Commune : Cadre interface de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune

GROS ENTRETIEN RENOVELLEMENT (GER) : Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement des opérations importantes indispensables pour le maintien en bon état et en sécurité du patrimoine bâti. Cette activité correspond aux travaux "structurants" et de "sécurité" qui doivent être réalisés sur l'ensemble des domaines du bâtiment (clos et couvert, corps d'état secondaires, lots techniques, ...).

Ces travaux correspondent :

- à des interventions curatives de rénovation d'élément de patrimoine assimilable à des investissements et dans la plupart du temps programmés (niveau 5 de maintenance selon la norme NF X 60-000),
- à des interventions d'amélioration ou de modification de bâtiment qui ne correspondent pas à de la maintenance (niveaux 1 à 4 de maintenance selon la norme NF X 60-000).
et à des opérations plus spécifiques de mise en conformité, de démolition, dépollution, et terrassements associés.

Les actions nécessaires font l'objet d'une programmation annuelle construite et validée avec le maître d'ouvrage. L'ensemble des interventions connexes aux travaux (comme le déménagement d'une zone pour permettre des travaux) sont prises en charge par le MOA.

Types de saisines pour le sous-domaine GER	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des Bâtiments Commune : Cadre interface de la commune

URGENCES ET PETITS TRAVAUX : Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement des opérations indispensables pour l'entretien courant du patrimoine bâti. Cette activité correspond aux travaux réalisables dans la plupart des cas par des régies "bâtiment", ou par marchés à bon de commande

Ces travaux correspondent :

- à des interventions préventives et/ou à des interventions de petit curatifs sur les éléments de patrimoine (hors "équipements sous contrat") assimilables à des budgets de fonctionnement dans la plupart des cas (niveau 1 à 4 de maintenance selon la norme NF X 60-000) et le plus souvent programmables,
- à des petites interventions d'amélioration ou de modification de bâtiment qui ne correspondent pas à des interventions relevant de budget d'investissement.

Type de saisines pour le sous-domaine Urgences et Petits Travaux	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre coordination générale, service urgence et petits travaux, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune

Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre coordination générale, service urgence et petits travaux, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune

GESTION DES FLUIDES : *Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires à la gestion de l'ensemble des fluides consommés et produits. Cette activité intègre la gestion de l'eau, de l'électricité, du gaz, du fuel, de la géothermie, du photovoltaïque et de l'énergie des réseaux de chaleur. Elle intègre également le pilotage d'actions envers les occupants afin de faire évoluer leurs pratiques avec leurs besoins et l'établissement du bilan énergétique, la construction d'un programme d'actions et l'animation et le suivi de la démarche. La valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) peut être intégrée dans cette activité.*

Types de saisines pour le sous-domaine Gestion des fluides	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef du service Energies et maintenance, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef du service Energies et maintenance, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des bâtiments, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune

MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS :

Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement des opérations indispensables pour le maintien en bon état de fonctionnement et de sécurité des équipements technique des bâtiment ainsi que les activités de conduite de certaines de ces installations, y compris les équipements spécifiques obligatoires par l'activité (groupes électrogènes...) . Cette activité correspond aux travaux de maintenance préventives et curatives des niveaux 1 à 4 selon la norme NF X 60-000. L'ensemble de cette activité est assurée à l'aide de contrats pluriannuels qui couvrent les interventions préventives et curatives relevant majoritairement de budget de fonctionnement, ou d'interventions en régie. Cette activité intègre également le contrôle réglementaire obligatoire périodique des équipements et le contrôle des prestataires en charge de la maintenance.

Type de saisines pour le sous-domaine Maintenance des Equipements	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre coordination générale, service urgence et petits travaux, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre coordination générale, service urgence et petits travaux, Direction des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des bâtiments Commune : Cadre interface de la commune

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs

IV-Les engagements de service

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

Les enjeux de la Direction des Bâtiments partagés avec la ville de Bruges sont :

- Offrir une prestation de service à la commune et services métropolitains en particulier en termes de réactivité de prise en charge et d'intervention,
- Assurer le niveau de sécurité réglementaire dans chaque bâtiment,
- Proposer le maintien des performances énergétiques du patrimoine bâti et l'atteinte des objectifs décidés par chaque maître d'ouvrage,
- Rationaliser les activités pour optimiser sur le long terme les moyens mutualisés et les coûts.

Les enjeux pour la Ville de Bruges sont les suivants :

- Assurer la réalisation du plan pluriannuel d'investissement notamment concernant les opérations majeures
- Assurer un niveau d'entretien des bâtiments permettant une limitation des opérations lourdes de GER

Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du domaine Bâtiment sont détaillés dans le tableau ci-après.

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 Bâtiment	Indicateurs (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 (pré-requis)
Engagement 1 : Conduite des projets de construction/rénovation de la définition du besoin à la livraison	Indicateur 1 : Respect de l'enveloppe budgétaire allouée au projet (oui/non) Respect du délai de livraison (oui/non)	Mensuelle	Plan de programmation pluriannuelle	Niveau de service constaté en 2016.	Mise en place d'une démarche projet associée au respect du planning prévisionnel et impliquant tous les acteurs (concepteurs/ingénierie technique/utilisateurs)
Engagement 2 : Suivi du nombre des demandes d'intervention ordinaires, urgentes et exceptionnelles	Indicateur 2 : taux de réponses aux demandes d'intervention	Mensuelle	Outil de gestion des demandes	1345 demandes ont été enregistrées dans l'outil de gestion des demandes.	Traçabilité par la commune de l'ensemble des demandes formulées aux services communs

*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.

V/ Interfaces commune et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précédés et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

CONSTRUCTION - RENOVATION :

Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement d'une opération de construction neuve ou de réhabilitation de l'expression initiale du besoin à la livraison y compris la gestion de l'année de parfait achèvement.

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'études de faisabilité et/ou de diagnostics techniques	Service CAP / Chef de centre concerné	Mail Courrier Note	A chaque projet
Lancement des procédures de consultation (choix du MOE ou travaux, selon procédure définie avec la commune)	Idem	Mail Courrier Note	A chaque projet qui le nécessite, voir avec activité commande publique
Demande de rapport d'analyse technique détaillé sur le choix du MOE ou des entreprises de travaux (pour instances décisionnelles)	Idem	Mail Courrier Note	A chaque projet qui le nécessite, en vue de sa validation par les instances décisionnelles de la ville
Mission OPC (choix en interne ou en externe)	Idem	Mail Courrier Note	Validation par la ville au moins 30 jours avant le lancement des marchés de travaux
Réception des travaux et rédaction du PV après levée des réserves	Idem	Réunion de chantier Mail Courrier	
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Participation à la définition et à la conception du projet	Idem	Réunions avec les services référents de la ville, instances décisionnelles le cas échéant (ex. COPIL)	Selon la complexité du projet, au choix de la commune
Suivi et reporting de la réalisation des travaux	Idem	Réunion de chantier (fréquence à déterminée en fonction du projet et des entreprise de travaux ou MOE) + transmission au DST ou un cadre interface du CR de réunion de chantier dans un délai de 48 heures maximum suivant la réunion de chantier	A chaque projet
Suivi des grands projets communaux de	Idem	Réunion avec les référents communaux concernés	Point mensuel

construction et rénovation			
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Transmission des résultats des études préalables et diagnostics	Idem	Mail Courrier	Dans un délai de 45 jours maximum après la demande
Transmission du rapport d'analyse technique détaillé sur le choix du MOE ou des entreprises de travaux (pour instances décisionnelles)	Idem	Mail Courrier	Dans un délai de 15 jours maximum avant la date de l'instance décisionnelle fixée
Levée des réserves	Idem	Réunion de chantier spécifique	
PV de réception des travaux (après contrôle et levée des réserves)	Idem	Mail Courrier	Dans un délai de 15 jours maximum à compter de la levée des réserves
Plans de récolelement et collecte des DOE, plans etc.	Idem	Version dématérialisée compatible SIG ville	Dans un délai de 2 mois à compter de la réception du PV de réception des travaux

GROS ENTRETIEN RENOUVELLEMENT (GER) :

Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement des opérations importantes indispensables pour le maintien en bon état et en sécurité du patrimoine bâti.

Cette activité correspond aux travaux "structurants" et de "sécurité" qui doivent être réalisés sur l'ensemble des domaines du bâtiment (clos et couvert, corps d'état secondaires, lots techniques, ...).

Ces travaux correspondent :

- à des interventions curatives de rénovation d'élément de patrimoine assimilable à des investissements et dans la plupart du temps programmés (niveau 5 de maintenance selon la norme NFX 60-000),

- à des interventions d'amélioration ou de modification de bâtiment qui ne correspondent pas à de la maintenance (niveaux 1 à 4 de maintenance selon la norme NFX 60-000).

et à des opérations plus spécifiques de mise en conformité, de démolition, dépollution, et terrassements associés.

Les actions nécessaires font l'objet d'une programmation annuelle construite et validée avec le maître d'ouvrage. L'ensemble des interventions connexes aux travaux (comme le déménagement d'une zone pour permettre des travaux) sont prises en charge par le MOA.

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Idem CONSTRUCTION-RENOVATION			
Diagnostic du sinistre et chiffrage si nécessaire et accompagnement des experts sur la partie technique le cas échéant	Service CAP / Chef de centre concerné	Rapport et visite sur site	Lors de la survenue de l'incident

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Idem CONSTRUCTION-RENOVATION			

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Idem CONSTRUCTION-RENOVATION			

URGENCES ET PETITS TRAVAUX :

Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement des opérations indispensables pour l'entretien courant du patrimoine bâti. Cette activité correspond aux travaux réalisables dans la plupart des cas par des régies "bâtiment", ou par marchés à bon de commande. Ces travaux correspondent :

- à des interventions préventives et/ou à des interventions de petit curatifs sur les éléments de patrimoine (hors "équipements sous contrat") assimilables à des budgets de fonctionnement dans la plupart des cas (niveau 1 à 4 de maintenance selon la norme NFX 60-000) et le plus souvent programmables,
- à des petites interventions d'amélioration ou de modification de bâtiment qui ne correspondent pas à des interventions relevant de budget d'investissement.

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Intervention urgente :	SUPT /Centre coordination générale	Tél et mail via outil GRU à terme	Lors de la survenance de l'incident
Intervention programmable	SUPT /Centre coordination générale	Tél/ mail via outil GRU à terme	Lors de la survenance de l'incident
Demandes de soutien technique aux manifestations	SUPT /Centre coordination générale	Tél/ mail via outil GRU à terme	Intervention au vu d'un planning préétabli

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Intervention urgente	SUPT /Centre coordination générale et Centre Atelier Bruges	Intervention sur le site concerné Suivi, tableau de bord des interventions	Intervention immédiate après le signalement Réunion mensuelle
Intervention programmable	SUPT /Centre coordination générale et Centre Atelier Bruges	Intervention sur le site concerné après calage de l'intervention avec les utilisateurs au regard	Prise en compte de la demande dans un délai de 48h

		d'éventuelles contraintes d'exploitation du site Suivi, tableau de bord des interventions	Réunion trimestrielle
Demandes de soutien technique aux manifestations	SUPT /Centre coordination générale	Réunion de programmation et de définition des besoins avec les organisateurs de manifestations, le référent technique local	Réunion trimestrielle

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Intervention urgente	SUPT /Centre coordination générale et Centre Atelier Bruges	Tél/ mail via outil GRU à terme	A la prise en charge de la demande et lors de la résorption de l'évènement
Intervention programmable	SUPT /Centre coordination générale et Centre Atelier Bruges	Tél/ mail via outil GRU à terme	A la prise en charge de la demande et lors de la résorption de l'évènement

GESTION DES FLUIDES :

Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires à la gestion de l'ensemble des fluides consommés et produits. Cette activité intègre la gestion de l'eau, de l'électricité, du gaz, du fuel, de la géothermie, du photovoltaïque et de l'énergie des réseaux de chaleur. Elle intègre également le pilotage d'actions envers les occupants afin de faire évoluer leurs pratiques avec leurs besoins et l'établissement du bilan énergétique, la construction d'un programme d'actions et l'animation et le suivi de la démarche. La valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) peut être intégrée dans cette activité.

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Suivi des factures et des consommations	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Tableau de bord de suivi et présentation du bilan en réunion	1 fois par trimestre
Etat des dépenses P3/P5	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Tableau de bord de suivi et présentation du bilan en réunion	1 fois par trimestre
Suivi des demandes usagers	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Tableau de bord de suivi via outil GRU et présentation du bilan en réunion	1 fois par trimestre

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Définition d'une stratégie de maîtrise de l'énergie et d'efficacité énergétique	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Note Réunion	1 fois par trimestre
Définition plan d'actions en cas de surconsommations identifiées	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Note Réunion	1 fois par trimestre
Accompagner les utilisateurs dans la gestion des économies d'énergie	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Note Réunion	Dès que cela est nécessaire et en cas de dérive des consommations sur un site donné

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Bilan d'activités	SEM / Chef de centre Energies et Fluides	Rapport d'activité et réunion	1 fois par an

MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS ET GESTION DES EQUIPEMENTS SPECIFIQUES :

Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires au bon déroulement des opérations indispensables pour le maintien en bon état de fonctionnement et de sécurité des équipements technique des bâtiment ainsi que les activités de conduite de certaines de ces installations, y compris les équipements spécifiques obligatoires par l'activité (groupes électrogènes...) . Cette activité correspond aux travaux de maintenances préventives et curatives des niveaux 1 à 4 selon la norme NF X 60-000. L'ensemble de cette activité est assurée à l'aide de contrats pluriannuels qui couvrent les interventions préventives et curatives relevant majoritairement de budget de fonctionnement, ou d'interventions en régie. Cette activité intègre également le contrôle réglementaire obligatoire périodique des équipements et le contrôle des prestataires en charge de la maintenance.

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Planification des contrôles réglementaires notamment en vue des CCS	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements	Tableau de suivi	trimestrielle
Suivi des travaux de maintenance de tous les équipements	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements	Tableau de suivi	trimestrielle
Suivi des demandes usagers	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements	Tableau de suivi via outil GRU à terme	trimestrielle
Gestion des risques légionnelles en lien avec le service Prévention-Hygiène : du nettoyage des mousseurs et autres équipements au suivi des analyses et plan d'action curatif si besoin	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements	Bilan des interventions et résultats des analyses et définition d'un plan d'action si besoin	1 fois par an en octobre

Suivi du prestataire de télésurveillance	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements (évolution à anticiper en fonction de l'organisation interne retenue par Bordeaux métropole)	Examen des fiches de liaison	A chaque intervention du prestataire
--	---	------------------------------	--------------------------------------

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Elaboration d'un plan de maintenance pluriannuel des équipements	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements	Tableau de bord et mise au point avec le référent ville	1 fois par an
Télésurveillance : informer et sensibiliser l'utilisateur du site au fonctionnement de l'alarme en lien avec le PC sécurité	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements En relation avec le SUPT / Chef de centre atelier Bruges (évolution à anticiper en fonction de l'organisation interne retenue par Bordeaux métropole)	Mail ou réunion sur site	A chaque nouvel utilisateur et à chaque disfonctionnement constaté

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Bilan d'activités	SEM / Chef de centre Maintenance des équipements	Document à établir	1 fois par an

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

COMMUNE DE BRUGES

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

SOUS-DOMAINE :

- A- AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS (AOS)**
- B- FONCIER COMMUNAL**
- C- URBANISME AMENAGEMENT (OPERATIONS D'INTERET 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 Bordeaux 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

A- Autorisation d'occupation des sols (AOS)

- Accompagnement et conseil aux élus
- Accueil des pétitionnaires et du public et enregistrement du dossier (sous forme de permanence – cf. III-b/ de la présente)
- Information des pétitionnaires et du public sur les AOS
- Conseil des pétitionnaires et du public sur les AOS
- Pré-instruction des AOS
- Instruction complète des AOS
- Gestion administrative et fiscale des autorisations d'urbanisme
- Veille terrain liée aux travaux
- Contrôle de la régularité des constructions et des aménagements réalisés
- Gestion et traitement du précontentieux et contentieux lié à l'urbanisme sauf dossiers stratégiques traités en interne
- Concertation sur les projets de permis de construire (présence à la carte selon le projet)
- Traitement des certificats de numérotage et d'alignement
- Traitement des certificats de non péril et d'insalubrité
- Renseignements divers d'urbanisme
- Traitement du relevé d'information des immeubles localisés

B- Foncier communal
Bornages de terrains et relevés topographiques
Réalisation des acquisitions foncières, cessions communales sauf dossiers stratégiques
Gestion du foncier communal non-affecté
Déclaration d'intention d'aliéner (DIA) : saisie, enregistrement, traitement et avis

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Cadre de vie, urbanisme, AOS 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 et niveaux de services adoptés par la commune**, sous l'éclairage des orientations de la commune, et des souhaits politiques et le cas échéant **les certifications obtenues par la commune** :

La ville a élaboré **un projet de territoire** dans le cadre de la révision du PLU qui a été acté par la délibération n°2011-06-04 du 29 septembre 2011 et formalisé dans un document graphique joint en annexe.

Elle a également engagé en 2015 l'élaboration **d'une charte architecturale et paysagère** avec la réalisation d'un guide des caractéristiques architecturales et paysagères joint en annexe.

Aussi, elle réalise **des fiches de faisabilité et d'orientations** décrivant les orientations attendues par la ville sur les parcelles privées en mutation en lien avec les instructeurs. Celles-ci permettent d'avoir une cohérence d'information transmise aux porteurs de projets quelle que soit la porte d'entrée.

Elles seront communiquées au service commun à chaque fois que le site de projet le nécessitera.

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, AOS et foncier.

Cadre de gouvernance et de pilotage

Permanences de l'instructeur en Mairie de Bruges :

L'instructeur est présent en commune pour :

- assurer la relation à l'usager :
 - 2 demi-journées par semaine, il assure des rendez-vous en mairie.
 - 1 demi-journée, il assure la gestion des litiges liés aux chantiers, les récolements selon l'activité. Le cas échéant, il reçoit les usagers.

- accompagner les élus dans leur décision en les éclairant sur les aspects réglementaires des projets :

- une réunion de travail hebdomadaire de 3h
 - une demi-journée par semaine pour rendez-vous des promoteurs avec l'élu et le référent urbanisme
 - une présence aux commissions d'urbanisme 1 fois par mois voire tous les 15 jours sont à prévoir
- Echanger avec le référent urbanisme sur les affaires courantes (permis de construire, documents d'urbanisme, courrier,...) une réunion de travail hebdomadaire de 2h.

Comité de suivi des projets de plus de 5 constructions et mutations foncières

Réunion semestrielle pour passer en revue les projets de constructions in situ : visiter les projets de construction, localiser le foncier mutable, et partager l'identité de la commune
Présents : l'élu en charge de l'urbanisme et du logement, le référent urbanisme et aménagement, le directeur de l'aménagement ou chef de service AOS du pôle territorial, les instructeurs

Comité stratégique

Réunion annuelle (janvier) pour présenter un bilan de l'activité en matière d'urbanisme et d'aménagement : nombre d'actes produits et décisions formulées, production de logements en nombre et par typologie, état des recours, et également en matière de foncier : évolution des prix du foncier et surface des parcelles cédées selon la typologie de l'opération.

Présents : Madame le maire, l'élu en charge de l'urbanisme et du logement, le référent urbanisme et aménagement, le directeur de l'aménagement ou chef de service AOS du pôle territorial, les instructeurs

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest en lien avec le Directeur Urbanisme Patrimoine et Paysages et le Directeur Foncier du Pôle Valorisation du territoire
Responsable thématique pour la commune	Directrice de l'aménagement

AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS

Types de saisines pour le sous-domaine AOS	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable d'unité Chef de service droit des sols du Pôle Territorial Ouest Commune : cadre interface
Saisine en urgence	Service commun : Responsable d'unité sous-couvert Chef de service droit des sols du Pôle Territorial Ouest Commune : cadre interface
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest Commune : cadre interface

FONCIER COMMUNAL

Types de saisines pour le sous-domaine Foncier	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef du service foncier, 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 : cadre interface
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 : cadre interface
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Foncier, Direction générale valorisation du territoire Commune : cadre interface

- Interfaces commune/service commun :

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

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

- Aucune décision tacite ne sera délivrée.
- La rédaction, du projet de décision sera faite à compter de la réception de tous les avis
- Une permanence de 2,5 jours par semaine sera assurée au sein de la ville.
- L'analyse réglementaire sera faite, sous l'éclairage des grandes orientations de la ville.
- Une fiche de lot sur tout foncier mutable sera établie à chaque demande.

Le travail du service commun s'inscrit dans les objectifs et priorités suivants, détaillés dans les tableaux de niveaux de service par activités.

En matière d'autorisation d'occupation des sols

Objectifs :

- Garantir la conformité des projets avec les orientations d'aménagement, architecturales et paysagères de la commune et instruire les demandes d'autorisation d'occupation des sols dans le respect du règlement d'urbanisme en vigueur,
- Assurer l'instruction des demandes d'enseignes dans le respect du règlement de publicité en vigueur
- Conseiller et accompagner les porteurs de projets l'ensemble des dispositions applicables sur le territoire communal
- Répondre aux demandes diverses le plus exhaustivement possible

Engagements du service commun :

- Respecter le projet de territoire communal et ses orientations d'aménagement, architecturales et paysagères dans le cadre de l'instruction des demandes AOS
- Délivrer obligatoirement une décision dans les délais impartis pour toutes les demandes d'AOS – Aucun dossier ne fera l'objet d'une décision tacite.
- Délivrer une décision dès réception de tous les avis sans attendre le délai limite d'instruction sauf dossier spécifique déterminé par la commune
- Garantir la sécurité juridique des actes d'urbanisme
- Développer une interface métiers adéquate

En matière de foncier communal

Objectifs :

- Incrire les projets dans le déploiement de la stratégie immobilière et foncière décidée par la commune, dans un souci de cohérence territoriale et de juste besoin
- Assurer le suivi et la mise en œuvre rigoureuse des projets d'acquisitions et de cessions foncières

Engagements du service commun :

- Respecter les orientations de la stratégie immobilière et foncière
- Garantir la sécurité juridique des actes de cessions/d'acquisition
- Négocier au juste prix les projets
- Assurer le suivi des projets à l'aide d'un tableau de bord
- Procéder à la numérisation des actes authentiques

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)	Péodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté en 2014 (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Foncier	Engagement 1 : Assurer la production des actes (cessions, acquisitions foncières) en garantissant la sécurité juridique et dans les délais des projets	Indicateur 1 : Délai de finalisation de l'acte compatible avec le projet. Ecart entre la date de la demande d'acte et la signature de l'acte	Annuelle	Suivi annuel Tableau Excel	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	Disposer de temps d'échanges entre la commune et les services communs Métropole pour définir le foncier stratégique et les outils à mettre en œuvre. Transmission des dossiers DIA dans les meilleurs délais / de l'avis de la commune sur les DIA.
AOS	Engagement 2 : Garantir la sécurité juridique et la légalité des actes : - en délivrant une décision pour toutes les demandes AOS (aucune décision tacite) - en délivrant les décisions dès réception de tous les avis sans attendre le délai limite d'instruction sauf dossier spécifique déterminé par la	Indicateur n°1 : Taux de décisions expresses = taux de réponses dans les délais <i>Le délai moyen de délivrance d'une décision correspondant à l'écart entre la réception de l'ensemble des avis et la signature du projet d'acte</i>	Mensuelle	Requête dans DDC + tableau de bord	Pour les AOS : Déclarations préalables : 148 Permis de construire : 108 Permis de démolir : 10 Certificats d'urbanisme : 357 Déclarations d'intention d'aliéner : 321 AT Etablissement recevant du public : 10 Autres demandes : Demande enseignes : 12 Certificats numérotage : 300	Délais à convenir entre service commun et commune, par exemple : Transmission du dossier AOS par la navette quotidienne Transmission de l'arrêté AOS 15 jours minimum avant la date limite d'instruction Pour les autres demandes, traitement dans le mois qui suit le dépôt Respect de l'ensemble de la procédure et des délais respectifs (commune/service commun).

	commune				Demandes renseignements divers : 607	En cas de litige : s'assurer que la commune fait le choix de faire défendre ses intérêts par le service commun métropole.
	Engagement 3 : Assurer une qualité de la relation à l'usager dans le domaine des AOS	Indicateur n°3 : Nombre de rendez-vous de pré-instruction avec les pétitionnaires Indicateur 4 : Taux de satisfaction des usagers Courriers ou téléphone de mécontentements, les demandes de rendez-vous avec l'élu	Mensuelle Semestrielle	Tableau de suivi Logiciel métier et prise de rendez-vous sur outil gestion de la relation à l'usager Suivi via l'outil gestion de la relation à l'usager	2 demi-journées de rendez-vous avec un instructeur : permanences complètes chaque semaine 1 demi-journée de rendez-vous avec les promoteurs, l'élu et les services : permanence complète toutes les semaines 1 réunion de travail de 3h d'accompagnement à l'élu 1 demi-journée de récolement Réunion de 2h avec l'équipe	Ecoute et accompagnement des porteurs de projets

**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.*

V/ Interfaces communes et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

AOS

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Etude de faisabilité des avants-projets ou sur foncier mutable	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou instructeur	Formalisation de la demande par mail	A chaque besoin
Envoy dossier d'AOS en vue de son instruction	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission du dossier par navette courrier quotidienne + saisie de la demande intégrale dans DDC Web par un agent de service commun métropolitain. Le récépissé de dépôt du dossier sera établi par un agent de la ville après création du dossier dans DDC.	A chaque dépôt d'un dossier
Information sur les demandes de renseignements divers, certificat de numérotage, demande d'alignement, demande de certificats d'insalubrité, de non péril, les déclarations d'intention d'aliéner, répertoire d'immeubles localisés (RIL)	Assistante administrative AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission du dossier par navette courrier quotidienne et demande d'information par téléphone	A chaque réception de ces demandes Réponse immédiate
Traitements des plaintes reçues en lien avec des chantiers ou travaux sans autorisations	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou instructeur	Téléphone et ou formalisation de la demande par mail	A chaque cas reçu
Demande de constat d'infraction	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou instructeur assermenté	Formalisation de la demande par mail	A chaque décision de la ville en ce sens
Recours gracieux ou contentieux	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission de la requête par la navette quotidienne pour analyse de la requête et aide au mémoire en réponse	A chaque requête reçue
Demande d'un dossier archivé	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou assistante administrative	Par téléphone, mail, via l'outil gestion de la relation à l'usager à terme	A chaque demande
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole			
(ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Organisation d'un rendez-vous avec un pétitionnaire à la demande d'un élu	Chef de service AOS du Pôle Territorial Ouest (selon la sensibilité du dossier)	rendez-vous	A chaque demande

rendez-vous de l'instructeur pour le conseil aux porteurs de projets	Instructeur AOS du Pôle Territorial Ouest	Permanences en mairie 2 demi-journée par semaine	Chaque semaine
Information de la commune sur l'orientation de l'instruction de tous les dossiers	Instructeur AOS du Pôle Territorial Ouest informe le cadre référent « urbanisme » de la commune	Lors des réunions en mairie ou au Pôle Territorial Ouest et par téléphone si urgence Tableau de bord des projets ou des dossiers en cours d'instruction avec suivi des phases d'instruction Présentation de la fiche d'instruction du projet Relevé de décision	Chaque semaine ou au moins 1 fois tous les 15 jours
Participation aux commissions d'urbanisme pour examiner les dossiers stratégiques ou sensibles	Chef de service (ou Instructeur) AOS du service commun du Pôle Territorial	Réunion en mairie Tableau de bord des projets ou des dossiers en cours d'instruction avec suivi des phases d'instruction	1 fois par mois voire tous les 15 jours
Participation aux récolements des projets achevés stratégiques ou sensibles	Instructeur AOS du Pôle Territorial Ouest et référents ville et élus ponctuellement	Visite sur site avec l'ensemble des services consultés	A chaque Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux déposée pour les opérations de plus de 5 logements ou locaux d'activités neuves A chaque fin de chantier des dossiers sensibles (instruction complexe et plaintes des riverains) A chaque fois que cela est obligatoire (ABF...)

Point de « sortie »/ restitution à la Commune

Quoi	Qui	Comment	Quand
Proposition d'arrêté à la signature du Maire	Visas : procédure à définir (au sein du Pôle Territorial)	Transmission papier par la navette journalière ou par mail en cas de force majeure	15 jours minimum avant la date limite d'instruction
Courrier de réponse aux demandes de renseignements divers, certificat de numérotage, demande d'alignement, demande de certificats d'insalubrité, de non péril, RIL	Visas : procédure à définir (au sein du Pôle Territorial)	Transmission papier par la navette journalière	Dans le mois qui suit le dépôt de la demande
Traitements des plaintes reçues en lien avec des chantiers ou travaux sans autorisations	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou instructeur	Visite sur site, formalisation de la situation par courrier, le cas échéant constat d'infraction ou rendez-vous chez conciliateur	A chaque cas reçu
Recours gracieux ou contentieux	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Rédaction d'une note pour aider à la défense des intérêts de la commune	A chaque requête reçue
Demande d'un dossier archivé	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou assistante administrative	Selon la localisation des archives, soit consultation au PTO, soit consultation en mairie avec transmission du dossier par la navette courrier	Dans les 5 jours ouvrés maximum qui suivent la demande.

FONCIER COMMUNAL

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de la commune	Direction Centrale Foncier/Service	Logiciel DDC Web permet	A tout moment

liée au délai d'instruction de la déclaration d'intention d'aliéner	des déclarations d'intention d'aliéner	aux communes de suivre les délais	
Demande de consultation du service des domaines		Mail, courrier, ou lors de points semestriels	A tout moment, pour faire estimer une parcelle
Demandes d'acquisitions, de cessions...	Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier (pour le foncier non bâti, non complexe : projet de voirie...) Direction centrale Foncier (pour les fonciers bâti, institutionnel y compris non bâti)	Courrier ou rendez-vous Lors des points semestriels entre la commune et la DF/Pôles Territoriaux/autres dir° centrales	Selon projet ou opportunité foncière

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole

(ex : consultation, validation)

Quoi	Qui	Comment	Quand
Réunion d'échanges sur la stratégie immobilière et foncière (portage foncier, opportunité foncière....)	Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier (pour le foncier non bâti, non complexe : projet de voirie...) Direction centrale Foncier (pour les fonciers bâti, institutionnel y compris non bâti)	Réunions	Semestrielle
Négociation / actes foncier (cadrage des marges de négociation)	Cadre interface « urbanisme/foncier » ou Directeur des services techniques ou Directeur général des services	rendez-vous de négociation	Selon projet ou opportunité foncière
Validation et signature du projet d'acte de cession ou d'acquisition foncière	Ville + signature par le Maire	Validation après transmission du projet d'acte par voie dématérialisée	Validation dans un délai de 30 jours maximum après transmission du projet

Point de « sortie »/ restitution à la Commune

Quoi	Qui	Comment	Quand
Retour d'information sur le délai d'instruction de la déclaration d'intention d'aliéner	Cadre interface « urbanisme/foncier » ou Directeur des services techniques ou Directeur général des services	Courrier, mail, téléphone (si pas DDC Web en commune)	A tout moment
Retour d'information à la commune (promesses de vente, délibération, acte, publication de l'acte)	Cadre interface « urbanisme/foncier »	Réunions semestrielles	Semestriel ou au fil de l'eau selon le cas
Acte d'acquisition ou de cession : opération de publication et d'archivage	Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier (pour le foncier non bâti, non complexe : projet de voirie...)	Transmission acte originale en version numérique + bilan annuel des actes	Dans un délai de 30 jours maximum après la signature de l'acte
Tableau de bord de suivi des opérations immobilière et foncière	Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier (pour le foncier non bâti, non complexe : projet de voirie...) vers cadre interface ville	Mail Réunion de points semestriels	Mise à jour en temps réel du tableau de bord sur une interface dédiée + bilan annuel des opérations transmises au plus tard le 30 janvier de l'année n+1

ANNEXE POUR LE DOMAINE COMMANDE PUBLIQUE – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : COMMANDE PUBLIQUE

SOUS-DOMAINES :

- A- ACHAT**
- B- PASSATION > 15 000€ HT**
- C- EXECUTION**
- D- OUTILS ET METHODES**

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Commande publique et Achat

Les moyens consacrés par la commune au domaine Commande publique et achat sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par Bordeaux 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 Commande publique et achat

Activités mutualisées par la commune

A- Achat

Veille économique

Animation de la fonction achat

B- Passation > à 15 000 euros (Marchés et groupements / Contrats complexes / Délégation de service public (DSP))

Rédaction des pièces du marché

Réception des offres

Analyse des offres et rédaction du rapport d'analyse

Passage en Commission d'appel d'offre (CAO) : participation aux instances décisionnelles

Procédure de notification (courriers évincés, réponses aux demandes d'information des candidats, notification, contrôle de légalité, enregistrement archives et comptabilité)

Précontentieux sauf dossiers stratégiques

C- Exécution

Exécution (bons de commande, ordres de service, acomptes, paiement définitifs, Décompte général et définitif (DGD))

Règlement des litiges sauf dossiers stratégiques

Avenants

Participation Contentieux de l'exécution sauf dossiers stratégiques

Participation aux instances décisionnelles

D- Outils et méthode

Administration fonctionnelle des outils

Dématérialisation de la commande publique

Outils documentaires

Veille marchés

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du sous-domaine 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 :

- Orientations définis par l'autorité territoriale (stratégie commande publique)
- Charte achat
- Processus achat interne et des délais
- Planification en cohérence avec le PPI
- Politique de coûts d'objectifs formalisée par la commune
- Tableaux de niveaux de service

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 Commande publique et achat.

Cadre de pilotage et de gouvernance de la commande publique

Comité de suivi et de planification

- Réunion trimestrielle pour la planification des renouvellements de marchés et l'anticipation des nouveaux besoins et le suivi des procédures en cours – Présents : l'élu en charge de la commande publique, le Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest ou son représentant, le référent commande publique de la commune

Comité stratégique de la commande publique

- Réunion annuelle (janvier) pour mettre en place les grandes orientations annuelles de la commande publique et déterminer la stratégie d'achat sur les dossiers majeurs – Présents : l'élu en charge de la commande publique, le Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Ouest ou son représentant, le référent commande publique de la commune

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Commande publique et achat	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur administratif et financier, Pôle Territorial
Responsable thématique pour la commune	Référent Commande Publique, Direction Générale Adjointe Ressources

Types de saisines pour le domaine Commande publique et achat	
Saisine ordinaire	<p>Service commun : Chef du service commande publique et juridique, Direction administrative et financière, Pôle Territorial Ouest</p> <p>Commune : Référent commande publique, Directeur Général Adjoint Ressources</p>
Saisine en urgence	<p>Service commun : Chef du service commande publique et juridique, Direction administrative et financière, Pôle Territorial Ouest</p> <p>Commune : Référent commande publique, Directeur Général Adjoint Ressources, Directeur Général des Services</p>
Saisine exceptionnelle	<p>Service commun : Direction administrative et financière, Pôle Territorial Ouest ou Adjoint au Directeur Général du Pôle Territorial Ouest</p> <p>Commune : Référent commande publique, Directeur Général Adjoint des Ressources, Directeur Général des Services</p>

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

En matière d'achat :

Priorités et objectifs partagés :

- Permettre une commande publique efficiente par l'utilisation de techniques d'achat adaptées
- Favoriser le développement des achats écoresponsables
- Rechercher en collaboration avec la commune le juste besoin

Engagements du service commun :

- Respecter les axes de la politique d'achat et de négociation de la commune
- Négocier avec les services opérationnels les achats qui le permettent
- Assurer un suivi périodique et annuel de la responsabilité de l'achat, et de l'efficacité de la commande publique (taux de négociation, taux de réponse aux consultations etc.)
- Organiser et suivre les approvisionnements
- Suivre et évaluer l'exécution administrative des contrats avec les services opérationnels

En matière de passation (> 25 000€ HT) :

Priorités et objectifs partagés:

- Assurer la traçabilité et la transparence des achats, garantir la sécurité juridique des procédures et la maîtrise des enveloppes budgétaires par une approche achat/procédures efficiente

Engagements du service commun :

- Faire application de la stratégie d'achat de la commune
- Respecter le process achat de la commune et le faire vivre
- Respecter les délais de procédure fixés et décidés en amont avec la commune
- Garantir des phases de validation auprès des élus référents du projet
- Aménager une phase de préparation et d'organisation des réunions de validation de l'analyse avec le Maire et les élus référents de l'achat
- Procéder à une rédaction adaptée des pièces en concertation avec la commune
- Assurer un suivi périodique et annuel des procédures (nombre et type de procédure, délais global de procédure et indicateurs de suivi).
- Traiter rapidement et efficacement tout recours précontentieux et contentieux non stratégique né de la procédure de passation

Exécution :

Objectif partagé :

- Garantir la sécurité juridique et l'efficacité opérationnelle de l'exécution des marchés

Engagements du service commun :

- Veiller au suivi des coûts d'objectifs dans les marchés de maîtrise d'oeuvre
- S'assurer de l'absence de dépassement des montants mini-maxi fixés
- Respecter les délais d'intervention et de rédaction des actes (avenants, OS, reconduction etc)
- Assurer le suivi périodique des engagements des marchés
- Garantir le suivi efficace des contrats (reconduction expresse/tacite, clause de variation de prix, assurances etc.)
- Assurer le suivi administratif et financier des marchés de travaux
- Traiter rapidement et efficacement tout recours précontentieux.

Outils et méthodes :

Priorités et objectifs partagés:

- Dématerrialiser les procédures

Engagements du service commun :

- Assurer la mise à jour des informations contenus dans l'outil de gestion de la commande publique
- Proposer une veille juridique périodique adaptée
- Partager des pratiques métiers

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 Commande publique et Achat	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Péodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 1: Respect des délais de procédure en fonction des planifications établies par la commune	Indicateur 1 : Date prévisionnelle de notification – date effective de notification Indicateur 1 bis : Nb de marchés comportant un écart avec la date de notification prévue / nb total de marchés passés	Mensuelle	Outil existant à la Métropole ou Tableau Excel	Voir tableau des niveaux de service + volumétrie	Planification partagée, notification des marchés dans les temps impartis
Engagement 2 : Analyser les besoins exprimés afin de proposer la meilleure stratégie d'achat possible et respecter le coût d'objectif fixé	Indicateur 2: Ecart constaté entre le coût d'objectif de l'achat et le montant notifié Indicateur 2 bis : Expertise = nombre de marchés ayant fait l'objet d'une analyse / nombre total de sollicitations	Annuelle	Tableau Excel	Voir tableau des niveaux de service + volumétrie	Ecart inférieur à 5% du coût d'objectif

**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.*

V/ Interfaces communes et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précédés et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

ACHAT

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'une étude de benchmark sur un secteur économique particulier	Service central	Mail Courrier Note Détaillée en fonction du secteur économique et des objectifs de la commune	Lors de la survenance d'un besoin particulier nécessitant une étude de benchmark Fréquence environ 3 fois par an, demande d'une étude poussée
Demande de <ul style="list-style-type: none"> - Un tableau de bord d'évaluation de la qualité des procédures - Un tableau de bord d'évaluation de la qualité de la négociation - Un tableau de bord d'évaluation des achats écoresponsables. 	Service central	Mail Courrier Note	Demande occasionnelle pour suivi ou arbitrages en interne. Une demande annuelle (début janvier pour l'année n-1).
Demande d'un bilan des consommations (statistiques) et d'un audit de la prestation réalisée sur un secteur d'achat. S'il s'agit d'un nouveau besoin, un bilan des dépenses déjà réalisées s'il y en a. En cas de marché existant pluriannuel, un état des dépenses réalisées et leur évolution.	Service central ou Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier Note	A chaque marché, lors du lancement ou du renouvellement d'un marché.
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
<ul style="list-style-type: none"> - Participation aux réunions d'animation de l'achat - Participation à la définition des achats en groupement de commande (consultation de la commune) 	Service central	compte rendu de réunion Mail Courrier Note	A chaque besoin identifié comme pouvant être passé en groupement de commande
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			

Quoi	Qui	Comment	Quand
Etude de benchmark	Service central -> service commande publique	Note d'analyse Tableaux de bord	Dans le mois qui suit la demande
Compte-rendu de réunions	Service central -> service commande publique	Relevé de décision Mail Note d'analyse Tableaux de bord	Dans les 15 jours qui suivent la réunion
Tableaux de bord	Service central -> service commande publique	Note d'analyse Tableaux de bord	Dans les 15 jours qui suivent la demande
Bilan des consommations (statistiques) audit de la prestation réalisée	Service central -> service commande publique	Note d'analyse Tableaux de bord	Dans les 15 jours qui suivent la demande

PASSATION > A 15 000 EUROS (MARCHES ET GROUPEMENTS / CONTRATS COMPLEXES / DELEGATION DE SERVICE PUBLIC)

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'édition du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) complet (pièces administratives et (re)mise en forme des pièces techniques)	Service central Pôle Territorial Ouest	Transmission par voie dématérialisée des besoins définis par la commune sous la forme d'une fiche projet de marché (comprenant tous les éléments nécessaires à l'élaboration du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)) et des pièces techniques principales Courrier Mail Note	Lors de la survenance d'un nouveau besoin ou lors du renouvellement d'un marché
Demande de rapport d'analyse détaillé d'un marché stratégique	Service central Pôle Territorial Ouest	Mail Note	Lorsque le marché est stratégique et qu'il présente une nécessité d'arbitrage politique

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole
(ex : information, consultation, validation)

Quoi	Qui	Comment	Quand
Vérification et validation du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) complet	Le référent commande publique de la commune + les chefs de projet ville	Les services de la commune valide le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE), qui sera éventuellement (en fonction de son degré de complexité et de stratégie), présenté aux élus référents du dossier. Le formalisme propre à la commune devra être réutilisé (logo, police etc.). La commune transmet à la métropole le dossier définitif par voie dématérialisée.	Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) est validé dans un délai de 10 jours (plus si besoin de consultation des élus référents)
Consultation du procès	Le référent commande	Transmission par voie	A chaque procédure de

verbal d'ouverture des candidatures et des offres	publique de la commune + les chefs de projet ville	dématérialisée	passation
Vérification et validation de l'analyse et du rapport d'analyse avant et après négociation	Le référent commande publique de la commune + les chefs de projet ville	Validation par voie dématérialisée L'analyse se fait dans une grille et présente les détails d'analyse technique et financière. Une réunion peut être prévue le cas échéant. Elle est réalisée dans un délai de 15 jours suite à remise des plis (sauf contrats complexes). L'analyse est validée par la commune (apposition d'un visa hiérarchique, voire par le Maire ou l'adjoint).	A chaque procédure de passation, validation dans un délai de 15 jours (validation élus)
Réunion de la commission d'appel d'offres ou d'un comité de pilotage pour validation du marché avant notification	Les élus, le référent commande publique de la commune + les chefs de projet ville + représentant de BM	Une présentation de l'analyse et du candidat retenu peut être faite lors d'une réunion / d'une CAO, le cas échéant, en présence d'un représentant de la métropole et des élus et services de la commune.	A chaque procédure de passation qui le nécessite Validation dans un délai de 5 jours maximum après la réunion
Vérification et signature des documents de la procédure de notification - Courriers aux évincés - Courriers aux retenus - Autres courriers d'information - Pièces du marché - Décision d'attribution	Le Maire ou l'adjoint délégué	Transmission par voie papier et par voie dématérialisée	Pour chaque procédure de passation
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			

Quoi	Qui	Comment	Quand
Edition du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) complet	Service central Pôle Territorial Ouest	Edition selon le formalisme de la commune, transmission du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) par voie électronique + enregistrement sur logiciel pour suivi en temps réel Un suivi des modifications devra être possible sur les documents afin que les services puissent apporter leurs remarques.	Dans un délai de 10 jours si pas de complexité particulière après réception de la demande, 20 jours si complexité du dossier
Rapport d'analyse détaillé d'un marché stratégique	Service central Pôle Territorial Ouest	Edition numérique d'un rapport comprenant obligatoirement les éléments suivants :	Production du rapport détaillé dans un délai de 5 jours suivant la demande

		contexte, points arbitrés, état de la procédure, calendrier prévisionnel de la procédure, analyse des offres, détail de l'analyse des offres, comparaison et analyse poussée de la valeur technique et du prix + tableau de bord le cas échéant	
Courriers et actes juridiques (courrier aux évincés, retenus, informations complémentaires, décision d'attribution)	Service central Pôle Territorial Ouest	Edition numérique selon le formalisme de la commune comprenant les mentions légales et mentions particulières souhaitées par la commune Transmission papier et numérique	Dans un délai de 3 jours à compter de la validation (par le Maire ou la commission compétente), pour les courriers aux évincés et candidat retenu Dans un délai de 10 jours maximum pour la décision d'attribution Dans un délai de 10 jours maximum pour les courriers d'information complémentaire à compter de la réception du courrier

EXECUTION

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'engagement d'un bon de commande, d'un OS, d'une avance de démarrage des travaux	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour chaque marché, à chaque fois qu'un engagement est nécessaire
Demande d'application de pénalités	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour chaque marché, lorsqu'un incident d'exécution est survenu
Demande de passation d'un avenant	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour chaque marché, à chaque fois que nécessaire
Demande de reconduction d'un marché	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour chaque marché, à chaque fois que nécessaire
Demande d'un suivi des engagements comptables	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour chaque marché à bons de commande
Demande d'un tableau de bord de suivi de l'ensemble des dépenses des opérations complexes	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour les opérations complexes nécessitant un suivi précis
Demande de résiliation du marché	Service central Pôle Territorial Ouest	Courrier Mail Note	Pour chaque marché, à chaque fois que nécessaire
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Vérification et signature des demandes et projets d'avenants	Le Maire ou l'adjoint délégué	Format papier et numérique Validation par l'élu	Dans un délai de 15 jours maximum après réception du projet d'avenant
Vérification et signature de la résiliation d'un marché	Le Maire ou l'adjoint délégué	Format papier et numérique Validation par l'élu	Dans un délai de 15 jours maximum après réception

			du projet de courrier de résiliation
Consultation du dossier du marché en cours d'exécution - Suivi des dépenses réalisées - Suivi des BC / OS - Suivi des seuils - Suivi des avenants	Le référent commande publique de la commune + les chefs de projets ville	Interface logicielle avec mise à jour en temps réel	Pour tous les marchés, à tout moment
Consultation en temps réel des éléments suivants, mis sous la forme de tableau de bord : <ul style="list-style-type: none">• Tableau de suivi des marchés en cours• Tableau de statistiques des dépenses engagées• Tableau de suivi des pénalités• Tableau de suivi des reconductions• Pour les marchés de travaux spécifiquement : un tableau faisant état, pour chaque lot, de chaque situation visée, correspondant à un mandat et à un niveau de réalisation du marché	Le référent commande publique de la commune + les chefs de projets ville	Interface logicielle avec mise à jour en temps réel	Pour tous les marchés, à tout moment

Point de « sortie »/ restitution à la Commune

Quoi	Qui	Comment	Quand
Exécution comptable : Bons de commande, avances de démarrage, OS etc.	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent commande publique	Transmission numérique <ul style="list-style-type: none">- Bons de commande- OS- Avances de démarrage	Dans un délai de 3 jours maximum après réception de la demande
Exécution administrative : reconduction des marchés, pénalités, résiliation, avenant	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent commande publique	Transmission numérique des projets pour validation Transmission papier pour signature	Dans un délai de 3 jours à compter de la réception de la demande pour les demandes de reconduction Dans un délai de 5 jours à compter de la réception de la demande pour l'application des pénalités Dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la demande pour les avenants et les demandes de résiliation.
Suivi : tableaux de bord de suivi et note d'analyse	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent commande publique	Transmission numérique et mise à jour en temps réel	Mise à jour en temps réel via interface logicielle Rapport annuel du suivi des marchés de la commune (janvier de l'année n+1)
Tableau de suivi des opérations complexes (opération de travaux)	Service central / Pôle Territorial Ouest -> référent commande publique	Transmission numérique et mise à jour en temps réel Note de suivi et d'analyse	Mise à jour en temps réel via interface logicielle

		accompagnant les documents le cas échéant pour les points d'arbitrage	
--	--	---	--

OUTILS ET METHODES

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande droit utilisateur/ modification de paramétrage/interrogation/besoin/ formation	Directeur administratif et financier Pôle Territorial Ouest	Mail ou téléphone	Au fil de l'eau
Ouvrir des droits/modifier		SIF	
Modification paramétrages		SIF	
Formations		Réunion et échanges	

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

COMMUNE DE BRUGES

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 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.

Activités <u>régularisées</u> 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), déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))
Etude, achat et pose sur le domaine public (sauf mobilier urbain de proximité) de :
objets utiles au déplacement des usagers ou à la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain :
potelets
barrières fixes
manuelles et automatiques
bornes
range-vélos
abris-vélos
bornes foraines
mobilier de repos (bancs publics, banquettes, sièges tables)
plaques de rue
objets contribuant à la propreté de la commune (poubelles, corbeilles, sanitaires publics, distributeurs poches déjections canines, cendriers)
matériels d'information et de communication (kiosques à journaux, mâts et colonnes porte affiche, colonne Moris, affichage d'informations municipales ou culturelles, tables d'orientation, pose de kakémonos)
mobilier décoratif ou ornemental (fontaines, statues bornes à eau, portiques...)
Mise en place de barrières pour déménagements et manifestations publiques
Achat, pose, maintenance, et suivi des données des radars pédagogiques
B- VIDEO-PROTECTION
Etude, achat et pose des équipements de vidéo-protection

Entretien/maintenance des réseaux de vidéo-protection
C- POUVOIR DE POLICE DU MAIRE
Préparation et diffusion des arrêtés de voirie (circulation, stationnement) y compris arrêtés de gestion des parcs et jardins (sauf arrêtés temporaires)
Coordination des travaux sur le domaine public (en lien avec la prise d'arrêtés du Maire)
Gestion des Autorisations d'Occupation du Domaine Public
Gestion des réclamations de voirie
Facturation des travaux réalisés aux frais des tiers et récupération des redevances AOT sur le domaine public communal
Gestion des autorisations de montage de grues

Activités mutualisées par la commune
D- ECLAIRAGE PUBLIC, RESEAUX SECS, AUTOMATISMES et SONORISATION
Enfouissement de réseaux secs (autres que réseaux électriques, ex : fibre)
Fourniture et pose de l'éclairage public et des mobiliers connectés (d'équipements d'éclairage public (candélabres, matériel de mise en lumière de patrimoines, supports de kakémonos, sonorisation) et tous dispositifs comme transformateurs, boitiers pour manifestations... ;) des mobiliers connectés et des automatismes), déclaration de travaux (DT), déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT), récépissés
Entretien/maintenance, gestion des stocks, suivi et contrôle de l'éclairage public (d'équipements d'éclairage public (candélabres, matériel de mise en lumière, supports de kakémonos) et tous dispositifs comme transformateurs, boitiers pour manifestations... ;) des mobiliers connectés et des automatismes) déclaration de travaux (DT), déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT), récépissés
Surveillance et gestion des réclamations liées à l'éclairage public, aux réseaux secs et automatismes
Stratégie éclairage public (programmation, veille technique, économies d'énergie...) et automatismes (sauf validation programmation)
Transmission des données éclairage public pour intégration Système d'information géographique (SIG) commune
Illuminations de Noël et événementielles
Exploitation de la sonorisation (marché de noël et commémorations)
Eclairage des stades
E- 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), déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) (sauf validation programmation)
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des espaces privés communaux (hors espaces verts) y compris déclaration de travaux (DT), déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) (sauf validation programmation)
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 communal
F- POUVOIR DE POLICE DU MAIRE
Préparation et diffusion des arrêtés de voirie (circulation, stationnement) y compris arrêtés de gestion des parcs et jardins (tout sauf arrêtés temporaires)
Coordination des travaux sur le domaine public (en lien avec la prise d'arrêtés du Maire)
Gestion des Autorisations d'Occupation du Domaine Public
Gestion des réclamations de voirie
Facturation des travaux réalisés aux frais des tiers et récupération des redevances AOT sur le domaine public communal
Gestion des autorisations de montage de grues

G- AUTRES ACTIVITES

- Avis technique sur documents cadres circulation mobilité
- Propositions, études de faisabilité, plan sur domaine circulation mobilité
- Gestion des problématiques de réseaux humides (EU, EP, AEP) dans les espaces publics communaux (cours d'écoles, espaces extérieurs des établissements communaux)

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 domaine « Domaine public/Voirie » 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 :

- Plan balayage voirie
- Plan illuminations
- Plan mobilier urbain
- Plan radars pédagogiques
- Charte de l'éclairage public

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 ».

Cadre de gouvernance et de pilotage

Comité de suivi et planification de la gestion du domaine public

- Réunion pour le suivi, le contrôle qualité et la planification – Présents : les élus en lien avec la gestion du domaine public, le directeur des services techniques de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial – Périodicité : trimestrielle.

Comité stratégique de gestion du domaine public

- Réunion annuelle afin de fixer les orientations en lien avec la gestion du domaine public – Présents : les élus en lien avec la gestion du domaine public, le directeur des services techniques de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial.

Pour les questions relatives aux reportings réguliers :

Les élus et le Directeur des services techniques (ayant une délégation sur une compétence particulière, ex : propreté, voirie...) : peuvent saisir les services communs métropolitains compétents, pour des reportings réguliers/orientations sur leur domaine, en lien avec le point d'entrée des services municipaux, et selon le degré de mutualisation de la commune.

- **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>Conception :</i> <i>Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest</i>	<i>Gestion :</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) Commune : cadre interface
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 Commune : cadre interface
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Ouest 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 : cadre interface

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

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 » sont :

En matière de mobilier urbain :

Objectifs :

- Garantir une prise en compte systématique des réclamations par une réponse réactive et appropriée, et assurer le suivi et le retour d'information.
- Acquérir du mobilier urbain adapté aux usages et aux sites en concertation avec les administrés et dans le respect des orientations politiques retenues.

Engagements du service commun :

- Fournir et poser le mobilier urbain choisi par la commune (modèle/matériau/couleur)
- Favoriser les matériaux écoresponsables
- Assurer le suivi rigoureux du marché relatif à l'entretien et au renouvellement du mobilier urbain

Engagement de services réciproques :

- Validation par la commune, dans les délais indiqués au contrat d'engagement

En matière d'éclairage public, réseaux secs, automatismes et sonorisation :

Objectifs :

- Mettre en œuvre la politique d'éclairage public et réseaux validée par la municipalité dans un souci de gestion raisonnée et d'économie d'énergie
- Garantir la sécurité publique en assurant un entretien préventif et curatif régulier et efficace des installations

Engagements du service commun :

- Mettre en œuvre la politique d'éclairage public et réseaux validée par la municipalité dans un souci de gestion raisonnée et d'économie d'énergie
- Produire, dans les délais impartis les études et documents d'arbitrage constituant une aide à la décision de l'autorité municipale
- Participer aux réunions de présentation et de validation des instances décisionnelles telles que Point développement urbain, Comité de pilotage divers etc.
- Respecter et mettre en œuvre les choix économiques et esthétiques de la commune.
- Assurer le suivi rigoureux des marchés publics du domaine concerné
- Accuser réception de toutes les demandes d'intervention, planifier et tracer les demandes grâce à un outil de gestion de la relation à l'usager (GRU), permettant la mise en œuvre rapide d'une intervention
- Respecter le calendrier de mise en lumière des illuminations de fin d'année (Saint Nicolas, 06 décembre)
- Respecter les arbitrages budgétaires de la commune.

Engagement de services réciproques :

- Respecter les arbitrages budgétaires de la commune.
- Validation par la commune, dans les délais indiqués au contrat d'engagement
- Engagement sur une enveloppe budgétaire annuelle dédiée aux illuminations de fins d'année d'un montant de 40 000 euros TTC.

En matière de vidéo-protection :

Objectifs :

- Accompagner la commune dans la mise en place du dispositif et dans sa gestion ultérieure
- Assurer la sécurité des citoyens brugeais

Engagements du service commun :

- Procéder à la réalisation des études sollicitées par la commune le cas échéant dans les délais

En matière d'espaces publics ou privés communaux :

Objectifs :

- Garantir la qualité et la sécurité du domaine public communal dans un souci d'homogénéisation des espaces publics.
- Assurer la planification des dépenses dans le respect des enveloppes budgétaires allouées.

Engagements du service commun :

- Assurer une surveillance suffisante pour garantir la sécurité, la fonctionnalité et la qualité du domaine public et de ses équipements.
- Assurer un petit entretien préventif ou curatif ainsi qu'une réponse réactive et adaptée aux signalements
- Proposer et réaliser les études et les travaux dans les délais et budgets prévus en respectant le programme (y compris information et concertation).
- 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.

En matière de pouvoirs de police du maire :

Objectifs :

- Assurer la bonne coordination des interventions sur le domaine public donnant lieu à des arrêtés de police du Maire (interventions planifiées et réunion préalable au chantier).
- Garantir la sécurité juridique des actes de police du Maire pour limiter les contentieux et les demandes d'indemnisation.

Engagements du service commun :

- Coordonner les interventions et garantir la prise des arrêtés municipaux et autres autorisations dans les délais impartis.
- Contrôler la mise en place de la signalisation voirie ad hoc
- S'assurer la pertinence et de la bonne coordination des travaux sur domaine public
- Contrôler les travaux et maintenir la propreté du domaine public
- Transmettre les actes juridiques à valider dans les délais impartis
- Respecter le circuit de contrôle interne de la collectivité

Engagement de services réciproques :

- Validation par la commune des éléments, dans les délais indiqués au contrat d'engagement

- Mise en place des circuits de signature adéquats

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- Assurer la mise en sécurité du domaine public
- Assurer la relation à l'usager

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 »	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 domaine public et de ses équipements.	Indicateur 1 : Fréquence de passage	Mensuelle Et bilan annuel	Planification par secteur ou carnet de signalement	L'ensemble des équipes travaillant sur le domaine public assure cette surveillance à ce jour. Surveillance de l'ensemble du domaine public au moins 1f/semaine (sous réserve du niveau de service réalisé en commune)	
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 = écart entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse	Mensuelle	Tableau de bord Logiciel de gestion de la relation à l'usager (GRU)	Dans l'outil de gestion des demandes, 200 demandes ont été enregistrées concernant la voirie et 80 demandes concernant l'éclairage public. Délai de réponse du service de 5 jours au maximum. (sous réserve du niveau de service réalisé en commune)	
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) Indicateur 4 : Respect de l'enveloppe budgétaire	Trimestrielle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning à créer : tableau de bord de suivi des programmes	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016. Objectif de réaliser les études et les travaux au cours de l'exercice budgétaire N	
Engagement 4 : Gros entretien Proposer et réaliser les programmations de gros entretien dans les délais et budgets impartis, dans le cadre des impératifs sécuritaires, en intégrant au mieux les priorités communales.	Indicateur 5 : Respect de la programmation initiale (oui/non)	Trimestrielle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016. Associer systématiquement la commune lors de l'élaboration de la programmation annuelle	

Engagement 5 : Entretien préventif ou curatif Assurer un petit entretien préventif ou curatif ainsi qu'une réponse réactive et adaptée aux signalements	Indicateur 6 : Délais d'intervention suite aux signalements = écart entre le moment de la demande d'intervention et l'intervention en elle-même Mettre en place 3 catégories de délais en fonction de la nature de prestation (notamment en ce qui concerne l'éclairage public)	Mensuelle	Tableau de suivi des interventions (délais, budget) Planning pour les interventions préventives	Reprise des conditions dans les CCTP existants (éclairage public) Temps d'intervention de 5 jours maximum (sous réserve du niveau de service réalisé en commune)	
Engagement 6 : Pouvoir de police Coordonner les interventions et garantir la prise des arrêtés municipaux et autres autorisations dans les délais impartis.	Indicateur 7 : Préparation des arrêtés dans les délais convenus = écart entre la date de la demande d'arrêté et la notification de l'arrêté	Mensuelle	<i>Création d'un tableau de bord</i>	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</i> Temps de rédaction de 15 jours maximum.	

**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.

V/ Interfaces commune et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

MOBILIER URBAIN

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Programmation annuelle et pluri-annuelle des travaux d'aménagement à réaliser sur le domaine public, définie par le service commun en collaboration avec la commune	Chef de service Aménagement, Direction de l'Aménagement et du Développement, Pôle Territorial Ouest + consultation du coordinateur paysage/Pôle Territorial Ouest	Tableaux de bord, plannings	Au moins trimestrielle
Demande de remplacement d'un mobilier endommagé		Par tél, mail et outil de gestion des demandes	A chaque besoin
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Validation du programme proposé par le service commun sur la base des orientations stratégiques	Elus communaux consultés par le cadre interface de la commune	Réunion de Comité de pilotage (Comité de pilotage) de validation avec présentation du programme par le service commun + délibération si nécessaire	Annuel (gros entretien), fréquence plus soutenue pour le petit entretien (au moins trimestrielle)
Information, concertation avec le public sur décision de l'élu communal	Préparation, organisation et animation de la concertation : le service commun (service métropolitain concerné) avec le cadre interface de la commune	Réunion de concertation	En fonction de la programmation, à la demande de la commune et fonction de l'opportunité décidée par les élus, et des conseils de quartiers organisés par les communes.
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Suivi de la mise en œuvre : rédaction et mise à jour de tableaux de bord, plannings, Système d'information géographique (SIG)...	Chef de centre, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Tableaux de bord, plannings	Mise à jour en temps réel + un reporting mensuel

ECLAIRAGE PUBLIC, RESEAUX SECS, AUTOMATISMES et SONORISATION

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Elaboration des cahiers des clauses techniques particulières (CCTP) notamment pour les travaux d'enfouissement, de fourniture d'éclairage public, d'entretien-maintenance de l'éclairage et des illuminations de noël	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest) après validation par la commune	Mail Courrier Note	Lors de la survenance du besoin ou du renouvellement des marchés
Réalisation d'études photométriques et dossiers infographiques	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest)	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin
Délégation de maîtrise d'ouvrage au Syndicat Départemental d'Energie Electrique de la Gironde (SDEEG) : préparation des documents, et des délibérations	Pôle territorial ouest après validation de par la commune	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin ou du renouvellement des marchés
Raccordement ERDF : visite des sites, traitement des dossiers	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest)	Mail, courrier + outil de la gestion des demandes	
Interventions programmée pour la maintenance préventive et curative de l'éclairage, y compris intervention d'entretien (vandalisme, panne de secteur)	Direction du développement et de l'aménagement du Pôle territorial ouest, service études et maîtrise d'œuvre	Mail Courrier	Intervention programmée sur la base d'un planning annuel établi avec le prestataire et la commune
Interventions d'urgence pour la maintenance curative de l'éclairage, y compris intervention d'entretien (vandalisme, panne de secteur)	Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest, service études et maîtrise d'œuvre	Saisine par téléphone, mail et courrier + outil de la gestion des demandes	Lors de la survenance du besoin et selon les modalités définies dans le CCTP du marché ad hoc
Information et suivi des travaux de maintenance des réseaux électriques ou projets menés par Réseau de Transport Electrique	Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest, service études et maîtrise d'œuvre	Par mail, courrier	A chaque projet de Réseau de transport d'électricité (RTE)
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/service commun (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Participation à la définition des besoins d'éclairage public et de rénovation du parc ou encore d'illuminations	Validation des besoins d'éclairage public y compris rénovation et illuminations proposés par le service commun	Présentation à l'occasion d'une réunion éventuelle Validation par le Maire ou par le Comité de pilotage municipal	Lors de la survenance du besoin ou du renouvellement des marchés

	sur la base des orientations stratégiques		
Validation des pièces techniques des marchés	Le référent commande publique de la commune + les chefs de projets commune	Présentation à l'occasion d'une réunion éventuelle Validation par le Maire ou par le Comité de pilotage municipal	Lors de la survenance du besoin ou du renouvellement des marchés
Validation du choix des matériels, des emplacements, sur la base des études préalables	Pôle territorial ouest -> après validation préalable par la commune	Présentation à l'occasion d'une réunion éventuelle Validation par le Maire ou par le Comité de pilotage municipal	Lors de la survenance du besoin ou du renouvellement des marchés
Suivi techniques des opérations d'enfouissement, des travaux de pose de candélabres, de raccordement ERDF etc.	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest) En relation avec le Directeur des services techniques ou le référent de la commune	Réunion de chantier régulière Compte rendu de réunion de chantier + suivi des incidents Bilan de chantier	Hebdomadaire
Point de « sortie » / restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réception du chantier avec essai et test d'éclairage + procès verbal de levée des réserves	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle territorial) en lien avec le Directeur des services techniques ou son représentant	Visite sur site	Lors de la survenance du besoin, à l'issue du chantier
Intervention de maintenance réalisée	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle territorial Ouest)	Tableau de bord, planning	Lors de la survenance du besoin, à l'issue du chantier
Transmission des données cartographiques pour intégration dans Système d'information géographique (SIG) communal (points lumineux, postes de transformation etc.)	Pôle territorial ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest) en relation avec le référent Système d'information géographique (SIG) de la commune	Transmission de données dématérialisées au format ad hoc + cartographie papier	Lors de la survenance du besoin ou au moins une fois par an

ESPACES PUBLICS OU PRIVES COMMUNAUX

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Programmation annuelle ou pluriannuelle des travaux d'entretien à réaliser proposée par le service commun à la commune	Chef de la Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest en relation avec le Directeur des services techniques commune	Tableaux de bord, plannings	Au moins trimestrielle
Demande d'intervention suite à signalement lié à l'entretien du domaine	Chef de la Direction de la gestion de l'espace public ou son représentant	Saisine par téléphone, mail et courrier + outil de la gestion des demandes	Lors de la survenance du besoin

public			
Demande d'intervention d'urgence (mise en sécurité...)	Chef de la Direction de la gestion de l'espace public ou son représentant	Saisine par téléphone, mail et courrier + outil de la gestion des demandes	Intervention programmée sans délai.
Demande d'intervention d'urgence (politique) : avec un préalable de validation des élus de quartier et des élus thématiques	Chef de la Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial		1 - Réalisation des travaux de mise en sécurité : sans délai, ou maximum 48h. 2 - Intervention d'urgence « politique » : programmée avec le référent communal

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun

(ex : information, consultation, validation)

Quoi	Qui	Comment	Quand
Validation du programme proposé par le service commun sur la base des priorités techniques	Elus communaux consultés par le cadre interface de la commune	Réunion de Comité de pilotage de validation avec présentation du programme par le service commun + Délibération si nécessaire	Annuel (gros entretien), fréquence plus soutenue pour le petit entretien (au moins trimestrielle) En fonction de la programmation, à la demande de la commune, et fonction de l'opportunité décidée par les élus, et des conseils de quartiers organisés par les communes.

Point de « sortie »/ restitution à la Commune

Quoi	Qui	Comment	Quand
Suivi de la mise en œuvre : rédaction et mise à jour de tableaux de bord, plannings, Système d'information géographique (SIG)...	Chef de centre, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Tableaux de bord, plannings	Mise à jour en temps réel + un reporting mensuel
Intervention suite à un signalement programmée et confirmation de l'intervention	Chef de la Direction de la gestion de l'espace public ou son représentant	Saisine par téléphone, mail et courrier + outil de la gestion des demandes	Intervention programmée dans un délai de 3 jours œuvrés Réalisation des travaux négociés avec référent communal, dans le cadre des délais maximum suivants : - Intervention simple : 2 semaines maximum - Intervention complexe : programmée avec le référent communal

POUVOIRS DE POLICE DU MAIRE

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demandes d'arrêtés permanents de voirie (arrêtés de circulation/stationnement, occupation du sol y compris parcs et jardins...) hors arrêté de péril	Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest)	Mail ou courrier	Lors de la survenance du besoin, transmission du projet dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la demande
Coordination des travaux sur le domaine public : le service commun (service territorial Pôle Territorial Ouest) saisit le cadre interface de la commune pour contrôle d'opportunité et coordination des travaux à réaliser sur le domaine public	Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest ==> cadre interface de la commune	Réunions de concertation en amont, pour trouver des méthodes d'organisation de la voirie (demi-chaussée, rue barrée)	Réunion bi-mensuelle
Demande d'Autorisation d'occupation du domaine public (nacelle, échafaudage, benne, chantier, camions snack, vendeurs cimetières etc.)	Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest)	Mail ou courrier Avec formulaire de demande à l'appui	Lors de la survenance du besoin, transmission du projet dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la demande
Demande d'autorisation de montage de grue	Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial Ouest)	Envoi de la demande par courrier	A chaque demande
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun (ex : information, consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Validation et contrôle interne des arrêtés permanents de voirie et autorisation d'Odomaine public	Cadre interface de la commune ==> Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Mail (compte-rendu de réunion)	Dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la proposition d'arrêté, sans délai si urgence
Validation de la coordination des travaux	Cadre interface de la commune ==> Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Mail (compte-rendu de réunion)	Bi-mensuel
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Notification d'arrêté et affichage sur site	Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest ==> cadre interface de la commune pour contrôle d'opportunité, coordination	Courrier (navette) ou par mail, à terme souhait d'outil dématérialisé de gestion des arrêtés.	Sans délai à compter de la signature

	et mise à la signature de l'élu		
Planning de coordination de travaux	Chef de la Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest en relation avec Directeur des services techniques ou référent de la commune	Tableau de bord, planning	Bimensuelle

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

COMMUNE DE BRUGES

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 Bordeaux 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, bassins, canaux, espaces naturels, forêts, cimetières communaux, équipements sportifs de plein air (cours écoles, crèches, ALSH, RPA, Vignes du Darnal)

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

Activités mutualisées par la commune

B- Aménagement et entretien des espaces verts sur domaine public communal

Aménagement des espaces verts, terrains sportifs de plein air et aires de jeux

Aménagement des parcs, jardins publics, rives et espaces naturels : conception, aménagement, réhabilitation d'espaces verts

Aménagement d'aires de jeux : conception, aménagement, réhabilitation

Aménagement des terrains sportifs de plein air (conseil et accompagnement du service sport de la ville)

Gestion et entretien des espaces verts et aires de jeux
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 et contrôle de conformité des aires de jeux et des agrès sportifs
Gestion des systèmes hydrauliques (bassins, stations de pompage, forages, fontaineries...)
Gestion des allées
Gestion des clôtures
Gestion des grilles d'arbres
Ouverture et fermeture des parcs et cimetières
Entretien des sols sportifs
Conseil aux équipes pour l'entretien des sols naturels
Entretien des sols synthétiques (city stade, écoles, ALSH, crèches, hors équipements sportifs ...)
Entretien abords de stades sur domaine public
Gestion de l'arbre
Elagage, soin aux arbres
Gestion et expertise ponctuelle du patrimoine arboré
Gestion des espaces naturels et forestiers
C- Décor événementiel/mise en scène paysagère
D- Expertise espaces verts
Politique et stratégie paysagère communale
Ingénierie verte, génie écologique
Gestion des données patrimoniales espaces verts (construction et alimentation d'un Système d'Information Géographique (SIG) en partenariat avec SIG communal)
Pilotage de l'amélioration continue et des démarches qualité, des démarches de certification/labellisation (<i>villes et villages fleuris</i>)
E- Approvisionnement et matériel
Entretien courant du matériel utilisé, ateliers de proximité (y compris petit matériel et tracteurs du service des sports)
Approvisionnement/gestion des stocks
Centres de cultures (serre, fleuristeries, collections)
Veille technique dans le cadre des procédures d'achat
F- Construction de la trame verte sociale
Cheminements doux, trottoirs plantés, végétalisation collective, jardins partagés, aides aux Associations Syndicales Libres
Animation et sensibilisation

G- Autres activités

Soutien aux manifestations publiques (participation à l'installation, nettoyage, remise en l'état)

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** :

- **La ville de Bruges est labellisée Villes et villages fleuris 3^{ème} fleur depuis 1997.** Au reçu des résultats du jury 2015, il conviendra d'intégrer les nouvelles recommandations dans le plan de charge du service espaces verts associées au mode de gestion raisonnée.
- **Elle est engagée dans une gestion différenciée de ses espaces verts (tableaux + niveaux de service)** ainsi que dans une **démarche zéro phyto sanitaires** à l'horizon 2018.
- **La ville s'est engagée dans une démarche de gestion du patrimoine arboré** dont les grandes orientations ont été définies.

Plus particulièrement, la ville de Bruges a mis en place une **politique de gestion de niveaux de service** intégrant une démarche zéro phyto sur l'ensemble du territoire de la commune excepté les **deux cimetières communaux** qu'il conviendra de convertir d'ici 2018.

La ville a choisi de définir quatre niveaux de service comme suit :

NIVEAU 1 : Jardin de Prestige

Définition : Espace de prestige horticole, d'entretien très suivi, fleurissement d'annuelles.

Espaces situés aux points d'impacts prépondérants, nécessitant un entretien fréquent et très soigné.

Localisation : Abords de bâtiments publics, parkings fréquentés, giratoire d'entrée de ville, centre-ville, commerces, cimetières, abords de patrimoine remarquable

Exemples : Parc des Borges, Jardins à thèmes autour de la mairie, Forum des associations, Parking Brazza, tous les massifs d'annuelles...

NIVEAU 2 : Jardin horticole

Définition : Espaces simples et régulièrement entretenus.

Localisation : Espaces d'accompagnement de voirie ou d'habitat.

Exemples : Avenue de l'Europe, Place Clavière, Place de la République, prairie Treulon, Place H. Hernandez...

NIVEAU 3 : Jardin d'accompagnement et de loisirs

Définition : Espaces récréatifs de quartier, d'aspect naturel et rustique. Permet un entretien extensif et adapté à des usages variés

Localisation : Sous-bois, espaces peu fréquentés,

Exemples : Sous-bois Treulon, chênaie Darnal, Lac Lamothe...

NIVEAU 4 : Jardin naturel

Définition : Espaces naturels de bords de route ou plan d'eau. Espaces non fréquentés permettant un entretien extensif favorisant une faune et une flore spontanée.

Localisation : Grands talus routiers, bords d'étangs,

Exemples : Avenue de Majolan, Canaux et bassins du Tasta, Giratoire club aviron...

La ville de Bruges a également lancé une démarche de désherbage manuel des trottoirs, dans le cadre de sa politique zéro produits phytosanitaires.

Les techniques de gestion par typologie seront adaptées en fonction du niveau de service attendu.

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.

Cadre de gouvernance et de pilotage

Comité de suivi et planification de la gestion des espaces verts

- Réunion pour le suivi et du contrôle qualité et anticipation des futurs projets – Présents : l'élu en charge des espaces verts, le directeur des services techniques de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial – Périodicité : trimestrielle

Comité stratégique

- Réunion annuelle afin de fixer les orientations d'aménagement et de gestion des espaces verts – Présents : l'élu en charge des espaces verts, le directeur des services techniques de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial.

Tour de Ville

- Des tours de Ville seront organisés à la demande de la Ville (sur une base de 3 fois par an) – Présents : l'élu en charge des espaces verts, le directeur des services techniques de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial
- **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 (DGEP) du Pôle Territorial Ouest en lien avec le Directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest	
	<i>Conception :</i> <i>Directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest</i>	<i>Gestion :</i> <i>Directeur de la gestion de l'espace public (DGEP) du 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 ou le responsable

	<p>concerné</p> <p>Commune : Directeur des services techniques ou cadre interface de la Commune</p> <p><i>Usagers : en cas de saisine des usagers directement auprès de Bordeaux Métropole, celle-ci s'engage à en informer rapidement la commune de manière à intégrer la demande au sein de la GRU Métropolitaine et/ou communale.</i></p> <p><i>Les élus (ayant délégation sur une compétence particulière, ex : propreté, voirie,...) et le cadre référent peuvent saisir les services communs métropolitains, pour des reportings réguliers/orientations sur leur domaine, en lien avec le point d'entrée des services municipaux et selon le degré de mutualisation de la commune.</i></p>
Saisine en urgence	<p>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</p> <p>Commune : Directeur des services techniques ou cadre interface de la Commune ou Directeur général des services de la commune</p>
Saisine exceptionnelle	<p>Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Ouest ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial.</p> <p>Commune : Directeur des services techniques ou cadre interface de la Commune ou Directeur général des services de la commune</p>

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Espaces Verts :

En matière d'aménagement des espaces verts

Objectifs :

- Respecter l'identité paysagère et architecturale de la commune.
- Maintenir le niveau de fleurissement de la ville à trois fleurs décernées dans le cadre du concours des villes et villages fleuris.

Engagements du service commun :

- Proposer et réaliser des aménagements paysagers (palette végétale, mobilier, éléments de décors,...) adaptés aux niveaux de service
- Proposer les palettes végétales pour les fleurissements annuels moins consommateur d'eau, dans le cadre d'une démarche écoresponsable
- Faire évoluer les plantations annuelles vers des végétaux pluriannuels et arbustes fleurissants

Gestion et entretien des espaces verts et approvisionnement

Objectifs :

- Garantir l'entretien des espaces verts de la ville au regard des niveaux de service définis, tout en respectant le rythme des saisons.
- Assurer le désherbage manuel des espaces verts (parcs et jardins, parvis, allées, cimetières...) en conformité avec le plan zéro phyto.
- Garantir un niveau de réactivité d'intervention adapté (mise en sécurité ou incidents techniques, aux demandes des usagers et en fonction des usages)

Engagements du service commun :

- Poursuivre la mise en place de process relatifs à la gestion différenciée
- Poursuivre le déploiement de la démarche zéro phyto
- Entretenir les réseaux d'arrosage et poursuivre la politique de diminution de la consommation de l'eau d'arrosage
- Faire évoluer les techniques de gestions des espaces verts vers une méthode respectueuse de l'environnement et des végétaux (taille douce, ...)

Décor, événementiel :

Objectifs :

- Garantir la mise en place d'élément de décoration et de végétaux en lien avec la thématique de la manifestation municipale

Engagement du service commun :

- Respecter les délais et les moyens adaptés à la demande.

Expertise :

Objectifs :

- Respecter l'identité paysagère et architecturale de la commune.

- Maintenir le niveau de fleurissement de la ville à trois fleurs décernées dans le cadre du concours des villes et villages fleuris

Engagements du service commun :

- Elaborer un plan pluriannuel visant à requalifier les espaces verts les plus vieillissants dans la perspective de la poursuite de la gestion différenciée et de conforter l'identité paysagère de la ville
- Assurer le recensement des sujets dans le cadre de la gestion du patrimoine arboré
- Compléter les diagnostics sanitaires et poursuivre la mise en sécurité
- Garantir la mise à jour des données du SIG

Vie des parcs et jardins :

Objectifs :

- Garantir un niveau de sécurité et d'aménagements adaptés à l'usage des parcs et jardins

Engagements du service commun :

- Assurer le recensement des sujets dans le cadre de la gestion du patrimoine arboré
- Compléter les diagnostics sanitaires et poursuivre la mise en sécurité
- Mettre à disposition les moyens nécessaires et adaptés au bon déroulement de la manifestation
- Assurer une vielle réglementaire en rapport avec les équipements déployés, le site et la fréquentation

Animation et sensibilisation

Objectifs :

- Promouvoir les animations collectives relatives aux espaces verts et jardins en lien avec la démarche Agenda 21 de la commune (jardins partagés/pédagogiques, temps d'animation périscolaire).

Engagements du service commun :

- Mettre à disposition les moyens adaptés à l'animation et/ou à l'action de sensibilisation

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 : Embellissement de la commune (fleurissement) 1.1. Proposer et réaliser des aménagements paysagers (palette végétale, mobiliers, éléments de décors,...) adaptés aux niveaux de service 1.2. Assurer la propreté des espaces verts par une fréquence d'enlèvement des détritus adaptée	Indicateur 1 : Maintien de la 3^e fleur au concours des villes et villages fleuris Indicateur 2 : Taux de réclamation et de satisfaction = Nombre total de réclamations / nbre total de demandes reçues Nombre total de marque de satisfaction / nombre total de demandes reçues	Mensuelle	Suivi par la commune, politique Gestion de la relation à l'usager (GRU)	Tableau des niveaux de service	Présence du jury du concours et maintien de la 3 ^e fleur. Mobilisation des équipes propreté 15% maximum de réclamations
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 3 : Ecart entre le moment de la demande de l'intervention et le moment de l'intervention Mettre en place 3 catégories de délais en fonction de la nature de prestation et en fonction des délais spécifiques posés au sein des tableaux interfaces ci-dessus	Mensuelle	Tableaux de bord Logiciel RU	Tableau des niveaux de service	Signalement des incidents aux services communs dans des délais fixés . Tolérance de 5% des interventions réalisées hors délais

**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.*

V/ Interfaces commune et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

		1 & 2 : Aménagement et entretien des espaces verts sur les domaines publics métropolitain et communal			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Modalités de programmation et de suivi	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Programmation annuelle ou pluriannuelle des travaux d'aménagement des espaces verts à réaliser sur le DP proposée par le service commun à la commune	Chef de service aménagement, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest	Réunion de négociation annuelle + réunion de révision de la programmation le cas échéant	Au moins trimestrielle
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Validation du programme proposé par le service commun sur la base des priorités techniques	Elus communaux consultés par le cadre interface de la commune	Réunion de COPIL de validation avec présentation du programme par le service commun + Délibération si nécessaire	Annuel (gros projet), fréquence plus soutenue pour les petits projets (au moins trimestrielle)
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Information, concertation avec le public sur décision de l'élu communal	Préparation, organisation et animation de la concertation : le service commun (service métropolitain concerné) avec le cadre interface de la commune	Réunion de concertation	En fonction de la programmation, à la demande de la commune, et fonction de l'opportunité décidée par les élus, et des conseils de quartiers organisés par les communes.
		Suivi de la mise en œuvre : rédaction et mise à jour de tableaux de bord, plannings, SIG...	Gros travaux : Chef de service maîtrise d'oeuvre, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest Petits travaux : Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest → Directeur des services techniques de la ville	Tableaux de bord, plannings	Mise à jour en temps réel + un reporting mensuel
1 & 2 + 5 : Gestion et entretien des espaces verts et approvisionnement et matériel sur les domaines publics métropolitain et					

		communal			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'intervention liée aux espaces verts ou à l'approvisionnement	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Mail, téléphone... + outil de gestion des demandes	Lors de la survenance du besoin
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Intervention programmée et confirmation de la réalisation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest → Directeur des services techniques de la ville	Mail, téléphone... + outil de gestion des demandes	<p>Intervention programmée dans un délai de 3 jours ouvrés.</p> <p>Réalisation des travaux négociée avec le référent ville, dans le cadre des délais maximum suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervention simple : 2 semaines maximum - Intervention complexe : programmée avec le référent ville
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'intervention d'urgence sur espaces verts liée à un signalement (vandalisme, accident)	Chef d'équipe sous couvert du chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Mail, téléphone... + outil de gestion des demandes	Lors de la survenance du besoin
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Intervention programmée et confirmation de la réalisation	Chef d'équipe sous couvert du chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest → Directeur des services techniques de la ville	Mail, téléphone... + outil de gestion des demandes	<p>Intervention programmée sans délai.</p> <p>Réalisation des travaux sans délai, ou maximum 48h.</p>
		3. Décor, événementiel / mise en scène paysagère			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de décor pour une manifestation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracé des demandes dans un tableau de suivi Fiche d'expression de besoin pour une manifestation	Selon programmation ou demandes ponctuelles
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Intervention programmée et confirmation de la réalisation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest → Directeur des services techniques de la Ville + Chef de service	Téléphone, mail + tracé des demandes dans un tableau de suivi	<p>Intervention programmée dans un délai de 3 jours ouvrés.</p> <p>Réalisation des prestations définie avec le référent ville.</p>

			manifestations publiques		
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'urgence de décor ponctuel	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracé des demandes dans un tableau de suivi	Demandes ponctuelles
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Intervention programmée et confirmation de la réalisation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest → Directeur des services techniques de la Ville + Chef de service manifestations publiques	Téléphone, mail + tracé des demandes dans un tableau de suivi	Intervention programmée sans délai. Réalisation des travaux sans délai.
4. Expertise					
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'expertise	Pôle Territorial Ouest Ou Direction Espaces Verts (Pôle Haute qualité de vie)		
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole				
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune				
6. Animation et sensibilisation					
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de participation à une animation sur demande de la commune	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest sous couvert du chef de service territorial	Selon programmation ou saisine spécifique écrite (mail ou courrier)	Selon calendrier annuel ou au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Confirmation de mise en œuvre	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest sous couvert du chef de service territorial → Directeur des services techniques de la Ville + référent de la demande d'animation	Mail ou courrier de réponse	Au fil de l'eau

ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE FINANCES – CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : FINANCES

SOUS-DOMAINES (1&2):

- PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE
- RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE

I/ Moyens consacrés par la commune dans le domaine Finances

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

II/ Missions et activités mutualisées

Les activités concernent la Ville, le CCAS et le SAAD.

PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE

Activités communales mutualisées par la Ville de Bruges

A - Programmation, planification et préparation budgétaire

Mise en œuvre de la préparation budgétaire (BP DM)

Gestion des fins d'exercice (reports)

Contribution à l'élaboration et actualisation des PPI et PPF – création et suivi des AP/CP

B - Contrôle Budgétaire

Veille budgétaire

C - Aides Publiques

Réalisation Tableaux de bords et documents règlementaires

Traitement juridique et financier

D - Exécution comptable des dépenses et des recettes

Ordonnancement des dépenses et des recettes

Production des résultats annuels

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

Pilotage et suivi du processus d'ordonnancement (partenariat Ville – Service Commun)
Fiabilisation des procédures et qualité comptable (partenariat Ville – Service Commun)
E - Gestion comptable du patrimoine
Constitution et suivi des registres d'inventaire comptable
Mise en concordance de l'inventaire avec l'actif du Comptable
Fiabilisation de l'inventaire et des procédures

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE

Activités mutualisées par la Ville de Bruges
F - Gestion, suivi et contrôle des régies
Gestion des régies
Suivi des régies
Fiabilisation et harmonisation des procédures
G - Dématérialisation/administration fonctionnelle des outils
Dématérialisation des chaînes comptables
Gestion des interfaces / exécution budgétaire
Administration fonctionnelle du système d'information financier
H - Méthodes et process /qualité comptable
Harmonisation des outils et convergence des méthodes (partenariat Ville – Service Commun)
Qualité comptable de l'ordonnateur (partenariat Ville – Service Commun)
Projet de certification comptable / contrôle interne des risques (partenariat Ville – Service Commun)
Contribution à la mise en œuvre du partenariat avec les comptables publics (partenariat Ville – Service Commun)
I – Fiscalité et dotation
Gestion des ressources fiscales et concours financiers
Optimisation des ressources fiscales et financières
Préparation des décisions fiscales
Gestion et conseil en TVA

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

Prospective fiscale et rétrospective fiscale
Collecte et participation aux travaux CLECT
Gestion des commissions
J- Observatoire fiscal et veille
Veille fiscale et législative
Réflexion autour des problématiques de bases taxables
Les bases assises sur le foncier
Gestion des commissions : CIID sauf CCID
K- Trésorerie, dette et recherche de financements
Réalisation d'emprunt ou souscription de lignes de trésorerie (la décision restant à la commune)
Gestion de la dette et de la trésorerie sauf le suivi hebdomadaire de la trésorerie
Gestion et analyse administrative des garanties d'emprunts
Financement de projets complexes
Recherche de financements privés

PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE CCAS M14 et M22

Activités mutualisées par la commune de Bruges
A – Préparation et exécution comptable M14 et M22
Préparation budgétaire fonctionnement et investissement M14
Exécution fonctionnement et investissement
Clôture M14
Préparation budgétaire fonctionnement et investissement M22
Exécution fonctionnement et investissement M22 <ul style="list-style-type: none"> - Sauf relations avec les autorités de tarification - Sauf pilotage de la facturation des loyers et prestations - Sauf organisation de l'établissement - Sauf suivi financier des projets de travaux
Clôture M22
Dette et trésorerie
Facturation / gestion locative / CAF uniquement l'émission des titres de recettes, remboursements aux résidents et à la CAF
Recouvrement sauf mise en place de procédures de relance et de tableaux de suivi de la dette des résidents

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du sous-domaine 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 :

- Respect des instructions budgétaires, comptables et fiscales applicables à chaque entité financière.
- Le Règlement budgétaire et financier (RBF) partagé par la Commune et la Métropole
- Les Programmes Annuels de Performance
- Demandes des comptables (observations, imputations, justificatifs, rejets)
- Décret des pièces justificatives.
- Réglementation marchés publics (délais de paiement...)
- Guide comptable et budgétaire des opérations patrimoniales
- Respect de la structuration comptable de la Ville
- Respect de la procédure de préparation budgétaire (annexe spécifique)
- Respect du schéma et de l'arborescence de la comptabilité analytique de la ville
- Respect du process de validation et de dématérialisation des engagements comptables (annexe spécifique)
- Respect du process de validation et de dématérialisation de la chaîne comptable – enregistrement des factures, visa des factures, mandatement (annexe spécifique)

Les pré-requis :

- Une cartographie initiale des procédures organisationnelles des communes et structuration comptable des communes
- La mise en place d'un calendrier ou d'une planification avec identification des dates de préavis et de remise partagées.

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 Finances.

Un adjoint au DGA Finances et Commande Publique, en charge du « réseau métier, territorialisation et commande publique » aura pour fonction la diffusion d'une pratique partagée sur tout le territoire, le maintien d'un lien entre les pôles et la direction centrale. L'objectif est, à terme, de dégager une culture commune.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base des éléments ci-dessous les process pour la mise en place des services communs.

Cadre de gouvernance et de pilotage :

Afin d'assurer la bonne gouvernance de la fonction finances, il est mis en place les comités suivants :

Comité de stratégie et d'orientations budgétaires

- Réunion annuelle de transmission des orientations budgétaires avec l'élu en charge des finances, le DGA ressources, la directrice des finances, le DAF du PTO ou son représentant.

Comité d'exécution budgétaire :

- Réunion trimestrielle avec l'élu en charge des finances, le DGA ressources, la directrice des finances, le DAF du PTO ou son représentant.

Comité de prospective :

- Réunion semestrielle afin d'échanger dans la perspective de la mise à jour du PPF et du PPI avec l'élu en charge des finances, le DGA ressources, la directrice des finances, le DAF du PTO ou son représentant.

- **Identification des référents** (Commune, service commun Métropole) :

Rôles et responsabilités pour le domaine FINANCES	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur administratif et financier du Pôle territorial Ouest en lien avec les Directeurs centraux Finances
Responsable thématique pour la commune	Directrice des Finances

Types de saisines pour le domaine FINANCES	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest Commune : Directrice des Finances
Saisine en urgence	Service commun : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest Commune : Directrice des Finances
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest ou Adjoint Directeur Général du Pôle Territorial Ouest Pour les ressources ingénierie et outil méthode qualité : Adjoint Directeur Général Finances et commande publique Commune : DGA Ressources, DGS

IV/ Les engagements de service

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

Les engagements du service commun s'inscrivent dans les objectifs et priorités suivants et selon le niveau de service de la Ville (Tableaux de niveaux de service par activités, annexés à la présente). Les présents engagements seront mis en œuvre conjointement entre la Ville et le service commun suivant les chaines d'activités annexées.

Les principales priorités /dossiers prioritaires du domaine Finances :

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- **Le maintien de la qualité de service et de la réactivité**
- **La conservation de la fiabilité des comptes**

Les engagements de service poursuivis grâce à la mutualisation du domaine Finances sont :

- OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE

1. Assurer l'harmonisation des outils et la convergence des méthodes
2. Structurer la dématérialisation totale des pièces : bons de commande, enregistrement des factures, signature électronique
3. Animer le partenariat entre le service commun, la commune et le comptable public : en cas de rejet de pièces, de problème d'imputation, c'est la commune qui décidera des suites à donner.

- RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

1. Accompagner la collectivité dans l'optimisation de ses ressources
2. Produire les déclarations fiscales et financières dans les délais impartis

- COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

1. Produire les mandats et les titres dans les délais règlementaires
2. Garantir la fiabilité en cohérence avec les procédures en cours dans chaque commune
3. Respecter les enveloppes et les suivis des crédits budgétaires tels qu'ils ont été validés par la commune et le CCAS
4. Assurer le *reporting* et le suivi régulier de tableaux de bord

- BUDGET ET PROGRAMMATION :

1. Respecter les orientations (évolution, levier...) de la collectivité en matière budgétaire
2. Respecter un calendrier pour toutes les étapes budgétaires
3. Avoir une réponse /proposition /avis formalisé dans un délai cohérent avec le calendrier de la commune

4. Respecter strictement les autorisations de crédit
5. Assurer le reporting régulier nécessaire au pilotage stratégique (mise à jour des tableaux de pilotage et de suivi – suivi des taux d'exécution budgétaire)

Engagement de services réciproques :

- La ville s'engage à transmettre toutes les pièces nécessaires à l'instruction comptable et financière dans les délais référencés dans les modalités de fonctionnement
- La Ville s'engage à respecter les délais de validation (service fait) afin que le service puisse mettre en œuvre dans de bonnes conditions le délai global de paiement (chaîne de mandattement) et de manière générale à respecter les circuits et délais de validation intermédiaires.

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.

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service pour le domaine Finances	Indicateurs (définition et mode de calcul)	PéIODICITÉ de suivi	Source de suivi*	Conditions de réalisation de l'engagement (et volumétrie correspondante)
Préparation, programmation et exécution budgétaire	Engagement 1: Respecter les décisions budgétaires de la commune et du CCAS	Indicateur 1 : Respect des enveloppes budgétaires	Mensuel (après la paye)	Tableau excel	Lettre de cadrage annuelle
	Engagement 2: Respecter un calendrier pour toutes les étapes budgétaires	Indicateur 2 : Calendrier respecté : Oui/Non Echéances respectées : Oui/Non	A chaque étape	Tableau excel	Procédure budgétaire annuelle validée
	Engagement 3 : Produire les mandats et les titres dans les délais impartis	Indicateur 3 : Délais de mandatement = 40% de mandatement effectué hors délais de 20j	Mensuelle	SIF	Certification du service fait dans un délai raisonnable
	Engagement 4 : Respecter la spécificité des comptes, des destinations et des lignes de gestion pour la ville et le CCAS : garantir la fiabilité en cohérence avec les procédures de la commune	Indicateur 4 : Taux de rejets et d'annulations	Mensuelle	SIF	5% de rejet
	Engagement 5 : Assurer un reporting mensuel avec des tableaux de bord par rapport à la comptabilité analytique et les politiques publiques	Indicateur 5 : Délais de transmission	Mensuel	Tableau Excel et SIF	Transmission au plus tard le 10 du mois m+1
Ressources et ingénierie financière/Qualité comptable	Engagement 6 : Fiscalité et dotation Réaliser les déclarations fiscales dans les délais	Indicateur 6 : Maintien du niveau de pénalité de la commune Délai de déclaration FCTVA	Annuel	Tableau excel	Respect des délais réglementaires

V - Interfaces Commune / Service commun Métropole
--

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

Dette/trésorerie			
Quoi	A Qui	Comment	Quand
Suivi des échéanciers d'emprunt	DAF PTO	Mail	Selon les besoins évalués par la commune

COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

Exécution comptable des dépenses et des recettes			
Quoi	QUI	Comment	Quand
Bon de commande	commune	Transmission du bon par mail ou par courrier après Vérification des crédits, du budget et du BPU s'il s'agit d'un marché et signature de l'ordonnateur	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Saisie de l'engagement	DAF PT	Transmission par mail ou par courrier, enregistrement dans le SI Finances	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Réception de la facture	commune ou DAF PT	Par voie postale ou par mail Transmission des factures du jour au service commun par navette	Tous les jours Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Enregistrement de la facture	DAF PT	Le service commun enregistre les factures dans le SI finances	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Envoi de la facture	DAF PT	Transmission quotidienne des factures par le service commun dans les services concernés pour attester du service fait	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Certification du service fait	commune	Les chefs de service valident les factures et les retournent au service commun par la navette ou par mail En cas de litige le chef de service concerné en informe le service commun afin de suspendre le délai de paiement	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Liquidation / ordonnancement	DAF PT	Liquidation de la dépense par le service commun dans le SI finances Vérification d'usage	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

		(imputation, Rib, tiers, typage marché...) Edition des bordereaux certificat de paiement Génération des flux	
Pièces comptables (bordereaux à signer)	Commune	Transmission des pièces par navette pour signature des documents par l'élu	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Envoi des pièces comptables et des flux en trésorerie	DAF PT	Suivi d'envoi des pièces en trésorerie que la commune pourra consulter à distance	Quotidiennement
Demandes paiements urgents	Commune	La commune transmet par mail sa demande accompagnée de la facture validée	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Intérêts moratoires à verser	commune	La commune décide d'appliquer ou non les intérêts moratoires sur une facture	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Créances irrécouvrables, clients douteux	commune	La TP fournit à la DAF du pôle territorial un état des créances irrécouvrables par trimestre, la commune vérifie et valide ces créances Le service commun mandate	trimestre
Planning et organisation opérations de fin d'exercice	DAF PT	La DAF du PT propose à la commune un planning des écritures en respectant les demandes du trésorier	septembre
Ecritures d'ordre (affectation résultats, amortissements, étalements des charges...)	DAF PT	Réunion service commun/commune pour faire le point sur les écritures d'ordre à réaliser. La commune contrôle et valide les écritures à réaliser	Entre le vote du budget et fin juin
CA, maquette	DAF PT	La commune transmet par mail les éléments nécessaires à l'établissement des annexes du CA Le service commun prépare la maquette une réunion de préparation service commun/commune est organisée	Annuel approbation en conseil municipal avant le 30 juin
Journée complémentaire + fin de l'investissement	DAF PT	Le trésorier informe en novembre le service commun de la journée complémentaire Le service commun en informe la commune qui valide	Les dates de la journée complémentaire et de fin d'investissement sont arrêtées au plus tard début novembre afin que la commune puisse s'adapter à ces dates.
Reporting (délais de mandatement, volumétrie mandats / titres...)	DAF PT	Reporting en temps réel à mettre en place	Réunion trimestrielle Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Emission des titres de recettes	DAF PT	Titres de recettes avant paiement :	Au moins une fois par semaine

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

		La commune transmet les documents ainsi que les états des régisseurs de recettes au service commun Titres de recettes après paiement : le P503 est reçu par le service commun, la commune contrôle et valide ces encaissements	Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Liquidation / ordonnancement	DAF PT	Liquidation de la recette par le service commun dans le SI finances Vérification d'usage (imputation, Rib, tiers, typage marché...) Edition des bordereaux certificat de paiement Génération des flux	Une fois par semaine pour les recettes avant paiement Deux fois par mois pour recettes sur P503 Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Pièces comptables (bordereaux à signer)	Commune	Transmission des pièces par navette pour signature des documents par l'élu	Au moins 1 fois par semaine Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Envoi des pièces comptables et des flux en trésorerie	DAF PT	Suivi d'envoi des pièces en trésorerie que la commune pourra consulter à distance	Quotidiennement Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Gestion du patrimoine			
Quoi	QUI	Comment	Quand
Eléments pour création de biens (factures)	DAF PT	Mail ou courrier échangé	Selon les demandes de la commune
Eléments pour sortie de biens (délibération, décisions de réformes, information, certificat administratif)	DAF PT	Mail ou courrier échangé	Selon les demandes de la commune
Eléments pour MAJ dans registre d'inventaire (mises en service)	DAF PT	A chaque édition de bordereaux de dépenses d'investissement dans le logiciel compta, le service commun saisit les écritures dans le logiciel de suivi du patrimoine	Trimestriel Selon délais et périodicité en vigueur dans la commune
Contrôle de cohérence avec l'actif comptable	DAF PT	Chaque trimestre la TP édite un état de l'actif que le service commun doit contrôler pour que les états respectifs soient en conformité Si modification à apporter sur un bien : la TP en informe le service commun qui le soumet à la commune La commune décide de la suite à donner	Trimestriel Prévoir une réunion semestrielle entre service commun et commune
Annexes du CA (états de variation)	DAF PT	Le service commun intègre les annexes de variation dans la maquette du CA Cette intégration se fait par interface entre les logiciels	Avant le vote du CA Prévoir délai réglementaire envoi des rapports pour conseil municipal

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

		Max et Sage La commune validera ces variations lorsqu'elle contrôlera la maquette	
Etat d'inventaire	DAF PT	Le service commun repointe l'état de l'inventaire en fin d'année Etat comptable doit être conforme avec l'état transmis par le TP	Fin d'année

OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

Gestion des régies			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de création, évolution, changement de personne, de périmètre, ensemble des arrêtés	DAF PT	Mail Le cas échéant, Le TP informe la commune d'une demande d'évolution de régie La commune valide la demande et transmet les éléments au service communal	Selon les besoins de la commune
Contrôle sur pièce	DAF		systématique
Contrôle sur place	comptable / commune	Contrôle des régies effectué par le TP Le TP envoie les PV de contrôle des régies à la commune	Ponctuel/ Programme imposé par le comptable
Formation	Commune / comptable	Mail ou courrier	A la demande
Accompagnement : réisseur/comptable	Commune / comptable	Mail ou courrier	A la demande
Administration fonctionnelle des outils			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande droit utilisateur/ modification de paramétrage/interrogation/besoin/ formation	DAF PT	Mail ou téléphone	Selon les besoins
Ouvrir des droits/modifier		SIF	
Modification paramétrages		SIF	
Formations		Réunion et échanges	
Dématerrialisation / administration fonctionnelle des outils			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Dématerrialisation des chaînes comptables	DAF PT		
Gestion des interfaces / exécution budgétaire	DAF PT		
Administration fonctionnelle su SIF	DAF PT		
Méthodes et process / qualité comptable			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Gestion des règlements budgétaires et financiers	DAF PT		
Harmonisation des outils et	DAF PT		

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

convergence des méthodes			
Qualité comptable de l'ordonnateur	DAF PT		
Projet de certification comptable / contrôle interne des risques	DAF PT		
Partenariats avec les comptables publics	DAF PT et commune	Prévoir des réunions semestrielles avec l'élu, le service commun et la commune	semestrielle

BUDGET ET PROGRAMMATION :

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Programmation, planification et préparation budgétaire			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Organisation, saisie et restitution des prévisions budgétaires dont maquette	DAF PT	<p>La commune transmet par mail au service commun les fiches budgétaires détaillées</p> <p>Le service commun saisit dans le logiciel de comptabilité toutes les lignes</p> <p>La ville transmet également par mail les éléments permettant de compléter les annexes budgétaires qui ne sont pas renseignées automatiquement dans le logiciel de comptabilité</p> <p>Le service commun édite la maquette</p> <p>La ville valide la maquette dans les 48 heures</p> <p>Mail et réunion entre DAF PT et commune</p>	<p>Transmission du calendrier (voir consolidation de la charge de travail pour le PT)</p> <p>Durant toute la durée de la préparation (Transmission des éléments, arbitrages)</p> <p>Saisie des éléments dans un délai d'une semaine suivant la réception des éléments</p> <p>Validation de la maquette par la ville dans les 48 heures après édition</p>
Transmission au TP des délibérations et annexes à caractère financier	DAF PT	<p>La ville transmet au service commun par voie dématérialisée les délibérations et annexes qui sont revenues du contrôle de légalité</p> <p>Le service commun transmet toutes les pièces par mail au TP</p>	Dans les 48 heures qui suivent le contrôle de légalité

Annexe 4 contrat d'engagement : Finances

Contrôle budgétaire			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Autres documents de travail / tableaux de bords et de suivis	DAF PT	Prévoir des réunions mensuelles entre ville et service commun	mensuelle

ANNEXE POUR LE DOMAINE FONCTIONS TRANSVERSALES – CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : FONCTIONS TRANSVERSALES

SOUS-DOMAINES :

A- SECURITE ET ASTREINTES

D – SANTE ET ENVIRONNEMENT

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Fonctions transversales

Les moyens consacrés par la commune au domaine Fonctions transversales sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d’engagement. Les objectifs poursuivis par Bordeaux 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 Fonctions transversales

Activités mutualisées par la commune

A- Sécurité

Sécurité incendie accessibilité ERP et manifestations des établissements privés

Commissions Communales de sécurité et d’accessibilité

Instruction dossiers (demande de permis de construire, autorisations de travaux, aménagements)

Planification et suivi technique des commissions

Visite des établissements

Aide à l’élaboration de dossiers

Information du public

Organisation et suivi périodique des exercices d’évacuation dans les établissements sensibles (crèches, écoles, forum des associations, espace culturel)

Avis technique sur dossiers manifestations publiques

Maintenance des défibrillateurs

Participation des agents et moyens techniques des services communs propreté, espaces verts, logistique, bâtiments à la mise en œuvre du Plan Communal de Sauvegarde et au système d’astreintes opérationnelles de la ville

D- Santé - Environnement

Gestion des contrats afférents à la faune urbaine-enquête et capture

Suivi des permis de détention de chiens dangereux

Formalisation d’un modèle d’arrêté pour les admissions en soins psychiatriques d’urgence (H0) en support des astreintes municipales, production et notification hors périodes d’astreinte

Enregistrement et suivi des déclarations pour catastrophe naturelle

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Pas de certification identifiée à ce jour.

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Fonctions transversales	
Responsable thématique pour le service commun relatif à la sécurité	Directeur de la prévention
Responsable thématique pour le service commun relatif à la santé et environnement	Directeur de la Direction Administrative et financière du Pôle Territorial Ouest
Responsable thématique pour la commune concernant la santé environnement	Direction de l'administration générale et des affaires juridiques
Responsable thématique pour la commune concernant la sécurité	Directeur des services techniques

Types de saisines pour le domaine Fonctions transversales	
Saisine ordinaire	Service commun : à compléter Commune : Cadre interface
Saisine en urgence	Service commun : à compléter Commune : Cadre interface
Saisine exceptionnelle	Service commun : à compléter Commune : Cadre interface

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- Efficacité et rapidité dans le traitement de la demande tout en garantissant la sécurité juridique et donc l'absence d'engagement de responsabilité de l'autorité territoriale
- Garantir une gestion fine des risques sanitaires et sociaux

Les engagements du service commun sont les suivants :

En matière de Sécurité et Astreintes :

- **Sécurité Incendie et accessibilité ERP des établissements privés et communaux :**
 - Assurer le suivi rigoureux et le pilotage de l'organisation des CCS privés dans les délais fixés en prenant en compte les contraintes des demandeurs / usagers
 - Assurer le suivi rigoureux et le pilotage de l'organisation des CCS des établissements communaux en lien avec les services de la Direction des bâtiments de Bordeaux Métropole et le cadre référent communal
 - Assurer un accompagnement auprès des personnels des établissements sensibles en organisant des exercices périodiques d'évacuation
- **Sécurité Civile :**
 - Etudes des dossiers de manifestations publiques d'envergure
 - Instruction des dossiers de manifestations par une méthodologie globale d'analyse des risques et des dispositifs de sécurité

En matière de santé et environnement :

- **Suivi des permis de détention de chiens dangereux**
 - Traiter rapidement les demandes d'obtention de permis
 - Assurer un suivi des renouvellements
- **Gestion des admissions en soins psychiatriques d'urgence**
 - Préparer un modèle d'arrêté permettant de garantir la sécurité juridique de la rédaction de l'arrêté temporaire par la commune
 - Garantir la sécurité juridique de la rédaction de l'arrêté temporaire
- **Enregistrement et suivi des déclarations pour catastrophe naturelle**
 - Saisir sans délai le représentant de l'Etat des dossiers de catastrophes naturelles
 - Assurer un suivi rigoureux des demandes et de l'avis rendu

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-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Fonctions transversales	Indicateurs (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
Sécurité incendie des bâtiments privés et communaux	Engagement 1 : Tendre au respect des délais réglementaires pour l'organisation des CCS Engagement 2 : Assurer la coordination des contrôles préalables et travaux à mener pour lever les réserves avant les CCS en lien avec la Direction des bâtiments en vue d'obtenir un avis favorable	Taux de CCS réalisées dans les délais Tableau de suivi des contrôles, des travaux et levées des réserves Taux d'avis favorables	semestrielle	Tableau de suivi	CCS des Ets privés : 8 CCS en moyenne par an. CCS des Ets communaux : Cf tableau de suivi des CCS	70% des CCS des Ets communaux
Prévention et gestion des risques (chiens dangereux)	Engagement 1 : Respect des délais réglementaires (décliné par activité)	Indicateur 1 : Taux d'actes pris hors délais	Trimestriel	Tableau excel		5% maximum des procédures dont les actes sont pris hors délais

**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.*

V/ Interfaces commune et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

SECURITE

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de planification d'une CCS d'un ERP privé	compléter	Courrier, mail Tableau de suivi des demandes	Au fur et à mesure
Demande d'information sur une CCS d'un ets communal et suivi des contrôles préalables	A compléter	Par voie électronique	A tout moment
Organisation des exercices d'évacuation dans ets sensibles	A compléter	Par voie électronique Planning prévisionnel établi annuellement Tableau de suivi	selon la périodicité initiale assurée par la commune en 2015
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Information sur le traitement de la demande d'une CCS	Service commun : Cadre interface de la commune services techniques ou assistante	Transmission par voie électronique	Dans un délai de 15 jours ouvrés
Planification des CCS des ets communaux et suivi des démarches préalables	Service commun : Cadre interface de la commune services techniques	Réunion semestrielle avec les services communs Prévention, Bâtiment et le cadre interface de la commune Tableau de suivi	2 fois par an
Organisation des exercices d'évacuation dans ets sensibles	Cadre interface de la commune services techniques ou/et du pôle petite enfance	Réunion annuelle Tableau de suivi	selon la périodicité initiale assurée par la commune en 2015
Point de « sortie » / restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Notification de la CCS	Cadre interface de la commune services techniques ou assistante	Par mail ou courrier	Au moins 15 j avant la date de la CCS
Transmission du PV	Cadre interface de la commune services techniques ou assistante	Par mail ou courrier	Dans les 8 j qui suivent la CCS

SANTE -ENVIRONNEMENT

Suivi des permis de détention de chiens dangereux

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de permis de détention de chien dangereux	PTO	Courrier	Lors de la survenance du besoin
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Information sur l'instruction et validation du permis	Référents AJ	Transmission par voie électronique	Dans un délai de 15 jours ouvrés
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Signature du permis de chiens dangereux	Maire de la commune ou élu délégué	Certificat Cerfa	Dans le délai légal d'instruction
Notification du permis au demandeur	PTO	Courrier	5 jours ouvrés à compter de la réception du permis signé

Enregistrement et suivi des déclarations pour catastrophe naturelle

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Collecte des demandes des administrés et transmission	Ville -> PTO	Courriers	Transmission des demandes au fur et à mesure
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Information sur l'instruction et rédaction de la saisine du représentant de l'Etat	PTO	Transmission par voie électronique	Dans un délai de 15 jours ouvrés
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Signature de la demande de reconnaissance de l'état de catastrophes naturelles	Maire de la commune ou élu délégué	Courrier du Maire	Sans délai à compter de la transmission du projet validé
Notification de la demande au représentant de l'Etat	PTO	Courrier	Sans délai à compter de la réception de l'arrêté signé
Affichage de l'arrêté de reconnaissance de l'état de catastrophes naturelles	Ville	Courrier	Dès réception de l'arrêté

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

COMMUNE DE BRUGES

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 Bordeaux 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 (*notamment 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 (*et notamment 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 et élimination des dépôts sauvages sur le domaine public métropolitain

Facturation de l’enlèvement d’office sur le domaine public métropolitain

Enlèvement des animaux morts sur le domaine public métropolitain

Soutien aux manifestations publiques (participation à l’installation, nettoyage, remise en l’état)

Activités communale mutualisées

Nettoyage courant de la voirie : balayage manuel et mécanique, lavage, désherbage, enlèvement de dépôts sauvages sur le domaine public voirie communale, ses accessoires et mobiliers urbains associés (*notamment horodateurs, fontaines, cendriers, panneaux d'affichage libre, monuments, armoires réseaux...*), de façade à façade (trottoirs, caniveaux, fossés), marchés de plein air, et sur ces mêmes domaines, après manifestations publiques (*et notamment pose et dépose de bennes et matériels de tri pour manifestations*)

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 domaine public communal : marchés de plein air hors voirie, parcs et jardins, aires de jeux, cours d’écoles et après manifestations (*et notamment pose et dépose de bennes et matériels de tri pour*

manifestations)
Nettoyage courant sur espaces privés communaux
Enlèvement et élimination des dépôts sauvages sur le domaine public communal
Facturation de l'enlèvement d'office sur le domaine public communal
Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal : Sur l'espace public
Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal : Sur les façades privées en limite de domaine public
Ramassage des déchets (verts et encombrants en porte-à-porte) : spécifiques des communes (riverains ou services communaux)
Gestion (tri/valorisation) des déchets communaux
Enlèvement des animaux morts sur le domaine public communal (voirie, espaces verts et plans d'eau).
Activités complémentaires :
Remplacement du sable dans bacs à sable des crèches
Gestion de la dotation des bacs ordures ménagères des bâtiments communaux
Intervention exceptionnelle lors d'intempéries (tempête, inondation), ou d'occupation sans droit ni titre
Nettoyage de matériel des services municipaux (tentes, barnums, panneaux électoraux...)

NB :

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

La commune de Bruges a mis en place plusieurs schémas directeurs relatifs à la propreté qui garantissent un niveau de prestations et de service rendu aux administrés.

- Le schéma directeur de désherbage des voiries
- Le plan de campagne de feuilles
- Le schéma directeur du balayage mécanique de la voirie
- La cartographie des fréquences de passage par secteur
- Le process de ramassage des encombrants

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.

Cadre de gouvernance et de pilotage

Comité de suivi et planification de la gestion de la propreté

- Réunion pour le suivi, le contrôle qualité et la planification – Présents : l'élu en charge de la propreté, le directeur des services techniques de la commune, les référents pertinents du pôle territorial – Périodicité : trimestrielle

Comité stratégique

- Réunion annuelle afin de fixer les orientations en lien avec la propreté – Présents : l'élu en charge de la propreté, le directeur des services techniques de la commune, les référents pertinents du pôle territorial.

Tour de Ville

- Des tours de Ville seront organisés à la demande de la commune (sur une base de 3 fois par an) – Présents : l'élu en charge des espaces verts, le directeur des services techniques de la commune, les référents pertinents du pôle territorial

Pour les questions relatives aux reportings réguliers :

Les élus (ayant une délégation sur une compétence particulière, ex : propreté, voirie...) et le Directeur des services techniques : peuvent saisir les services communs métropolitains, pour des reportings réguliers/orientations sur leur domaine, en lien avec le point d'entrée des services municipaux, et selon le degré de mutualisation de la commune.

- **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, 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 : cadre interface
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 : cadre interface
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 : cadre interface

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

Le travail du service commun s'inscrit dans les objectifs et priorités suivants, détaillés dans les tableaux de niveaux de service par activités.

Objectifs :

- Maintenir l'état de propreté de la commune :
 - aux abords des équipements publics majeurs (notamment groupes scolaires, ALSH, salles de sports, hôtel de ville, forum des associations, mairie annexe, pôle de services publics...)
 - aux abords des sites de manifestations publiques (notamment parc Treulon, domaine du grand Darnal, place Jean Moulin...)
 - devant les commerces et services de proximité dans le centre ville, au Tasta principalement
- Maintenir l'état de propreté de la commune, les équipements situés sur les espaces verts de proximité, les continuités piétonnes autour des bassins et canaux de la ZAC du Tasta et les espaces publics dans les quartiers.
- Assurer le désherbage des trottoirs et voirie en conformité avec le plan zéro phytosanitaire.

Engagements de service réciproques :

- Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages (voir carte annexée « propreté manuelle – secteurs d'intervention ») :
 - Secteur centre ville :
 - propreté piétonne (dont WC public) par rues : 5 fois par semaine.
 - nettoyage des abords des bacs à verre et bornes de vêtement : une fois par semaine
 - poubelles des écoles et crèches : 5 fois par semaine
 - poubelles et arrêts de bus : 3 fois par semaine (lundi-mercredi-vendredi)
 - Secteur Tasta, Ausone, Marianne, Treulon :
 - propreté piétonne par rue : une fois par semaine
 - nettoyage des abords des bacs à verre et bornes de vêtement : une fois par semaine
 - poubelles des écoles et crèches : 5 fois par semaine
 - poubelles et arrêts de bus : 3 fois par semaine (lundi-mercredi-vendredi)
- Traiter de façon réactive les demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions dans des délais prédéfinis notamment lorsqu'elles relèvent de la sécurité et de la salubrité du domaine public.

- Déployer efficacement le plan zéro phytosanitaires en garantissant le désherbage des trottoirs en fonction de la technique adaptée.

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

Des éléments de volumétrie 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 Propreté	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 (pré-requis)
Engagement 1 : Respecter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	Indicateur 1 : Fréquence de passage au moins équivalentes au niveau de service exigée par la commune	Mensuelle	Tableaux de bord	Tableau de niveaux de service et cartographie	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 : Mettre en place 3 catégories de délais en fonction de la nature de prestation.	Suivi quotidien, bilan mensuel	Logiciel de gestion de relation à l'usager, de suivi de courrier, logiciel de suivi d'interventions, tableau de bord lorsqu'ils existent. Nécessité pour les communes de disposer d'un outil d'enregistrement et de suivi des demandes et de requêtage	Tableau de niveaux de service et cartographie	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.*

V/ Interfaces commune et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

Saisine ordinaire				
	Quoi	A qui (service commun métropolitain)	Comment	Quand
« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demandes d'intervention non programmée liées à la propriété (toutes activités confondues)	Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Lors de la survenance du besoin
	Demandes d'intervention programmée liées à la propriété (toutes activités confondues) (notamment manifestations municipales, remplacement du sable des bacs à sable...)	Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Réunion de négociation annuelle + réunion de révision de la programmation propriété	Intervention au vu d'un planning préétabli Réunion au moins trimestrielle de suivi
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)	Planification de l'intervention et information sur la réponse donnée	Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Intervention programmée sans délai à compter de la réception de la demande. Information en continue via tableau de bord.
Point de « sortie »/restitution à la Commune	Confirmation de la réalisation	Chef de service territorial vers Directeur des services techniques commune	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Réalisation de la prestation : - Intervention simple 48 heures maximum. - Intervention complexe : 72 heures.
	Bilan du traitement des demandes d'intervention	Chef de service territorial vers Directeur des services techniques commune	Mail + Outil de gestion des demandes (à terme) Réunions de régulation mensuelles possible en fonction de l'activité.	Mise à jour et accès en temps réel pour suivi. Bilan d'activité semestriel à transmettre.

Saisine en urgence				
	Quoi	Qui	Comment	Quand
« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demandes d'intervention d'urgence, maintien de l'ordre public (toutes activités confondues)	Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Mail, Téléphone + tracé dans l'outil de gestion des demandes (à terme)	A tout moment

		Sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Tableau de bord	
Principales étapes d'interactions/interrfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)	Planification de l'intervention et information sur l'état d'avancement du traitement de la demande d'intervention d'urgence, maintien de l'ordre public	Chef de centre Propriété, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Intervention programmée sans délai à compter de la réception de la demande.
Point de « sortie »/restitution à la Commune	Confirmation de la réalisation de la demande d'intervention d'urgence, maintien de l'ordre public	Chef de service territorial vers Directeur des services techniques commune vers Directeur des services techniques	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Réalisation de la prestation : <u>Intervention sans délai</u> , jusqu'à 2 heures maximum.
	Bilan du traitement des demandes d'intervention d'urgence, maintien de l'ordre public	Chef de service territorial	Tableau de bord de reporting (analyse des incidents, évènements d'urgence et impact sur l'activité) Mail + Outil de gestion des demandes (à terme) Réunions de régulation mensuelles possible en fonction de l'activité.	Mise à jour et accès en temps réel pour suivi. Bilan d'activité mensuel à transmettre.

Saisine exceptionnelle				
	Quoi	Qui	Comment	Quand
« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demandes d'intervention exceptionnelle (notamment nettoyage de grande ampleur suite à évènements inhabituels, tels qu'évènements climatiques, occupation sans titre, squats etc.)	Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial sous couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial	Mail, Téléphone + tracé dans l'outil de gestion des demandes (à terme) Tableau de bord	A tout moment
Principales étapes d'interactions/interrfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)	Planification de l'intervention et information sur l'état d'avancement du traitement de la demande d'intervention exceptionnelle	Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial sous couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Intervention programmée sans délai à compter de la réception de la demande. Information en temps réel.
Point de « sortie »/restitution à la Commune	Confirmation de la réalisation de la demande d'intervention	Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial sous couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial vers Directeur des services techniques de la commune	Mail, téléphone + Outil de gestion des demandes (à terme)	Réalisation de la prestation : - <u>Intervention d'urgence</u> : 24 heures maximum. - <u>Intervention à programmer</u> : 5 jours ouvrés maximum.

ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE RESSOURCES HUMAINES – CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : RESSOURCES HUMAINES

SOUS-DOMAINES :

- A- PILOTAGE DES RESSOURCES HUMAINES**
- B- GESTION ADMINISTRATIVE ET STATUTAIRE**
- C- QUALITE DE VIE AU TRAVAIL**
- D- RECRUTEMENT (PERMANENT ET NON PERMANENT)**
- E- FORMATION/DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET EVALUATION PROFESSIONNELLE**

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Ressources humaines

Les moyens consacrés par la commune au sous-domaine sont détaillés dans la convention de création des services communs liée au contrat d’engagement. Les objectifs poursuivis par Bordeaux 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

La ville de Bruges mutualise l’ensemble du domaine des ressources humaines.

Le principe de mutualisation s’articule selon la règle du « tout sauf », c'est-à-dire que l'ensemble des activités et sous-activités liées au domaine sont par principe assurées par le service commun, sauf spécificités expresses du contrat.

Activités mutualisées par la commune

A- Pilotage des Ressources humaines

Gestion des risques juridiques et des actes administratifs sauf précontentieux stratégiques et contentieux

Accompagnement spécifique au changement : accompagnement à la mobilité, médiation, gestion des conflits, analyse des pratiques professionnelles sauf pilotage de l’accompagnement

Participation au pilotage (contribution, transmission de données pour gestion carrières, suivi masse, tableaux de bord...)

Travail sur la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC)

Participation au pilotage du dialogue social & relations internes (contributions juridiques, transmission des éléments, conseils...)

Pilotage fonctionnel des progiciels de gestion

B- Gestion administrative paye et carrière des titulaires, non titulaires, stagiaires et élus

Information statutaire

Veille et expertise
Gestion de la paye et des rémunérations des titulaires, non titulaires, contrats aidés, gratifications stagiaires, indemnités des élus
Gestion et suivi de la carrière des titulaires et non titulaires
Gestion des renouvellements des contrats pour les non titulaires
Gestion administrative (déplacements, absences, discipline, décompte du temps de travail, simulation financière...)
C- Qualité de vie au travail (QVT)
Assistance et conseil prévention des risques, réglementation, aménagement de poste, reclassement professionnel
Accompagnement ponctuel individuel et collectif (dont psychologue du travail) : accompagnement social individuel et collectif, comité d'aides financières, gestion du logement
Suivi administratif ponctuel du document unique et autres documents réglementaires
Gestion des Equipements de protection individuelle (EPI) et dotations vestimentaires
Action sociale et Prestation d'action sociale sauf le pilotage et définitions des niveaux de prestations
Gestion administrative de la médecine du travail en lien avec le CDG 33
Gestion des dossiers d'accidents de service et maladies professionnelles
D- Recrutement (permanents et non permanents) & Emploi
Conseil et accompagnement pour l'analyse des demandes de recrutement et définition des profils de poste
Gestion de la procédure de recrutement pour emplois permanents et emplois non permanents, contrats aidés, etc
Conseil et accompagnement sur l'analyse et la définition du poste et des besoins
Gestion des demandes d'emploi spontanées
Gestion des demandes de stage
E- Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle
Recueil et analyse des besoins de formation des agents et des services
Mise en œuvre du plan de formation : élaboration et rédaction du Plan de Formation, suivi des inscriptions des agents en formation au CNFPT et autres organismes
Evaluation professionnelle (gestion du progiciel, mise à jour des données, ...) et assistance des chefs de services

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Le guide du temps
- La charte formation
- Le guide de l'évaluation
- Le livret d'accueil
- Le règlement intérieur

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 des ressources humaines.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base des éléments ci-dessous les process pour la mise en place des services communs.

Cadre de pilotage et de gouvernance

Participation au Comité stratégique

La ville organise un point tous les deux mois avec Mme le Maire et l'élu en charges des ressources humaines.

Les référents pertinents du pôle territorial pourraient être appelés à participer à ces réunions en fonction de l'ordre du jour établi en concertation avec le DGA Ressources de la Ville.

Gestion et de suivi des ressources humaines

- **Réunion semestrielle afin de fixer et de suivre les orientations annuelles** – Présents : l'élu en charge des ressources humaines, la direction générale de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial.
- **Réunion trimestrielle sur les dossiers majeurs nécessitant des arbitrages intermédiaires et la mise en place d'une stratégie de gestion** – Présents : le DGA Ressources de la ville, le référent RH de la ville et les référents pertinents du pôle territorial.
- **Réunion de préparation des instances paritaires (CT, CAP, CHSCT)** - Présents : l'élu en charge des ressources humaines, la direction générale de la Ville, les référents pertinents du pôle territorial.
- **Participation aux instances (CT, CHSCT)** : en fonction de l'ordre du jour établi, les référents pertinents du pôle territoriale pourraient être appelés à participer aux réunions du comité technique et du CHSCT.

Permanences du gestionnaire RH en Mairie de Bruges

Dans l'organisation :

La présence d'un gestionnaire RH 2 demi-journées par semaine est nécessaire pour le bon fonctionnement du domaine ressources humaines.

Le gestionnaire RH est présent en commune notamment pour :

- Assurer la relation à l'agent :
 - Informations simples sur la carrière
 - Collecte des demandes relatives à la gestion de carrière
 - Remise des actes juridiques pour signature des agents concernés
- Assurer l'interface entre le Pôle territorial et la commune.
 - Réunion hebdomadaire avec le référent RH sur les dossiers en cours.

Pour les questions relatives aux reportings réguliers :

Les élus (ayant une délégation sur une compétence particulière, ex : ressources humaines, administration générale...) et **DGS ou le DGA ressources**: peuvent saisir les services communs métropolitains, pour des *reportings* réguliers/orientations sur leur domaine.

- **Identification des référents** (Commune, service commun Métropole) :

Rôles et responsabilités pour le domaine Ressources humaines	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des ressources humaines, Pôle Territorial
Responsable thématique pour la commune	Référent Ressources Humaines + Directeur Général Adjoint ressources

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre ou chef de service PTO Commune : Référent RH pour la commune + DGA ressources
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre ou chef de service PTO Commune : Référent RH pour la commune + DGA ressources
Saisine exceptionnelle	Service commun : DRH du PTO, voire DG du PTO Commune : DGA ressources + DG Ville

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s’engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

Les engagements du service commun s'inscrivent dans les objectifs et priorités suivants et selon le niveau de service de la Ville. Les présents engagements seront mis en œuvre conjointement entre la Ville et le service commun suivant les chaines d'activités annexées.

La politique des ressources humaines mise en œuvre par la Ville de Bruges vise la convergence entre les objectifs de service public de la collectivité et les aspirations professionnelles des agents en adoptant comme principe que celle-ci est facteur de motivation au travail et d'amélioration du service public rendu.

Ceci dépend de la réactivité et de la fiabilité de la direction des Ressources Humaines et sa proximité avec les services et les agents.

Les priorités du domaine des ressources humaines pour la Ville sont les suivantes :

- Maintenir la proximité et la réactivité du service des ressources humaines notamment dans l'aide à la décision des élus
- Garantir l'information continue et fiable des élus et de la direction générale
- Assurer un pilotage efficient des ressources humaines (notamment de la masse salariale)
- Développer une GPEEC adaptée
- Assurer un travail de prévention et de lutte contre l'absentéisme
- Garantir un dialogue social de qualité
- Maintenir une démarche de gestion globale de l'agent
- Assurer un accompagnement pertinent et réactif des agents
- Permettre la convergence entre les objectifs du service public et les aspirations professionnelles de l'agent

Les objectifs et engagement sont les suivants:

En ce qui concerne le pilotage des ressources humaines :

Objectifs :

- Améliorer la connaissance financière et maîtriser l'évolution des dépenses dans un contexte de contrainte budgétaire
- Développer les compétences, les identifier et les adapter grâce leur repérage et leur transférabilité (constat des écarts)
- Maintenir le dialogue, la réactivité et la proximité avec les agents et les organisations syndicales

Engagements de service :

- Pilotage en lien avec le référent de la Ville de la masse salariale (élaboration, suivi et respect des crédits de masse salariale)
- Permettre la production de prospectives budgétaires fines

- Produire (et actualiser) les outils (fiches de poste, référentiel métier..) et documents utiles dans les délais et niveaux fixés avec la commune et organiser les montées en compétences et l'accompagnement des parcours
- Assurer le maintien des progiciels propres à la Ville jusqu'à la mutualisation des outils
- Accompagner le pilotage et le suivi de l'évaluation professionnelle des agents et réaliser des synthèses exploitables dans des délais et niveaux fixés avec la commune

Pour la Gestion administrative et statutaire :

Objectifs :

- Contribuer au dialogue constant avec les agents titulaires ou non titulaires, permanents ou non et garantir l'information continue des élus et des référents de la Ville
- Respecter avec la Ville le budget alloué à la rémunération des agents de la commune
- Contribuer à la prévention des manquements aux obligations professionnelles
- Respecter des règles communales de gestion des carrières

Engagements de service :

- Assurer la nécessaire proximité lors de la mise en œuvre de l'activité de conseil/information (permanences en mairie...)
- Préparer des actes dans les délais convenus avec la Ville
- Assurer la continuité de service
 - suivi des dossiers individuels et demandes de rendez-vous
 - respect du calendrier de paye et délais de transmission (Paiement des salaires dans les délais fixés)
 - Information continue de la direction générale et des élus sur les évolutions réglementaires
- Respecter les procédures communales et de gestion des carrières (ex : association des instances dirigeantes / élus des communes sur les activités procédures disciplinaires, médailles, CAP ...) et mise en œuvre des procédures disciplinaires.

Pour la Qualité de vie au travail :

Objectifs :

- Respecter des obligations légales en matière de QVT
- Assurer un conseil (accompagnement pluridisciplinaire des agents) et mettre en place un processus pour assurer la transmission d'information
- Garantir le maintien de la santé physique et mentale des salariés

Engagements de service :

- Assister et accompagner spécifiquement la Ville concernant le respect des obligations légales
- Assister et conseiller ponctuellement sur l'environnement sanitaire et les conditions de travail

- Participer, en appui de la Ville, à la mise en oeuvre de la politique de prévention des risques professionnels, d'amélioration des conditions de travail et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap

Pour le Recrutement et l'Emploi

Objectifs :

- Assurer la réactivité
- Permettre la qualité dans la définition du besoin et dans l'adéquation du recrutement par rapport au besoin
- Respecter réciproquement les délais notamment pour la commune par une réelle anticipation du besoin et pour le service commun par l'intégration du délai planifié avec la Ville
- Respecter les procédures de recrutement définies par la commune
- Respecter les délais dans la gestion de demandes d'emplois spontanées et des demandes de stages

Engagements de services :

- Assurer les missions de production des documents et outils (fiches de poste, plan de recrutement) et les évaluer (plan de recrutement)
- Assurer le traitement des demandes d'emploi et demandes de stages
- Apporter un appui aux processus locaux (recrutement)

Pour la Formation :

Objectifs partagés :

- Maîtriser de la dépense consacrée à la formation allouée par la commune
- Assurer la qualité de l'offre de formation et adéquation de l'offre aux besoins (formations réglementaires, formation intra, formateurs internes, conception de formations ...)
- Permettre l'amélioration des compétences et contribution au développement personnel/professionnel

Engagements de service :

- Contribuer à l'élaboration du plan de formation des agents
- Conduire, avec la Ville, les dispositifs d'évaluation de l'offre et assurer un suivi individuel des parcours de formation (livret individuel, DIF...)

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-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Ressources humaines	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
Pilotage des RH	Engagement 1 : Pilotage de la masse salariale 1. Elaboration du budget et tdb de suivi 2. Alertes sur consommation et dépassement des crédits de masse salariale	Indicateur 1: Transmission des tableaux de bord dans les délais Indicateur 1 bis: Ecart entre le montant de l'enveloppe budgétaire et le montant de l'enveloppe dépensée	Mensuelle	Vigilance : suivi distinct permanents/non permanents en fonction des communes Tdb excel	Tableaux de bords Ville et CCAS diffusés mensuellement	Suivi et respect des crédits de masse salariale : lié à ce que la commune souhaite faire Associer le RH PT à la détermination des orientations
	Engagement 2 : Contribution à la mise en place de tableaux de bord (absentéisme, suivi des effectifs, suivi des contrats, etc) 1. Conseil sur la conception des outils 2. Alimentation des données 3. Information de la commune en fonction des seuils d'alerte prédéfinis	Indicateur 2 : Transmission des tableaux de bord dans les délais : oui/non	Mensuelle	SIRH – tableaux de bord excel	Tableaux de bords Ville et CCAS diffusés mensuellement	Associer le RH PT à la détermination des orientations et des outils de recueil et de traitement des données nécessaires
Gestion administrative et statutaire	Engagement 3 : Gestion administrative et carrière Assurer la continuité de service, réactivité et la proximité (élus/encadrement/ agents)	Indicateur 3 : Nb de permanences en mairie Indicateur 3 bis : Nb de rdv individuels réalisés	Annuelle	Tdb excel	Fréquentation annuelle : à compléter	
	Engagement-4 : Respect des calendriers de consultations des instances paritaires	Indicateur 4 : Respect du calendrier et des instances (CAP, etc.) : oui/non	Annuelle	Tdb excel	Nb de CAP// CT/CHSCT...	
Recrutement (permanent et non permanent)	Engagement 5 : Recrutement et mobilité Respect des délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée	Indicateur 5 : Délais entre la demande de la commune pour un recrutement et le recrutement effectif	Annuelle	Tdb excel	Voir procédure de recrutement + calendrier	Assurer les missions de production des documents (convocation, montage des jurys..) et outils (fiches de poste, plan de recrutement) liés à la procédure de recrutement et les évaluer (plan de recrutement)
Formation	Engagement 6: Respect de la planification du plan de formation des agents des communes et des orientations	Indicateur 6: Respect de la planification et des orientations du plan de formation : oui/non Indicateur 6 bis: Taux de formation suivi = nbre total d'agent ayant suivi une formation / nbre total d'agents	Annuelle	INSER Module formation du SIRH MAEVA Tb excel	Taux de mise en œuvre en %	

V - Interfaces Commune / Service commun Métropole

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

Pilotage des Ressources humaines

Gestion des risques juridiques			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Décision de la commune nécessitant la prise d'un arrêté de gestion du personnel ou constatation d'un événement de paie ou encore d'une consultation simple	PTO	Mail Courrier Suivi d'un dossier individuel	Suivi des dossiers individuels mensuels
Demande de traitement d'un dossier précontentieux RH	PTO	Mail Note de cadrage présentant le contexte du dossier	Lors de la survenance du besoin
Demande de tableaux de bord de suivi des précontentieux	Service central / PTO	Mail Courrier Note	Tableau annuel, mise à jour pour l'année n-1 en janvier
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Instruction de la demande Evaluation de l'urgence Saisie d'éléments sur le SIRH Transmission d'un état de la part du service Consultation d'organismes extérieurs Contrôle des informations	PTO	Mail Note le cas échéant	Dans un délai de 10 jours à compter de la demande
Arbitrage et validation de la réponse apportée à la demande	Référent RH ville + élu au RH	Mail Note d'arbitrage	Dans un délai de 5 jours ouvrés après réception de la réponse
Choix de la stratégie juridique de réponse au précontentieux	Ville	Le Maire de la commune demeure l'autorité compétente pour définir la stratégie contentieuse et choisir son avocat-conseil pour chaque affaire. Echange commune/service commun sur la stratégie.	Début procédure, pour tous les dossiers précontentieux et contentieux sauf stratégiques.
Traitement du précontentieux non stratégique : vérification et validation des projets de réponse	Service central /PTO	Echange commune/service commun sur la stratégie. La ville pourra choisir de traiter la demande en interne ou de la transmettre au service commun. La ville est seule à définir et maîtriser sa stratégie contentieuse et précontentieuse.	Un moment d'échange sur le dossier, le cas échéant lors d'une réunion. Une information régulière sur une interface numérique.

		La Ville souhaite que les dossiers contentieux soient traités au fur et à mesure et non dans l'attente de la clôture du délai, sauf stratégie expresse contraire.	
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Production de l'acte et mise dans le circuit de signature	PTO -> ville	Signature de l'acte par le Maire, après contrôle de légalité interne et respect de la procédure	Dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la demande d'inspection + respect des délais de procédure
Opération de notification et de transmission au contrôle de légalité le cas échéant	PTO	Transmission électronique Notification contre signature de l'agent	Dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la réception de l'acte signé
Réponse à un recours précontentieux	Service central / PTO -> responsable des AJ de la commune + DGS	Notification de la réponse au requérant par LRAR. Transmission version numérique signée à la ville.	Réponse obligatoire dans le délai de 2 mois pour faire courir un délai de recours contentieux. Aucune décision tacite sauf stratégie expresse contraire.

Accompagnement au changement			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'un manager, DGS d'accompagnement au changement	PTO	Mail Courrier Note	Lors de la survenance d'un besoin d'accompagnement individuel
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Prise de rdv auprès de la DRH Évaluation de l'urgence Entretien individuel ou collectif dans le cadre d'un accompagnement au changement	PTO	Mail Courrier Note	15 jours à compter de la demande d'accompagnement Sauf urgence, 7 jours maximum
Proposition d'intervention sur un planning défini en commun dans le cadre d'un accompagnement au changement exceptionnel ou de grande ampleur	PTO / direction centrale	Courrier de saisine officiel Réunion de cadrage et d'évaluation de l'urgence CR de réunion	Dans le cadre d'un comité stratégique exceptionnel, programmation de l'intervention dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de la demande
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Préconisations orales Mise à disposition d'outils managériaux dans le cadre de l'accompagnement au changement	PTO > Ville	Rapport complet présentant l'état des lieux, les préconisations et mise en œuvre des outils managériaux d'accompagnement au changement	Dans un délai de 30 jours après les entretiens individuels ou collectifs
Assistance dans l'accompagnement au changement	PTO	Participation aux réunions d'accompagnement	Dans un délai de 30 jours après les entretiens individuels ou collectifs

Participation au pilotage			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Suivi et mise à jour des tableaux des effectifs Ville, CCAS et SAD	PTO / Chef de Service GPEEC	Mail Courrier Note	Etats pour annexes du BP et CA – états au 31.12 de l'année N-1 et au 01.01 de l'année N. Etats spécifiques à transmettre pour le SAD lors du vote du Budget Annexe Mise à jour du tableau des effectifs transmis à chaque modification validée par organe délibérant (CM de la Ville et/ou CA du CCAS)
Suivi masse salariale des budgets Ville, CCAS et SAD	PTO / chef de Service Gestion administrative	Mail Courrier Note Entretien	Etats mensuels globaux + Etats mensuels spécifiques pour certaines Services (ALSH, Vie Scolaire notamment pour la Ville et SAD)
Etats sur absentéisme (état global d'une année + états par services)	PTO / Chef de Service Gestion administrative	Mail Courrier Note	Etat global de l'absentéisme de chaque collectivité de l'année N : à remettre au plus tard fin du 1 ^{er} trimestre de l'année N+1. Etats par service (pour les services demandeurs) : par trimestre
Tableau de suivi des situations « sensibles » d'absentéisme (recensement des agents en maladie de plus de 6 mois, suivi des CLM, CLD, suivi des situations d'AT)	PTO / Chef de Service Gestion administrative	Echanges réguliers entre Ville et PTO	
Tableau de suivi des agents en situation de reclassement	PTO / Chef de Service Gestion administrative	Mail Courrier Note	Tous les trimestres – information régulière dès lors qu'un évènement se produit (cf résultat expertise, avis rendu par Comité Médical ou Commission de Réforme, etc...)
Suivi et mise à jour des tableaux des effectifs Ville, CCAS et SAD	PTO / Chef de Service GPEEC	Mail Courrier Note	Etats pour annexes du BP et CA – états au 31.12 de l'année N-1 et au 01.01 de l'année N. Etats spécifiques à transmettre pour le SAD lors du vote du Budget Annexe Mise à jour du tableau des effectifs transmis à chaque modification validée par organe délibérant (CM de la Ville et/ou CA du CCAS)
Suivi masse salariale des budgets Ville, CCAS et SAD	PTO / chef de Service Gestion administrative	Mail Courrier Note Entretien	Etats mensuels globaux + Etats mensuels spécifiques pour certaines Services (ALSH, Vie Scolaire

			notamment pour la Ville et SAD)
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Transmission et échanges sur les tableaux de suivi listés ci-dessus			
	PTO – Ville + élu RH	Réunion de comité de stratégique + réunion de reporting ponctuel à la demande de l'élu aux RH	Comité stratégique tous les 2 mois Reporting mensuel par voie numérique Réunion exceptionnelle de suivi trimestrielle, à la demande de l'élu
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Production de l'ensemble des tableaux de bords et de suivi listés	PTO > Ville	Transmission électronique sur support excel, avec possibilité de tableaux croisés dynamiques	Pour chaque comité stratégique + envoi semestriel + un envoi annuel pour faire le bilan d'une année écoulée (transmis au mois de janvier de l'année N+1)
Notes d'appréciation et de synthèse des tableaux de suivi assorties de préconisations	PTO -> Ville	Note interne présentant les enjeux et points importants issus des tableaux de bord et de suivi et faisant état des préconisations d'amélioration continue	Pour chaque comité stratégique

GPEEC			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de mise à jour de supports existants (fiches métiers, fiches d'entretien professionnel, modification du process, du calendrier ou des outils existants)	PTO / chef GPEEC	Mail Courrier	Demande ponctuelle de mise à jour de fichiers Demande annuelle de mise à jour des fiches de postes + objectifs en vue de l'évaluation professionnelle
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Instruction de la demande Évaluation de l'urgence et de la faisabilité juridique et technique Planification de la réponse	PTO / chef GPEEC	Retour par mail ou note si interrogation juridique	Dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la demande
Pilotage ou intégration dans une démarche projet lorsque la demande concerne un changement	PTO / chef GPEEC	Réunion de mise en place de la démarche + de suivi régulier	Dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception de la demande

d'organisation (ex : entretien professionnel)			
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Mise à jour des supports Proposition de solution	PTO / chef GPEEC	Transmission note ou mail + supports mis à jour	Dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la réception de la demande

Participation au pilotage du dialogue social			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'assistance à la préparations et participations aux réunions mensuelles du groupe de travail avec les syndicats et instances paritaires Participation à l'élaboration de l'ordre du jour du CHSCT	PTO	Mail Courrier Note	Lors de la préparation des instances paritaires et de la rencontre avec les organisations syndicales
Participation à la gestion d'un préavis de grève reçu par la Mairie.	PTO	Mail Courrier Note	Lors du dépôt d'un préavis de grève par les agents de la commune
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Participation aux réunions de préparation des instances paritaires et organisationnelles	PTO / référent RH ville / élu RH	Réunion	Préparation des instances, réunion au moins 15 jours avant la date de la réunion des instances paritaires
Participation aux réunions de gestion de crise en cas de préavis de grève	PTO	Réunion	3 jours maximum après dépôt du préavis
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Documents de synthèse comportant les préconisations de gestion du dialogue social	A définir	A définir	Délais de 5 Jours après la réunion de préparation et 5 jours avant la réunion de l'instance paritaire
Documents de communication interne et note de synthèse et d'arbitrage de gestion du conflit social	A définir	A définir	
Compte rendu des instances paritaires			Conformément au règlement intérieur de l'instance

Pilotage des progiciels de gestion			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
A définir			
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
A définir			
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
A définir			

Gestion administrative paye et carrière des titulaires, non titulaires, stagiaires et élus

Information statutaire			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande exprimée par l'agent pour obtenir notamment des information sur sa paie, sa carrière, son temps de travail, sa retraite..y compris attestations diverses	Gestionnaire PTO	Mail Téléphone Courrier Autres	Sur les heures d'ouverture et/ou pendant les permanences RH sur rendez-vous
Demande de suivi de carrière d'un agent exprimée par un cadre, chef de pôle ou DGS	Gestionnaire PTO	Mail Téléphone Courrier Autres	Lors de la survenance du besoin
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Instruction de la demande Étude réalisée par le gestionnaire	Gestionnaire	Mail Info dans SIRH	Immédiat si réponse simple Immédiatement, délivrance d'un accusé-réception de la demande si nécessite une étude Dans un délai de 7 Jours à compter de réception d'une demande d'instruction
Réunion spécifique à la situation administrative d'un agent	PTO	Réunion en mairie avec PTO, gestionnaire RH, référent RH, élu RH, chefs de pôle etc.	Occasionnellement en cas de situation préoccupante
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réponse à l'agent	Gestionnaire	Tout moyen de	Immédiat si réponse simple

		communication	Dans un délai de 7 Jours à compter de réception d'une demande d'instruction
Production d'une note donnant un avis , conseil technique dans la décision à prendre dans le cas d'une situation administrative d'un agent	Gestionnaire sous couvert chef PTO	Note	Dans un délai de 30 jours

Veille et expertise			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole			
(ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Point de « sortie »/restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand

Gestion de la paye et des rémunérations des titulaires, non titulaires, contrats aidés, gratifications stagiaires, indemnités des élus			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Etablissement de la paye des agents communaux, des indemnités des élus, des gratifications stagiaires	PTO – Service Paye		Tous les mois Dans le respect du calendrier de paie comprenant une date butoir de transmission des éléments variables, une date butoir de fin de saisie, une date butoir de fin de contrôle de paie et une date butoir de transmission à la trésorerie
Etablissement d'états à la demande des services : états des dépenses de masse salariale pour bilan CAF	PTO – Service Paye	Service demandeur > adresse mail au Chef de Centre	A la demande Dans un délai de 15 jours
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole			
(ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Eléments variables à transmettre : feuilles d'heures pour les non titulaires à TNC, états des astreintes, des heures complémentaires ou supplémentaires	Ville à PTO – Chef de Centre Paye	Dématérialisation des feuilles d'heures	Transmission au Centre Paye du PTO pour le 05 du mois N pour insertion dans la paye du mois N (sinon éléments variables payés le mois N+1)

Transmission des courriers des agents avec impact paie Prise en compte dans le SIRH Réponse aux agents sur les positions statutaires Transmission des arrêtés pour signature	Ville à PTO – Chef de Centre Paye	Courier Mail Notes	Dans le respect du calendrier de paye
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Etablissement : Mandat de paie Bulletin de salaire Arrêtés Courriers Transmission à la TP	PTO > Ville	Papier + dématérialisé pour le TP	Dans le respect du calendrier de paye
Etablissement de solde de tout compte pour fin de contrat / Etablissement des attestations Pôle Emploi	PTO > Ville		A la fin des contrats des non titulaires

Gestion et suivi de la carrière des titulaires et non titulaires / Gestion des renouvellements des contrats pour les non titulaires / Gestion administrative (déplacements, absences, discipline, décompte du temps de travail, simulation financière...)			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Etablissement des arrêtés de gestion administrative pour carrière des titulaires : échelon, grade, retraite, temps partiel, congé parental, maladie, retraite, etc...	PTO – Service Gestion administrative		En fonction des demandes des agents, en fonction du calendrier des CAP, en fonction des résultats des commissions médicales Sur les horaires d'ouverture et/ou permanence RH
Etablissement des contrats de renouvellements pour les non titulaires sur emplois permanents, des arrêtés de renouvellement de détachement pour agents détachés.	PTO – Service Gestion administrative	Suivi PTO / Ville	1 mois avant l'échéance du contrat ou date échéance de la fin de détachement
Etablissement des contrats de renouvellements pour les non titulaires sur emplois non permanents : besoin occasionnels, renforts de service.	PTO – Service Gestion administrative		1 mois avant échéance des contrats
Etablissement des tous les états liés à des fins de contrats	PTO – Service Paye		A la fin des contrats
Etablissement des actes de gestion des déplacements, absences, disciplines	PTO – Gestion administrative		En fonction des demandes des agents, Sur les horaires d'ouverture et/ou permanence RH

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Instruction de la demande Évaluation de l'urgence et de la faisabilité juridique et technique Élargissement du périmètre d'étude à partir d'une demande individuelle nécessitant un arbitrage du DGS ou CGRH	PTO > Ville	Informations sur SIRH Mail Courrier Note	
Etablissement des listes des proposables à avancement d'échelon, avancements de grade et Promotion Interne	PTO > Ville	La Ville de Bruges déterminera le calendrier de production	1 fois / an
Réunion d'arbitrage en cas de situation le nécessitant	PTO / DGS et référent RH Ville	Point RH avec DGA Ressources et référent RH	Occasionnellement en cas d'arbitrage nécessaire
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Etablissement : Actes juridiques Note Rapport lettre	PTO -> Ville	Note Mail Courrier	Dans un délai de 15 Jours maximum à compter de la réception de la demande et en garantissant l'absence d'effet rétroactif des contrats et actes juridiques
Suivi du tableau des non titulaires sur emplois permanents	PTO > Ville	Point RH avec DGA Ressources – l'enjeu est d'anticiper dans le temps les éventuels renouvellements pour que la Ville puisse faire en délibération, si nécessaire, l'autorisation du recrutement du contratuel	Tous les mois
Suivi du tableau des non titulaires pour besoins occasionnels	PTO > Ville		Tous les mois
Suivi des procédures disciplinaire	PTO	Mail Note	Information en temps réel sur SIRH Point régulier sur les étapes de la procédure disciplinaire
Suivi des absences des agents en lien avec le tableau de suivi de l'absentéisme	PTO	Mail Note	Mail Information en temps réel sur SIRH

Qualité de vie au travail (QVT)

Assistance et conseil prévention des risques, réglementation, aménagement de poste, reclassement professionnel			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande d'un agent, d'un manager sur une situation professionnelle nécessitant un aménagement du poste pour raison médicale	PTO Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Mail Courrier Note interne	Lors de la survenance d'une demande d'aménagement de poste
Demande de suivi des	PTO gestionnaire carrière	Mail Courrier	Tous les mois

demandes de reclassement (demande de reclassement, procédure, suites à donner)		Note interne	
Demande d'accompagnement sur les procédures de reclassement (réglementation)	PTO Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Mail Courier Note interne	Lors de la survenance d'une demande de reclassement
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Évaluation de l'urgence Prise de rdv auprès de la DRH Entretien individuel ou collectif Visite sur site	PTO Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Mail courrier Notes internes Rdv et visites	Dans un délai de 15 jours à compter de la demande Dans un délai de 3 jours si la demande est urgente, et après appréciation hiérarchique
Réunion d'arbitrage et de suivi des demandes de reclassement	PTO / référent RH – DGA ressources – élu RH	Réunion d'arbitrage	Réunion occasionnelle de suivi des demandes de reclassement : fréquence trimestrielle envisagée
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Préconisations orales ou écrites agent, d'un Manager sur l'aménagement d'un poste, le reclassement possible et les effets sur la carrière	PTO Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Note interne Mail	Dans un délai de 20 jours à compter de réception de la demande et si visite sur site Dans un délai de 5 jours si urgence
Mise à jour du tableau de suivi des demandes de reclassement	PTO gestionnaire carrière	Mail Courier Note interne Informations SIRH	Tous les mois

Accompagnement ponctuel individuel ou collectif (dont psychologue du travail)			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de la commune exprimée par un agent, un manager, le DGS	PTO Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Mail Courier Note interne	Occasionnellement, lorsqu'une situation devient préoccupante
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Expression du besoin Reformulation sous forme de préconisation d'intervention Choix d'intervention en interne ou par prestataire	PTO Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Mail Courier Note interne	15 jours après la réception de la demande
Réunion d'arbitrage sur la situation préoccupante d'un agent le cas échéant	PTO + référent RH et élu RH	Réunion Note interne	Occasionnellement
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Proposition d'intervention au CDG 33 ou de cahier des charges pour une consultation de cabinet extérieur (audit)	PTO -> Ville	Note interne Cahier des charges	Dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de la demande

Suivi administratif du document unique et autres documents réglementaires			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Suivi du Document Unique – appui technique ponctuel	PTO / Service GPEEC	Par mail Point RH avec la D.G.	Occasionnellement (fréquence à déterminer)
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réunion annuelle de suivi du document unique (Ville – CCAS)	PTO / référent RH – DGA ressources – élu RH	Réunion d'arbitrage et de suivi	Annuel
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Mise à jour du document unique	PTO / Service GPEEC	Note interne Mail Documents types	Annuelle

Gestion des Equipements de protection individuelle (EPI) et dotations vestimentaires			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de fourniture d'EPI par les différents services utilisateurs	PTO	Mail Téléphone	Lors de la survenance du besoin
Demande d'un état annuel des consommations d'EPI	PTO	Mail	Annuel
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Prise en compte des demandes particulières (taille, sur-mesure ou autres en fonction des marchés)	PTO -> ville	Mail Rdv pour mesures	Lors de la survenance du besoin
Passation de la commande via le marché adéquat	PTO	Bon de commande	Lors de la survenance du besoin
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
livraison des EPI aux services utilisateurs	PTO	Livraison sur site	<u>En fonction des délais en vigueur dans la commune</u> <u>5 jours maximum après réception de la commande</u>

Action sociale et Prestation d'action sociale sauf le pilotage et définitions des niveaux de prestations			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
<u>A définir</u>			
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
<u>A définir</u>			
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand

A définir			
-----------	--	--	--

Gestion administrative de la médecine du travail en lien avec le CDG 33			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
A définir			
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
A définir			
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
A définir			

Gestion des dossiers d'accidents de service et maladies professionnelles			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Réception d'une demande de reconnaissance d'accident de service / maladie professionnelle	Référent RH -> PTO	Transmission par navette courrier ou télétransmission pour ensuite envoi par mail à l'assureur	Immédiatement après réception de la déclaration
Demande d'analyse d'un accident par le DGS, un chef de service ou référent RH	PTO	Mail Courrier Note	Occasionnellement en cas de situation problématique
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Transmission des éléments à l'assureur	Référent RH -> PTO -> assureur	Mail	Immédiatement après réception de la déclaration
Prise de rdv auprès de la DRH Entretien individuel / collectif Visite sur site	PTO	Mail Note Rdv	Sous 15 jours à compter de la réception de la demande
Accompagnement sur arbitrage sur les suites à donner à la reconnaissance ou non de l'accident du travail ou maladie professionnelle	PTO	Mail Note Réunion si nécessaire	Sous 15 jours à compter de la réception de la demande
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Classement de l'avis de l'assurance dans le dossier de l'agent et suivi			Immédiatement après réception de l'avis de l'assureur
Préconisations orales ou écrites pour arbitrage			Sous 30 jours à compter de la réception de la demande

Recrutement (permanents et non permanents) & Emploi

Conseil et accompagnement pour l'analyse des demandes de recrutement et définition des profils de poste			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de recrutement pour un emploi permanent, vacance de poste, non permanent, contrat aidé, ou stages	PTO – Chef de Service GPEEC	Courrier Mail Note précisant les principales caractéristiques des demandes	Lors de la survenance du besoin
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Rédaction de l'annonce et validation de l'annonce	PTO -> Ville	Formulaire intégrant toutes les caractéristiques attendues par la ville Transmission et validation par voie numérique	Rédaction dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande Validation dans un délai de 15 jours ouvrés par le référent RH, le DGA ressources et l'élu en charge des RH
Validation des candidats retenus	Ville-> PTO	Transmission électronique	Validation dans un délai de 15 jours ouvrés par le référent RH, le DGA ressources et l'élu en charge des RH
Entretiens avec les candidats	Ville	Organisation de jury composé de l'élu en charge des RH, DGA ressources, référent RH de la ville et représentant du PTO + DGS le cas échéant	Dans un délai de 3 semaines à compter de la validation des candidatures
Validation du candidat retenu au regard des simulations financières	Ville -> PTO	Transmission électronique	Dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception de la simulation financière par l'élu en charge des RH
Rédaction de la délibération, si nécessaire, pour modifier le tableau des effectifs, ou autoriser le Maire à recruter un contractuel	Ville avec aide du PTO suite point sur tableau des effectifs		10 jours avant la date de réunion du CM, CA du CCAS, et CT
Réalisation de la déclaration de vacance de poste sur site emploi-territorial	PTO / Service Recrutement		
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Rédaction de l'acte de recrutement (arrêté/contrat)	PTO / Chef de Service GPEEC	Arrêté ou contrat après validation par la ville et sécurisation juridique (cf délibération par organe délibérant, vérification de la vacance de poste) + signature de l'élu compétent de la ville	Rédaction dans un délai de 8 jours ouvrés après validation de la candidature Signature dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du projet d'arrêté
Gestion de la Convention de stage pour stagiaire	PTO / Chef de Service GPEEC		

Opération de notification et transmission en Préfecture	PTO / Chef de Service GPEEC	Voie dématérialisée	Dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la signature
Réponse aux candidatures spontanées (stages, emploi)	PTO – Chef de Service GPEEC	Courrier Mail Note	Systématique dans un délai de 30 jours

Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle

Mise en œuvre du plan de formation : élaboration et rédaction du Plan de Formation, suivi des inscriptions des agents en formation au CNFPT et autres organismes			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Recensement des besoins en formation	PTO - Chef de Service GPEEC	Note, Mail, Entretien	Tout au long de l'année + et de manière « centralisée » pour le plan de formation
Recensement des besoins en formation suite aux évaluations annuelles	Ville > PTO – Centre Formation	Le DGS détermine les objectifs stratégiques du plan de formation – les demandes sont centralisées par le DGA Ressources et les axes stratégiques sont données pour mise en œuvre	A déterminer avec le DGA Ressources de la Ville
Demande ponctuelle de Formation	Ville > PTO – Centre Formation	Entretien professionnel, tout moyen de communication écrite, formulaire CNFPT	A déterminer avec le DGA Ressources de la Ville
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Consultation des cabinets de formation (recherche de devis, en fonction des formations recherchées)	PTO	Mail Rdv avec le cabinet selon définition de la stratégie par la ville	Consultation dans un délai de 15 Jours suivants réception de la demande
Prise de rdv auprès de la DRH le cas échéant	PTO	Entretien individuel pour mettre en œuvre le plan de formation ou pour un agent en situation de reclassement ou de mutation	Dans un délai de 15 jours suivants la demande
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Préconisation de formation, Réponse , transmission au cnfpt	PTO	Transmission électronique	Dans un délai de 7 jours à compter de réception du formulaire et de l'entretien individuel le cas échéant

Gestion administrative de la médecine du travail en lien avec le CDG 33			
« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Construction et mise en œuvre d'un Plan de Formation pluriannuel	PTO - Chef de Service GPEEC	Rencontre	1 fois par an
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Validation du plan de formation avant présentation en CT	Ville	Réunion COPIL avec DGA ressources, élu RH, référent RH...	1 fois par an
Evaluation du plan de formation	Ville	Réunion COPIL avec DGA ressources, élu RH, référent RH...	Tous les 6 mois
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Un Plan de Formation pluriannuel pour présentation et validation en Comité Technique	PTO – Centre Formation	Note Mail Entretien	A déterminer avec le DGA Ressources de la Ville

ANNEXE POUR LE DOMAINE STRATEGIE IMMOBILIÈRE/LOGISTIQUE ET MAGASINS/PARC
MATERIEL – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE BRUGES

DOMAINE : STRATEGIE IMMOBILIÈRE/LOGISTIQUE ET MAGASINS/PARC MATERIEL

SOUS-DOMAINE :

- STRATEGIE IMMOBILIÈRE
- PARC MATERIEL
- LOGISTIQUE ET MAGASINS

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel

Les moyens consacrés par la commune au domaine Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel 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 Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel

STRATEGIE IMMOBILIÈRE

Activités mutualisées par la commune

A- Déménagement

Commande par la commune, pilotage par la direction de l'immobilier, mise à disposition des ressources par le PTO/Direction du bâtiment pour les gros déménagements

Petits déménagements (pilotage par direction de l'immobilier, appui de la direction des bâtiments et PTO pour mise en oeuvre)

B- Parc Mobilier de bureaux / Mobilier scolaire

Politique commune d'achat de mobilier

Achat et gestion du mobilier

Télésurveillance (suivi du contrat)

C- Gestion immobilière locative

Immeubles pris en location (par la collectivité pour les services)

Autres immeubles pris en location pour sous-louer à des tiers

Immeubles du patrimoine loués/ occupés par des tiers

Gestion des conventions opérateurs réseaux

PARC MATERIEL

Bordeaux Métropole reprend en pleine propriété l'ensemble du parc de véhicules de la commune de Bruges.

Ainsi, la Métropole assurera l'entretien, l'acquisition et la mise à disposition des véhicules rattachés aux services mutualisés et non mutualisés au profit de la commune de Bruges, cette dernière ayant mutualisé les services et moyens dédiés à cette activité.

Bordeaux Métropole mettra à disposition les véhicules (et cartes essence) selon le niveau de service constaté (cf. niveaux de service constaté annexés).

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
Co-construction dans la définition de la stratégie
Gestion du parc
Maintenance
Fourniture produits et pièces

LOGISTIQUE ET MAGASINS

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
Participation à la rédaction des cahiers des charges des marchés de fournitures diverses - Fournitures de bureau, enveloppes et papier à entête, produits d'entretien, équipement de protection individuel (EPI), vêtement de travail (police municipale, écoles, restauration, manifestations publiques), outils, mobilier scolaire, électroménager, etc ...pour services non mutualisés et Centre communal d'action sociale (CCAS) (dont écoles, crèches, Résidences pour personnes âgées (RPA))
Mise en place des supports des manifestations institutionnelles : fêtes de quartier, fêtes d'école (micro, vidéoprojecteur, écran, barrières, scènes, tables, chaises) (Pris en charge par la PTO/Direction des bâtiments)
Magasins : fournitures/livraison. maintenance/renouvellement Fournitures de bureau, enveloppes et papier à entête, produits d'entretien, équipement de protection individuel (EPI), vêtement de travail (police municipale, écoles, restauration, manifestations publiques), outils, mobilier scolaire, électroménager, etc ...pour services non mutualisés et Centre communal d'action sociale (CCAS) (dont écoles, crèches, Résidences pour personnes âgées (RPA))
Prêts et location de matériels auprès des services mutualisés

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel 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** :

- Niveaux de services
- Orientations définies par l'autorité territoriale (stratégie commande publique)
- Charte achat
- Processus achat interne et des délais (selon processus interne fourni par la commune au PT Ouest)

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 Stratégie immobilière et logistique.

Cadre de pilotage et de gouvernance de la stratégie immobilière et logistique

Comité de suivi et de planification : gestion du parc et logistique/magasins

- Réunion trimestrielle pour la planification et programmation du parc matériel (renouvellements de marchés anticipation des nouveaux besoins et le suivi et gestion du parc) – Présents : l'élu en charge de la logistique, le Directeur des services techniques de la commune ou le cadre interface et les référents pertinents du pôle territorial Ouest.
- Réunion trimestrielle pour la planification et programmation de la logistique et gestion des magasins (anticipation des besoins, planification, coordination) - Présents : l'élu en charge de la logistique, le Directeur des services techniques de la commune ou le cadre interface et les référents pertinents du pôle territorial Ouest.

Comité stratégique de la stratégie immobilière

- Réunion annuelle pour la planification de la stratégie immobilière (révision des loyers et des renouvellements/fins de bail, anticipation des besoins) – Présents : l'élu en charge de l'urbanisme et de l'immobilier, la directrice de l'aménagement, et les référents pertinents du pôle territorial Ouest.

- Identification des référents (commune, service commun) :

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel	
Responsable thématique pour le service commun	Adjoint au Directeur général en charge des moyens techniques et immobiliers
Responsable thématique pour la commune	Directrice Aménagement (pour la stratégie immobilière, le mobilier, la gestion immobilière locative)

	Directeur des Services Techniques ou cadre interface (pour le parc matériel, la logistique, les magasins).
--	--

STRATEGIE IMMOBILIERE

A- Déménagement

Types de saisines pour le sous-domaine Stratégie immobilière	
Saisine ordinaire	Service commun : Direction de l'immobilier commune : Directrice de l'aménagement
Saisine en urgence	Service commun : Direction de l'immobilier Commune : Directrice de l'aménagement
Saisine exceptionnelle	Service commun Direction de l'immobilier Commune : Directrice de l'aménagement

B- Parc Mobilier de bureaux / Mobilier scolaire

Types de saisines pour le sous-domaine Parc Mobilier de bureaux / Mobilier scolaire	
Saisine ordinaire	Service commun : Direction Logistique et Magasins commune : Directrice de l'aménagement
Saisine en urgence	Service commun : Direction Logistique et Magasins Commune : Directrice de l'aménagement
Saisine exceptionnelle	Service commun : Direction Logistique et Magasins Commune : Directrice de l'aménagement

C- Gestion immobilière locative

Types de saisines pour le sous-domaine Gestion immobilière locative	
Saisine ordinaire	Service commun : représentant de la Direction administrative et financière au Pôle Territorial Ouest commune : Directrice de l'aménagement
Saisine en urgence	Service commun : représentant de la Direction administrative et financière au Pôle Territorial Ouest Commune : Directrice de l'aménagement
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur administratif et financier / DG au Pôle Territorial Ouest Commune : Directrice de l'aménagement

PARC MATERIEL

Types de saisines pour le sous-domaine Parc Matériel	
Saisine ordinaire	Service commun : directeur parc matériels ou son représentant

	Commune : référent « services techniques » de la Gestion de la relation à l'usager communale ; sous couvert Directeur des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : directeur parc matériels ou son représentant Commune : référent « services techniques » de la Gestion de la relation à l'usager ; sous couvert Directeur des services techniques
Saisine exceptionnelle	Service commun : directeur parc matériels ou son représentant Commune : Directeur des services techniques ou cadre interface de la commune

LOGISTIQUE ET MAGASINS

Types de saisines pour le sous-domaine Logistiques et magasins	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur de la logistique et des magasins et/ou Chef de service Magasin Commune : référent « services techniques » de la Gestion de la relation à l'usager communale ; sous couvert Directeur des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Directeur de la logistique et des magasins et/ou Chef de service Magasin Commune : référent « services techniques » de la Gestion de la relation à l'usager communale ; sous couvert Directeur des services techniques
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la logistique et des magasins et/ou Chef de service Magasin Commune : Directeur des services techniques ou cadre interface de la commune

- Interfaces commune/service commun :

Les principales interfaces ont été travaillées avec la commune et sont décrites paragraphe V.

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à finaliser sur la base de ces éléments les processus pour la mise en place des services communs.

IV/ Les engagements de service

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

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- Assurer la continuité des services par les apports logistiques et livraison
- Rechercher la rationalisation des stocks et l'optimisation des coûts
- Maintenir en bon état le bien
- Maintenir des engagements de développement durable
- Garantir la sécurité

En matière de Parc matériel :

Objectifs :

- Veiller à la bonne adéquation du parc aux besoins
- Respecter les délais d'indisponibilité
- Pourvoir aux besoins dans les délais
- Respecter l'engagement qualitatif

Engagements du service commun :

- Maintenir une proximité, une réactivité et adapter l'échelle aux besoins et au volume (ex: maintenance lourde en centrale)
- Définir un niveau global de qualité et assurer un contrôle de gestion continu
- Calibrer le parc (nombre et nature de matériel) en fonction des demandes
- Assurer le renouvellement et les mises à jour du parc
- Assurer les contrôles réglementaires
- Assurer le nettoyage et la maintenance des véhicules et des engins, assurer l'entretien périodique des véhicules et des petits matériels et leur remplacement en cas de panne
- Assurer les réparations des véhicules et des petits matériels nécessaires à cette maintenance et à la maintenance de premier niveau
- Assurer la mise à disposition des pièces et fournitures
- Assurer la fourniture des carburants et des lubrifiants

Engagement des utilisateurs :

- Assurer la maintenance de premier niveau
- Assurer la qualification adaptée des conducteurs
- Respecter les délais de mise à disposition des matériels pour les interventions programmées
- Assurer le nettoyage régulier des véhicules
- Veiller au respect des conditions de conduite et d'utilisation des matériels
- Sensibiliser et responsabiliser les conducteurs (le service commun ne prendra pas en compte les dépenses induites par la négligence ou un comportement inadapté).

En matière de logistique et magasins :

Objectifs :

- Garantir la réactivité
- Assurer une prestation à qualité identique/partagée
- Optimiser les modalités de gestion
- Pallier les situations d'urgence et de mise en sécurité

Engagements du service commun :

- Mettre à disposition une base de données des matériels existants (prêt éventuel de matériel) afin d'optimiser le prêt et la mise à disposition du matériel
- Assurer la gestion du stock des fournitures et matériels nécessaires, passer les commandes et assurer la livraison dans les délais impartis (délais et périodicité en vigueur dans la commune) et sur les sites de livraison identifiés :
 - Fournitures de bureaux, enveloppes et papier à entête - livraison bi mensuelle
 - Livraison de papier dans les écoles - fin août
 - Livraison d'urgence de papier à entête et enveloppes dans les services : dans la journée
 - Fournitures de produits d'entretien : 1 livraison mensuelle sur 23 sites et livraison en urgence en cas de rupture de produit (dans la journée)
 - Participer au soutien des manifestations publiques (livraison et mise en place d'espace scéniques et de matériels divers, aménagement de bureaux de vote)
 - En fonction des arbitrages sur la priorisation des activités du service, renfort du service de portage à domicile et des crèches pour le transport des repas
 - Soutien à la mise des sapins de Noël sur le domaine public et dans les bâtiments communaux lors des installations des illuminations de fins d'années
 - Location de véhicules ou matériel spécifiques

En matière de stratégie immobilière :

Objectifs :

- Déménagements : assurer une assistance et un conseil à la rédaction des cahiers des charges des marchés communaux pour les grands déménagements (en lien direction performance de l'achat et MOA)
- Utiliser de produits écologiques pour le nettoyage
- Parc mobilier : assurer l'achat de mobilier (via groupement d'achat) en privilégiant des matériaux écologiques pour préserver la santé et la qualité de l'air, garantir l'adéquation des besoins à la demande
- Gestion locative : assurer la prise à bail et convention et en faire le suivi

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-domaines de mutualisation	Engagements de service	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Péodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Stratégie immobilière	Engagement 1: Gestion locative Piloter la gestion locative = respecter les délais de signature et de mise en œuvre des baux	Indicateur n°1 : Ecart entre la date de réception de la demande et la date de signature du bail	Annuelle	Tableau de bord excel	Nombre de baux par an	
Parc matériel (dont matériel roulant)	Engagement 2: Assurer le renouvellement et l'entretien du parc	Indicateur n°2 : Taux d'indisponibilité du parc = nombre de véhicules immobilisés/nombre de véhicules total (= actuel)	Annuelle	Tableau de bord	62 véhicules dans le parc de Bruges, comprenant balayeuse.	Taux conforme au taux actuel constaté
Logistique et magasins	Engagement 3 : Mettre à disposition les moyens (matériel, fournitures) demandés en qualité et en quantité dans les délais convenus	Indicateur n°3 : Respect des délais = nombre de demandes traitées dans les délais / total des demandes	Annuelle	Tableau de bord Excel	Voir « engagements » pour les délais de livraison en fonction des moyens (matériel/fournitures)	Voir « engagements » pour les délais de livraison en fonction des moyens (matériel/fournitures)

V/ Interfaces communes et services communs

Les interfaces suivantes souhaitées par la commune sont présentées sous la forme d'un état initial. Elles seront réadaptées conjointement au fur et à mesure du déploiement du service commun (convergence des méthodes et des outils, etc..) afin d'améliorer l'efficacité des processus précités et les adapter aux capacités de faire des moyens transférés.

DEMENAGEMENT

« Point d'entrée » des demandes de la commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de déménagement d'un service (= petit déménagement) ou aménagement d'un nouveau bureau/service	Direction de l'immobilier	Mail Courrier Fiche déménagement	Lors de la survenance du besoin
Demande de déménagement d'un bâtiment complet / d'une école (= gros déménagement)	Direction de l'immobilier	Mail Courrier Fiche déménagement	Lors de la survenance du besoin, et selon planning établi (notamment ouverture de classe/réception d'une école)
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Evaluation du volume à déménager et choix de la solution la plus opérationnelle et fixation du calendrier	Direction de l'immobilier	Mail Réunion le cas échéant	En fonction des délais en vigueur en 2015
Planification d'intervention et suivi de l'avancement	Direction de l'immobilier	Mail	En fonction des délais en vigueur en 2015
Point de « sortie »/ restitution à la commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Confirmation du déménagement	Direction de l'immobilier	Mail Courrier	A l'issue du déménagement, dans le respect du calendrier établi
Remise en état le cas échéant	Direction de l'immobilier	Mail Courrier	A l'issue du déménagement, dans le respect du calendrier établi

PARC MOBILIER DE BUREAUX / MOBILIER SCOLAIRE

« Point d'entrée » des demandes de la commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Réception des besoins en matière mobilier de bureaux / mobilier scolaire	Direction Logistique et Magasin	Mail Courrier	selon planning établi (notamment ouverture de classe/réception d'une école)
Demande d'un état des consommations sur une année	Direction Logistique et Magasin	Mail Courrier	
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Vérification des stocks	Direction Logistique et	Logiciel de gestion des	

disponibles	Magasin	stocks	En fonction des délais en vigueur en 2015
Commande (bons de commande sur un marché existant, ou lancement d'un marché dédié au mobilier)	Direction Logistique et Magasin	Bons de commande ou participation à la rédaction du cahier des charges d'un marché dédié Transmission des éléments par voie dématérialisée (bon de commande), pour engagement comptable de la commune	En fonction des délais en vigueur en 2015
Point de « sortie »/ restitution à la commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réception et vérification de la commande	Direction Logistique et Magasin	Logiciel de gestion des stocks	En fonction des délais en vigueur en 2015
Livraison de la commande sur le site d'installation et installation et montage des mobiliers	Direction Logistique et Magasin	Sur le site indiqué (ex : dans chaque école chaque service) avec le véhicule adéquat	En fonction des délais en vigueur en 2015

GESTION IMMOBILIERE LOCATIVE

« Point d'entrée » des demandes de la commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Réception d'une demande de location / renouvellement annuel	Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin et selon planning établi de renouvellement des baux
Demande de suivi des contrats de location sur un tableau de bord	Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier	2 fois par an : suivi des contrats en cours et des renouvellements à venir En fonction de la périodicité en vigueur en 2015
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Suivi des renouvellements tacites et fin de contrat	Pôle Territorial Ouest	Alerte par mail 6 mois avant la fin du bail	En fonction des délais en vigueur en 2015
Vérification de la complétude du dossier et des clauses contractuelles + indices des loyers	Pôle Territorial Ouest	Mail Réunion si besoin sur dossier sensible (exemple baux commerciaux)	Pour chaque dossier
Proposition de modification du contrat le cas échéant	Pôle Territorial Ouest	Mail Réunion si besoin sur dossier sensible (exemple baux commerciaux)	Pour chaque dossier
Vérification et signature du contrat	commune	Validation par mail	En fonction des délais en vigueur en 2015
Point de « sortie »/ restitution à la commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Notification du contrat de location	Pôle Territorial Ouest	Information par courriel à la commune + notification par signature au cocontractant	En fonction des délais en vigueur en 2015
Archivage	Pôle Territorial Ouest	Transmission copie électronique à la commune	En fonction des délais en vigueur en 2015

PARC MATERIEL

« Point d'entrée » des demandes de la commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Planification annuelle des révisions des véhicules	Direction du parc matériel	Transmission du planning d'interventions aux référents des services municipaux	Chaque année en début d'année
Demande d'entretien courant des véhicules	Direction du parc matériel	Mail Courrier Téléphone si urgence	Lors de la survenance du besoin
Gestion fournitures de pièces et de produits nécessaires à la maintenance des véhicules	Direction du parc matériel	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin
Demande de mise à disposition de cartes essence	Direction du parc matériel	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Récupération du véhicule sur site pour passage du véhicule au contrôle technique chez le prestataire extérieur	Direction du parc matériel	Remise des clés/ récupérations véhicules et gestion interface prestataire	En fonction des délais en vigueur en 2015
Récupération du véhicule sur site pour réparation du véhicule chez le prestataire ou à l'atelier	Direction du parc matériel	Remise des clés/ récupérations véhicules et gestion interface prestataire	En fonction des délais en vigueur en 2015
Planification de la réparation du véhicule et information de la commune	Direction du parc matériel	Mail	En fonction des délais en vigueur en 2015
Evaluation de l'urgence de la réparation en cas de panne et planification de la réparation + information de la commune	Direction du parc matériel	Mail	En fonction des délais en vigueur en 2015
Validation par la commune de la stratégie de réparation des véhicules qui ne sont plus côtés	Direction du parc matériel	Mail Réunion le cas échéant	En fonction des délais en vigueur en 2015
En cas de contrôle technique positif : Livraison du véhicule sur site	Direction du parc matériel	Confirmation par mail Remise du véhicule sur le site	En fonction des délais en vigueur en 2015
En cas de travaux prescrit : Intervention du prestataire après devis, suivi et contrôle des réparations, livraison du véhicule	Direction du parc matériel	Confirmation par mail Demande d'arbitrage sur le devis et les réparations	En fonction des délais en vigueur en 2015
Confirmation de la réparation du véhicule	Direction du parc matériel	Confirmation par mail Remise du véhicule sur le site	En fonction des délais en vigueur en 2015
Mise à disposition des cartes essences	Direction du parc matériel	Remise de la carte essence en main propre ou dans véhicules	En fonction des délais en vigueur en 2015

LOGISTIQUE ET MAGASINS

Mise en place des supports des manifestations institutionnelles, fêtes de quartier, fêtes d'école (micro, vidéoprojecteur, écran, barrières, scènes, tables, chaises)			
« Point d'entrée » des demandes de la commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande programmée des services ou des particuliers/associations	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin et dans le cadre du planning annuel de soutien aux manifestations publiques
Demande ponctuelle des services ou des particuliers/associations, y compris demande urgente	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest	Mail Courrier	Lors de la survenance du besoin au minimum 15 jours ouvrés avant la manifestation Si urgence, 48h au moins avant la manifestation
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Validation en commun d'un planning annuel de soutien aux manifestations publiques	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest	Réunion de validation du planning annuel des manifestations (en présence des représentants de Bordeaux Métropole et des services de la commune concernés)	Réunion de programmation en janvier de l'année N et réunion d'ajustement du planning semestriellement
Planification de l'intervention ponctuelle ou urgente	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest	Mail Réunion si intervention complexe	En fonction des délais en vigueur en 2015
Vérification des stocks et vérifications des autorisations nécessaires	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest		En fonction des délais en vigueur en 2015
Commande de matériel le cas échéant	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest		En fonction des délais en vigueur en 2015
Point de « sortie »/ restitution à la commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Préparation du site, livraison/montage/mise en place du matériel	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest		Respect de la planification
Contrôle des installations	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest		En fonction des délais en vigueur en 2015
Remise en l'état le cas échéant et nettoyage du site	Direction logistique et magasin DGNSI Direction des Bâtiments Pôle Territorial Ouest		En fonction des délais en vigueur en 2015

Magasins : fournitures/livraison/maintenance/renouvellement Fournitures de bureau, enveloppes et papier à entête, produits d'entretien, EPI, vêtement de travail (PM, écoles, restauration, manifestations publiques), outils, mobilier scolaire, électroménager, etc ...pour services non mutualisés et CCAS (dont écoles, crèches, RPA)			
« Point d'entrée » des demandes de la commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Définition de la stratégie de stockage et d'approvisionnement	Direction logistique et magasin Un interlocuteur par commune : Directeur des services techniques ou cadre interface	Définition des niveaux de stocks par analyse des consommations (maximum, sécurité) Tableau de « dotation par article » par services bénéficiaires Définition des modes de commandes et d'approvisionnement (livraison interne ; livraison directe fournisseur ; enlèvement sur site)	En fonction des délais en vigueur en 2015
Réception des besoins d'achat en matière de fournitures de bureau, enveloppes, papier à entête, produits d'entretien, etc. ou de petit électroménager/électroménager	Direction logistique et magasin	Mail Courrier	En fonction des délais en vigueur en 2015
Demande d'un état des consommations sur une année	Direction logistique et magasin	Mail Courrier	En fonction des délais en vigueur en 2015
Demande de réparation de petits matériels (petit électroménager et électroménager...)	Direction logistique et magasin	Mail Courrier	En fonction des délais en vigueur en 2015
Principales étapes d'interactions/interfaces commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Vérification des stocks disponibles	Direction logistique et magasin		En fonction des délais en vigueur en 2015
Commande (bons de commande sur un marché existant, ou lancement d'un marché dédié au mobilier)	Direction logistique et magasin		En fonction des délais en vigueur en 2015
Planification de la réparation de petit matériel et choix du traitement en régie ou externalisé	Direction logistique et magasin		En fonction des délais en vigueur en 2015
Point de « sortie »/ restitution à la commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réception et vérification de la commande	Direction logistique et magasin		En fonction des délais en vigueur en 2015
Livraison de la commande sur le site des utilisateurs	Direction logistique et magasin		En fonction des délais en vigueur en 2015
Livraison du matériel réparé sur site	Direction logistique et magasin		En fonction des délais en vigueur en 2015

--	--	--	--

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

COMMUNE DE BRUGES

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.

- Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.
- Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables

<p>au domaine numérique et système d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information • Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité • Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant
B- Réalisation des projets numériques de compétence communale
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue • Pré-étude d'avant-projet • Expertise
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage et management des projets en lien avec les maitrisées d'usage • 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
<u>Maintenance applicative :</u> <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 • Gestion et fourniture des consommables informatiques (cartouches/toners pour les imprimantes) en lien avec les services généraux. • Assistance aux utilisateurs (agents, élus, écoles, associations, SIAD 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
<p>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information</p> <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

- 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 :

- 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 Ainsi que l'identification et le suivi des demandes concernant les applicatifs de la commune à des fins d'historisation et de suivi (statistiques).

(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.

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.*

- 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	Directeur général des services et ses adjoints, directeurs, sous couvert de l'élu en charge du numérique ou thématiques

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

	(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 :

- Accompagner l'ensemble des acteurs dans la démarche de transformation et de transition ; consolider les compétences informatiques des agents (partage de connaissances, échange autour des projets) ;
- Poursuivre la dynamique engagée auprès des écoles
- **Pour les projets numériques et la maintenance des applications communales :**
 - Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies dans les schémas directeurs pluriannuels, définis et arbitrés ;
 - Mettre en œuvre un schéma de convergence permettant la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative enrichie. Privilégier autant que possible l'homogénéisation des logiciels et la mise en place de progiciels métiers ;
 - Permettre de répondre à des demandes non prévues (évolution réglementaires, défaillance d'un fournisseur, évènement non prévu, ...) dans la limite des capacités à faire transférées
- **Pour les postes environnements de travail :**
 - Converger progressivement vers des équipements communs standardisés par profil d'usages ;
 - Anticiper et favoriser l'évolution des usages et des technologies comme promouvoir la mobilité ;
 - Encourager et diffuser des comportements écoresponsables ;
 - Sensibiliser à la sécurité.

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 mesuré , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités. Une politique de sécurité est cependant existante au sein de la commune.	
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 2.1.1 : Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	130 j/h consacrés chaque année aux projets	
	Engagement 2.2 : Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	Indicateur 2.2.1 : Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention « Sont exclus du périmètre d'engagement les applications listées ci-après « Répartition des responsabilités du parc applicatif de la commune » et pour lesquelles la commune conserve la responsabilité et assure ainsi l'assistance, la mise à jour, l'administration fonctionnelle, la gestion des droits, la maintenance corrective et évolutive jusqu'à ce qu'une solution de convergence, avec au moins une autre application ou ait été mise en œuvre par le service commun. Des moyens d'accès à distances à ces applications seront mis à disposition par le service commun pour faciliter la réalisation de ces actions. Cette liste et les responsabilités associées feront l'objet d'une mise à jour annuelle. »	
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	20% par an en moyenne	
	Engagement 3.2 : Maintenir les horaires	Indicateur 3.2.1 : Heures d'ouvertures de l'assistance /	Annuelle	Données d'exploitation du	Assistance sur les horaires d'ouverture de la Mairie : 8h30 – 18h du lundi au vendredi	

	d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	support sur le niveau 1		service		
	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	
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 4.1.1. : 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 Indicateur 4.2.2 : Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Selon le support de sauvegarde entre 1 heure et 1 journée 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.

Répartition des responsabilités du parc applicatif de la commune :

Applications Métiers

Nom de l'application	Editeur	Description succincte de l'application	Responsabilité Service Commun	Responsabilité Ville de Bruges
7-Zip	Igor Pavlov	Logiciel de compression	X	
Adobe Acrobat Pro 9	Adobe	Edition PDF	X	
Adobe After Effect	Adobe	Compositions et effets visuels	X	
Adobe Lightroom	Adobe	Pack d'outils dédiés aux photographies numériques	X	
Adobe Premiere Pro	Adobe	Montage vidéo	X	
AGROTHERMO	SN MICROLIDE	Relevé de température	X	
APOWEB	Apologic	Gestion des aides à domicile		X
Audacity	Audacity	Edition et conversion fichiers audio	X	
AVENIR	LOGITUD	Gestion du recensement citoyen		X
LASIDO	ABELIUM	Gestion des écoles d'art, de musique		X
COGITO	ABELIUM	Gestion des inscriptions scolaires		X
Console PRTG Network Monitor	Paessler AG	Surveillance réseau	X	
dbPowerAMP	dbPowerAMP	Edition fichiers audio	X	
DDC	OPERIS	Urbanisme Foncier	X	
Deep Freeze	Faronics	Restaure l'état protégé d'origine des systèmes	X	
DIABOLO	ABELIUM	Gestion des structures enfance et jeunesse		X
DOMINO	ABELIUM	Gestion des dossiers enfants, familles et adhérents facturation		X
DOTNETC	Microsoft	Package secondaire intergiciel	X	
DWG Trueview 2015	Autodesk	Visualisateur fichiers .DWG (Autocad)	X	
EIG	EIG SAS	Suivi de l'insertion		X
EMC3	C3 CONSULTANTS	Evaluation des agents de la collectivité		X
ESEDIT	Berger Levraud	Gestion des ressources humaines		X
ETERNITE	LOGITUD	Gestion des cimetières		X
Filezilla	Tim Kosse	Gestionnaire FTP	X	
GALAAD	CNSA	Evaluation du niveau de perte d'autonomie		X
GestD	Développement interne	Gestion des demandes cabinet, communication et technique		X
		Gestion des arrêtés		
GestI	Développement interne	Gestion des intérimaires		X
GestPA	Développement interne	Gestion des personnes âgées		X
Lync 2013	Microsoft	Communications unifiées	X	
MAGISTER	Berger Levraud	Gestion administrative et financière		X
MAGNOLIA	Berger Levraud	Gestion des ressources humaines		X
MAPLACE	SIMPLE CLIC	Solution de billetterie salle de		X

		spectacles		
MARCO	AGYSOFT	Gestion des achats et marchés publiques		X
Max Confrère	Berger Levrault	Complément logiciel RH (eSedit)		X
MAX GF	Berger Levrault	Gestion administrative et financière		X
MENESTREL	Apologic	Gestion des soins à domicile		X
MIKADO	ABELIUM	Gestion des structures petites enfance		X
Millésime	IMPLICIT	Gestion de l'action sociale		X
MNESYS	NAONED SYSTEM	Gestion des archives et de la documentation		X
Modèles service Petite Enfance	Developpementinterne	Gestion des courriers du Service Petite Enfance (fusions à partir DOMINO)		X
Mon Album Photo		Gestion de photos en ligne	X	
Movie Maker	Microsoft	Edition vidéo	X	
Mozilla Firefox	Mozilla	Firefox : navigateur web	X	
MUNICIPOL	LOGITUD	Solution pour le travail administratif de la Police Municipale		X
Office Pro Plus	Microsoft	Bureautique	X	Modèles
Pack Adobe InDesign	Adobe	PAO	X	
PICASA	Google	Gestionnaire photos	X	
REGARDS	Ressources Consultants Finances	Analyse et prospective financière		X
SAGE FINANCEMENTS	SALVIA DEVELOPPEMENT	Gestion active de la dette		X
SAGE PATRIMOINE	SALVIA DEVELOPPEMENT	Gestion des immobilisations		X
SALTO	SALTO SYSTEMS	Contrôle d'accès électronique		X
SCRIBUS	The Scribus Team	PAO	X	
SharePoint	Microsoft	Portail intranet		X
SIECLE	LOGITUD	Gestion de l'état civil		X
Sketchup	Trimble	CAO	X	
SNM128S	SAMSUNG	Télésurveillance		X
SUFFRAGE	LOGITUD	Gestion des listes électorales		X
TACILO	ABELIUM	Pointage des familles		X
UNASSI	PYREWEB	Evaluation des agents pour le service de soins infirmiers		X
VLC	VideoLan	Visualisateur vidéo	X	
WeblImage		Editeur d'images pour le site www.webenchères.com	X	
WebVille	IMAGIS	Données cadastrales graphiques		X
ZUNE	Microsoft	Connexion Windows Phone	X	