

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

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 Floirac représentée par son Maire, Monsieur Jean-Jacques Puyobrau dûment habilité par délibération n° XXX du XXX, ci-après dénommée "la commune",

d'autre part,

VU le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

Considérant la volonté des structures contractantes de se doter de services communs afin de favoriser l'exercice de leurs missions, de rationaliser les moyens mis en œuvre pour leur accomplissement et d'être assurées de disposer d'une performance des services communs métropolitains au moins équivalente à celle de leurs services municipaux, il est proposé d'établir un « contrat d'engagement » définissant un cadre général d'organisation des relations et de l'action, entre la commune et Bordeaux Métropole.

Considérant la nécessité de traduire juridiquement et financièrement les conditions de création des services communs, et conformément aux obligations légales en la matière, il est proposé une convention de service commun intégrant l'impact de la mutualisation et les conditions de transferts de moyens afférent à la Métropole faisant l'objet d'un document à part.

Considérant les liens étroits pouvant exister entre les objectifs fixés aux services communs et les moyens pour les réaliser, les conventions de service commun et les contrats d'engagement sont élaborés conjointement.

Considérant l'équilibre à trouver entre la précision des engagements, expression des exigences réciproques, et la nécessaire souplesse du fonctionnement dans la période de mise en place des services communs,

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

Sommaire

ARTICLE 1 : OBJET	4
ARTICLE 2 : ENGAGEMENT DES PARTIES	4
OBJECTIFS GENERAUX DU CONTRAT	4
ENGAGEMENTS QUALITE	4
ARTICLE 3 : CHAMPS CONCERNES	5
ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE	5
FORME	5
AUTORITES HIERARCHIQUE ET FONCTIONNELLE	6
REFERENTS ET INTERFACES.....	6
PROCEDURES	7
REGULATION ET ARBITRAGES.....	7
ARTICLE 5. MODALITES DE SUIVI DU CONTRAT	7
ARTICLE 6 : REVISION DU NIVEAU DE SERVICE ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	8
ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT	8
ANNEXES	10

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat fixe le cadre général d'organisation des relations entre la Métropole et la commune de Floirac 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'utilisateur rendues par l'ensemble commune/Métropole ;
- rendre lisible le circuit des demandes et de leur traitement, pour chacun ;
- rechercher l'efficacité, 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'utilisateur 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 consacre 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
	Numérique et systèmes d'information
Fonctions opérationnelles	
	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 événement 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 Floirac**, 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'efficacité 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,

Jean-Jacques Puyobrau

ANNEXES

- Affaires juridiques
- Commande publique
- Finances
- Numérique
- Ressources humaines
- Propreté
- Espaces verts
- Cadre de vie

ANNEXE POUR LE DOMAINE AFFAIRES JURIDIQUES– CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE FLOIRAC

DOMAINE : AFFAIRES JURIDIQUES

SOUS-DOMAINES :

A- CONTENTIEUX

B- ASSURANCES

C- DOCUMENTATION ET CONSEIL

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 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 Affaires juridiques

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A- Contentieux (en attente de validation sur la prise en charge de cette activité : réponse le 15/09)
Gestion et traitement pré contentieux (hors pré contentieux urbanisme)
Gestion et traitement contentieux devant toutes les juridictions (convention d’honoraires)
B- Assurances
Pilotage et achat des marchés d’assurance
Gestion administrative et financière des contrats
Gestion des sinistres
C- Documentation et conseil
Conseil (saisine ponctuelle, consultation)
Assistance juridique sous forme d’AMO par intégration de l’éventuelle équipe projet
Contrôle de légalité interne en amont des délibérations

Rédaction d'actes types (hors actes de cessions, gestions acquisition immobilière)
Documentation (Politique d'achat des ressources des ressources documentaires, mise à disposition physique de la doc, accueil et renseignement du public, constitution de la veille juridique, sélection, organisation et mise à jour du fond documentaire juridique, dépouillement des publications professionnelles, dépouillement quotidien du JO, élaboration de dossiers thématique e produits documentaires, recherche sur demande des services, diffusion de la veille).

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Affaires juridiques 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 :**

- du code des assurances en matière d'assurance obligatoire telle que RC décennale si la commune est maître d'œuvre et RC automobile
- des règles de déontologie applicable à la profession d'avocat tel que repris notamment par le règlement du Conseil National des Barreaux
- du code des marchés publics et pus largement de la commande publique
- des droits gérés par le Centre français d'exploitation du droit de copie

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.

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

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

Types de saisines pour le PRE CONTENTIEUX (hors urbanisme) et les ASSURANCES	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier, pôle territorial rive droite Commune : Directeur Général des Services
Saisine en urgence	Service commun Directeur administratif et financier, pôle territorial rive droite Commune : Directeur Général des Services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des Affaires Juridiques Commune : Maire

Types de saisines pour le sous-domaine CONTENTIEUX ET CONSEIL	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable du service de l'assistance juridique aux territoires Commune : Responsables n+1 et plus
Saisine en urgence	Service commun : Responsable du service de l'assistance juridique aux territoires Commune : le responsable de service
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des affaires juridiques Commune : Maire

DOCUMENTATION

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine DOCUMENTATION	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable service moyens et droits des usagers de la Direction des affaires juridiques
Responsable thématique pour la commune	Directeur Général des Services

Types de saisines pour le sous-domaine DOCUMENTATION	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable service moyens et droits des usagers de la Direction des affaires juridiques Commune : chefs de services concernés
Saisine en urgence	Service commun : Responsable service moyens et droits des usagers de la Direction des affaires juridiques Commune : responsable de service
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des affaires juridiques Commune : Maire

- Interfaces commune /service commun :

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Affaires juridiques sont :

- Défendre les intérêts de la commune notamment dans le cadre de l'urbanisme
- Mettre en place des actions correctives dans le cadre d'un processus d'amélioration continue
- Rationaliser la politique documentaire (évaluation des besoins) et la gestion des achats
- Assurer l'accès égal à la veille documentaire (notamment via une plate-forme dématérialisée)

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)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Documentation et conseil	Engagement 1: Veille/recherches documentaires juridiques généralistes (catalogage, mise à disposition, diffusion)	Taux de réponse dans les délais fixés en référence aux taux actuels (3 niveaux) = % de réponses dans les délais selon les 3 catégories	Annuelle	Tableau de bord à construire	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
	Engagement 2: Assurer une réponse réactive et adaptée aux besoins de l'interlocuteur dans les délais convenus	Produire une analyse juridique dans les délais convenus	Trimestrielle		<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
Contentieux	Engagement 3 : Instruction des contentieux dans les délais de la procédure juridictionnelle et mise en place d'un reporting	Respect des délais d'instruction dans le cas de la procédure : oui/non	Annuelle	Tableau de bord Excel Fiches contentieux	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
Assurances	Engagement 4: Assurer l'audit, le conseil et l'analyse du besoin; veiller à la bonne exécution des contrats	Taux de couverture de risque = \sum montant des sinistres assurables non assurés + \sum montant des franchises supportées sur les sinistres déclarées / montant des sommes payées par l'assureur Taux de rendement = montant des sinistres payés et provisionnés par l'assureur / le montant de la prime	Annuelle	CA N-1 et rejets de l'assureur Systèmes d'information de l'assureur	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	Dialogue avec la commune

	Engagement 5 : 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 les communes)	Déclaration dans les délais = nombre de déclarations dans les délais / nombre total de sinistres	Annuelle		<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	
--	---	--	----------	--	--	--

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

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

COMMUNE DE FLOIRAC

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

SOUS-DOMAINES :

A- AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS (AOS)

B- FONCIER COMMUNAL

C- URBANISME AMENAGEMENT

D- AUTRES ACTIVITES

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

Les moyens consacrés par la commune au domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par la Métropole et la commune dans le cadre de ce contrat seront définis au regard des moyens inscrits dans les conventions.

II/ Missions et activités mutualisées

Activités mutualisées par la commune

A- Autorisation d'occupation des sols (AOS)

Accueil des pétitionnaires et du public et enregistrement du dossier

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

Qualité architecturale et environnementale des AOS (prestations externes : mission architecte conseil dans le cadre des opérations de renouvellement urbain + Bordeaux Métropole intervention sur la Zone d'aménagement concerté (ZAC))

Gestion administrative et fiscale des autorisations d'urbanisme/préparation et participation à la commission communale des impôts directs

Veille terrain liée aux travaux

Contrôle de la régularité des constructions et des aménagements réalisés

Gestion et traitement du contentieux lié à l'urbanisme

Concertation (avec la population) sur les projets de permis de construire

B- Foncier communal

Bornages de terrains et relevés topographiques

Réalisation des acquisitions foncières, cessions communales

Déclaration d'intention d'aliéner (DIA) : saisie, enregistrement, traitement et avis

C- Urbanisme, Aménagement
Etudes et opérations d'aménagement (études urbaines et paysagères, mise au point)
Communication sur les projets urbains
Participation citoyenne sur les projets urbains
Valorisation du patrimoine bâti
Suivi du projet en particulier planification urbaine
Prévention des risques et nuisances (ex : suivi des plans d'exposition aux risques, suivi des enquêtes publiques...)
D- Autres activités
Instruction des autorisations de travaux et d'aménagement dans les Etablissements recevant du public (ERP)
Instruction des demandes de poses d'enseignes et d'affichages publicitaires

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Projet de ville (charte esthétique...)

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.

- **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 Métropole	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	Directeur général des services techniques (DGST)

AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS (AOS)

Types de saisines pour le sous-domaine AOS	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service droit des sols du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques ou Directeur général des services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Rive droite Commune : le Maire ou l'adjoint au Maire en charge de l'urbanisme ou le Directeur général des services

FONCIER COMMUNAL

Le Pôle territorial intervient en lien direct avec la Direction du foncier métropolitaine, notamment chargée de proposer la stratégie foncière et de mettre en œuvre toute opération complexe d'acquisition.

Types de saisines pour le sous-domaine FONCIER COMMUNAL	
Saisine ordinaire	Service commun : Chargé d'opération foncière du Pôle Territorial Rive droite, en lien avec la direction du foncier en fonction du type d'opération (pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier) Commune : Directeur général des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Rive Droite, en lien avec la direction du Foncier en fonction du type d'opération (pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier) Commune : Directeur général des services techniques ou Directeur général des services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Foncier, Direction générale valorisation du territoire Commune le Maire ou l'adjoint au Maire en charge de l'urbanisme ou le Directeur général des services

URBANISME, AMENAGEMENT

Types de saisines pour le sous-domaine URBANISME ET AMENAGEMENT	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de projet du service Aménagement urbain de la Direction du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Rive droite,

	Commune : Directeur général des services techniques ou Directeur général des services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Rive droite Commune : Le Maire ou les adjoints délégués ou le Directeur général des services

- **Interfaces commune/service commun :**

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

IV/ Les engagements de service

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

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

- Prendre en compte et porter les priorités et enjeux communaux dans la construction des projets métropolitains
- Maintenir des échanges réguliers avec les élus sur l'ensemble des thématiques du domaine
- Prendre en charge de façon systématique le risque inondation dans les avis
- Prendre en charge systématiquement la qualité architecturale et paysagère dans les projets AOS

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

- Respecter les délais réglementaires d'instruction des dossiers AOS pour les dossiers reçus dans les délais convenus

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Urbanisme, aménagement et foncier	Engagement 1 : Réaliser les études urbaines (opérations d'aménagement d'intérêt communal) dans le calendrier de mise en œuvre préalablement fixé	Indicateur 1 : Taux réalisation dans les délais et coûts de l'étude/ prévu	Mensuelle	Plannings tableaux de suivi des coûts (fiches opération) Absence d'indicateur de suivi pour les études	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	Définition précise du besoin de la commune, des échanges réguliers puis une validation par la commune de l'étude (comités de pilotage par phase du projet). Pré-requis : disposer d'une enveloppe financière pour réaliser l'étude.
	Engagement 2 : Assurer la production des actes (cessions, acquisitions foncières) en garantissant la sécurité juridique et dans les délais des projets	Indicateur 2 : Délai de finalisation de l'acte compatible avec le projet.	Mensuelle	Voir la faisabilité d'un suivi mensuel des actes Absence de Tableau de bord spécifique car absence de contentieux actuels en communes Absence d'indicateur de suivi	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	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 Déclaration d'intention d'aliéner (DIA) dans les meilleurs délais / de l'avis de la commune sur les Déclaration d'intention d'aliéner (DIA).

AOS	Engagement 3 : Garantir la sécurité juridique et la légalité des actes	Indicateur 3 : Taux de décisions expresses = taux de réponses dans les délais	Mensuelle	Logiciel droits de cités	99,9%	Délais à convenir entre service commun et commune, par exemple : Respect des délais de transmission des dossiers AOS par les communes (dans un maximum de 5 jours ouvrés après dépôt par la pétitionnaire). Respect de l'ensemble de la procédure et des délais respectifs (commune/service commun).
	Engagement 4 : Assurer une qualité de la relation à l'usager dans le domaine des AOS	Indicateur 4 : Nombre de RdV de pré-instruction avec les pétitionnaires	Mensuelle	Tableau de suivi Logiciel métier	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	Indicateur qui s'inscrit dans la démarche relation à l'usager

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

ANNEXE POUR LE DOMAINE COMMANDE PUBLIQUE ET ACHAT – CONTRAT
D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE FLOIRAC

DOMAINE : COMMANDE PUBLIQUE ET ACHAT

I/ Moyens consacrés par la commune au sous-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 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
--

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A- Passation > à 15 000 euros (marchés et groupements/ Contrats complexes)
Passation
Litiges / contentieux de la passation
B- Exécution
Exécution
Règlement des litiges
Avenants
Contentieux de l'exécution
Instances décisionnelles
C- Achat
Analyse des objectifs (financiers notamment) assignés à la fonction achats
Déclinaison de la politique d'achat
Gestion de la performance
Veille économique
Animation de la fonction achat
D- Ventes mobilières
Inventaire
Procédures de mise en vente

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Commande publique et achat 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 :

- Stratégie achat

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.

- **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 Rive Droite
Responsable thématique pour la commune	Directeur Général des Services

Types de saisines pour le domaine COMMANDE PUBLIQUE ET ACHAT	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service commande publique Pôle Territorial Rive Droite Commune : Responsables de services
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier Pôle Territorial Rive Droite Commune : Directeur Général des Services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Rive Droite Commune : Directeur Général des Services

- **Interfaces commune/service commun :**

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine :

- Maintenir le niveau d'efficience
- Maîtriser les dépenses
- Garantir une globalisation raisonnée
- Garantir la sécurisation et l'efficacité de la commande publique

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

Pour l'achat :

- Analyser les besoins exprimés afin de proposer la meilleure stratégie d'achat possible (regroupement, notion de « juste besoin », prise en compte des enjeux de la politique achat de la commune)
- Faire bénéficier à la commune des meilleures conditions tarifaires possibles (effet « volume », expertise achat, besoins fonctionnels, recours aux négociations)
- Assurer une mission de conseil/formation au profit des élus/agents (cf. outils et méthode)

Pour la passation des marchés :

- Respecter les délais de procédure en fonction des planifications établies avec la commune
- Apporter conseil et expertise et partager la jurisprudence

Pour l'exécution des marchés :

- Respecter les délais de traitement (sous réserve de la définition préalable des circuits de signature)

Ces engagements de service réciproques s'entendent sous réserve:

- de la planification à faire avec la commune
- d'une interface/partage entre les outils de planification
- d'une cartographie préalable des procédures actuelles de la commune

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)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 1: Instruction des marchés groupements et contrats complexes Respect des délais de procédure en fonction des planifications établies avec la commune	Indicateur 1 : Nombre de marchés comportant un écart avec la date de notification prévue	Mensuelle	Outil existant à la Métropole	Bilan annuel communal de la passation des marchés	Planification négociée et partagée
Engagement 2 : Analyser les besoins exprimés afin de proposer la meilleure stratégie d'achat possible	Indicateur 2 : Expertise = nombre de marchés ayant fait l'objet d'une analyse / nombre de sollicitations	Annuelle		<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	

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

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

COMMUNE DE FLOIRAC

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/ESPACES VERTS

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Espaces verts
--

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

II/ Missions et activités mutualisées ou régularisées dans le domaine Espaces verts
--

Espaces verts : plantations, parcs, jardins publics, rives, espaces naturels, forêts, cimetières communaux, équipements sportifs de plein air

Activités <u>régularisées</u> par la commune
A- Aménagement et entretien des espaces verts sur le <u>domaine public métropolitain</u>
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- Approvisionnement et matériel (Ces activités peuvent concerner le Domaine public communal ou le Domaine public métropolitain)
Approvisionnement/gestion des stocks
Centres de cultures (serre, fleuristeries, collections)

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
C- Expertise espaces verts
Politique et stratégie paysagère communale
Conduite et suivi des projets d'aménagements paysagers sous maîtrise d'ouvrage communaux
D- Construction de la trame verte sociale
Cheminements doux, végétalisation collective, jardins partagés
Animation et sensibilisation

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 :**

- Label ville fleurie (1 fleur)
- Projet de ville et notamment la charte esthétique
- Label éco jardins (démarche de labellisation en cours)

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Espaces Verts		
Responsable thématique pour le service commun Métropole	Directeur de la Gestion de l'Espace Public en lien avec le Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Rive Droite	
	<u>Conception :</u> Directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Rive droite	<u>Gestion :</u> Directeur de la gestion de l'espace public (DGEP) du Pôle Territorial Rive droite
Responsable thématique pour la Commune	Directeur général des services techniques	

Types de saisines pour le domaine ESPACES VERTS partie Gestion	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre espaces verts, Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre espaces verts sous couvert du chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques ou Directeur

	général des services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial Rive droite Commune : le maire ou l'adjoint au maire délégué ou Directeur général des services

Types de saisines pour le domaine ESPACES VERTS partie Conception/aménagement	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre de la Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre de la Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services techniques ou Directeur général des services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Rive droite, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial rive droite Commune : le maire ou l'adjoint au maire délégué ou Directeur général des services

- **Interfaces commune/service commun :**

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Espaces Verts :

- Mettre en œuvre un aménagement et une gestion des espaces verts adaptés à la politique de la commune (gestion différenciée, prise en compte environnementale, gestion du patrimoine arboré)

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Engagements de service du sous-domaine Espaces Verts	Indicateurs (définition/mode de calcul)	Périodicité 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. Concevoir et gérer un projet d'embellissement identitaire 1.2. Assurer la propreté des espaces verts par une fréquence d'enlèvement des détritus et un désherbage adapté	Indicateur 1 : i1.1.1 Suivi du nombre de réclamations et/ou de courriers de félicitations i1.1.2 Nombre de points d'embellissement (et comparaison des points d'embellissement entre l'année N et N+1) définir par commune ce qu'est un point d'embellissement (liste à définir par commune)	Mensuelle	Suivi par la commune, logiciel de suivi de courrier et des bons d'interventions	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</i>	Communication par la commune de sa politique paysagère (a minima d'une saison sur l'autre) et de la liste des points d'embellissement Planning des manifestations (a minima semestriel, remis à jour mensuellement) Mobilisation des équipes propreté Cartographie des points d'embellissement à donner par la commune
Engagement 2 : Réactivité Garantir un niveau de réactivité d'intervention adapté (mise en sécurité ou incidents techniques, aux demandes des usagers et en fonction des usages)	Indicateur 2 : Délais d'intervention (à qualifier par type d'intervention)	Hebdomadaire Mensuelle	Tableaux de bord Communication à la commune du bilan de la semaine en précisant la nature des interventions	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</i>	Signalement des incidents aux services communs dans des délais courts Communication par la commune du document précisant la hiérarchisation des priorités des interventions (cf plan de gestion des espaces)

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

ANNEXE POUR LE DOMAINE FINANCES – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE FLOIRAC

DOMAINE : FINANCES

SOUS-DOMAINES :

PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE

- A- PROGRAMMATION, PLANIFICATION ET PREPARATION BUDGETAIRE
- B- CONTROLE BUDGETAIRE
- C- AIDES PUBLIQUES
- D- EXECUTION COMPTABLE DES DEPENSES ET DES RECETTES
- E- GESTION COMPTABLE DU PATRIMOINE

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE

- F- GESTION, SUIVI ET CONTROLE DES REGIES
- G- DEMATERIALISATION/ADMINISTRATION FONCTIONNELLE DES OUTILS
- H- METHODES ET PROCESS/QUALITE COMPTABLE
- I- FISCALITE ET DOTATIONS
- J- OBSERVATOIRE FISCAL ET VEILLE
- K- TRESORERIE, DETTE ET RECHERCHE DE FINANCEMENTS

Un adjoint au Directeur général adjoint 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.

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Finances

Les moyens consacrés par la commune au domaine Finances 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

PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A - Programmation, planification et préparation budgétaire
Pilotage de la préparation budgétaire
Mise en œuvre de la préparation budgétaire (budget primitif et délibérations modificatives)
Gestion des fins d'exercice (reports)

B - Contrôle Budgétaire
Veille budgétaire
C - Aides Publiques
Réalisation Tableaux de bords et documents règlementaires (annexes budgétaires)
D - Exécution comptable des dépenses et des recettes
Ordonnancement des dépenses et des recettes
Production des résultats annuels
Pilotage et suivi du processus d'ordonnancement
Fiabilisation des procédures et qualité comptable
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

Activité mutualisée par la commune
F- Gestion, suivi et contrôle des régies
Gestion des régies
Suivi des régies
Contrôle 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

Gestion des règlements budgétaires et financiers
Harmonisation des outils et convergence des méthodes
Formations financières
Qualité comptable de l'ordonnateur
Partenariats avec les comptables publics
I- Fiscalité et dotations
Gestion des ressources fiscales et concours financier de l'Etat/métropole /villes
Optimisation des ressources fiscales et financières
Préparation des décisions fiscales
Gestion et conseil en tva
Gestion des taxes (Assistance sur maîtrise d'ouvrage (AMO) sur la taxe locale sur la publicité extérieure)
Prospective fiscale
Collecte et participation aux travaux de la Commission locale d'évaluation des charges transférées (CLECT)
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 : Commissions Intercommunale et communale des impôts directs (CIID et CCID)
K- Trésorerie, dette et recherche de financements
Réalisation d'emprunt ou souscription de lignes de trésorerie
Gestion de la dette et de la trésorerie (Assistance sur maîtrise d'ouvrage (AMO) renouvelable annuellement)
Gestion et analyse administrative des garanties d'emprunts
Financement de projets complexes
Recherche de financements privés
Information, communication réglementaire
Réalisation d'études financements et garanties

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Finances 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 comptables applicables à chaque entité financière.
- Règlement budgétaire et financier (RBF) partagé par la commune et la Métropole
- Instructions budgétaires et comptables, instructions fiscales
- Demandes des comptables (observations, imputations, justificatifs, rejets)
- Décret des pièces justificatives.
- Réglementation marchés publics (délais paiement...)
- structuration comptable propre à chaque commune
- Guide comptable et budgétaire des opérations patrimoniales

Pré requis général : cartographie initiale des processus internes et structuration comptable des communes

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.

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

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun Métropole	Directeur administratif et financier du Pôle territorial rive droite en lien avec les Directeurs centraux Finances
Responsable thématique pour la commune	Directeur général des services

BUDGET ET PROGRAMMATION :

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service finances de la Direction Administrative et Financière du Pôle Territorial Rive droite Commune : Responsables de services
Saisine en urgence	Service commun : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Rive Droite Commune : Responsables de services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territoriale Rive Droite en lien avec l'Adjoint au Directeur Général en charge du réseau métier, territorialisation et commande publique et Directeur du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service finances de la Direction Administrative et Financière du Pôle Territorial Rive droite Commune : les responsables de services
Saisine en urgence	Service commun : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Rive Droite Commune : les responsables de services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Pole Territoriale Rive droite en lien avec le Directeur de la direction des ressources et de l'ingénierie financière. Central / Directeur du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services

COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire (gestion courante)	Service commun : Chef de service Finances Pôle Territorial Rive droite Commune : les responsables de services
Saisine en urgence (paiement d'une facture)	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Rive droite Commune : les responsables de services
Saisine en urgence (vente d'un bien ; sinistre)	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services
Saisine exceptionnelle (demande élu, Directeur Général des Services, problème imputation, cas particulier)	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Rive Droite en lien avec l'Adjoint au Directeur général en charge du réseau métier, territorialisation et commande publique en central / Directeur du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services

OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur général des services
Saisine en urgence	Service commun : Directeur Outils Méthode et qualité comptable (Pôle Finances commande Publique) Commune : Directeur général des services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur Outils Méthode et qualité comptable (Pôle Finances commande Publique) Commune : Directeur général des services

- **Interfaces commune/service commun :**

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités /dossiers prioritaires du domaine Finances :

- Disposer de la cartographie initiale des procédures organisationnelles de la commune
- Disposer d'un calendrier ou d'une planification
- Réaliser les déclarations fiscales dans les délais

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

BUDGET ET PROGRAMMATION :

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

COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

- Produire les mandats et les titres dans les délais impartis
- Garantir la fiabilité en cohérence avec les procédures en cours dans la commune

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 pour le domaine Finances	Indicateurs (définition et mode de calcul)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Préparation, programmation et exécution budgétaire	Engagement 1: Respecter les décisions budgétaires en matière budgétaire	Indicateur 1 : Ecart par rapport au cadre validé = respect des tendances	A chaque étape	Tableau Excel	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	Disposer d'un document précisant ces décisions
	Engagement 2: Respecter un calendrier pour toutes les étapes budgétaires	Indicateur 2 : Calendrier respecté Oui/Non	A chaque étape	Tableau Excel	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	
	Engagement 3 : Produire les mandats et les titres dans les délais impartis	Indicateur 3 : Délais de mandatement = % de mandatement effectué hors délais de 20j	Mensuelle	SIF	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	Certification du service fait dans un délai raisonnable Procédures de travail à définir
Ressources et ingénierie financière/Qualité comptable	Engagement 4: Maintien du niveau de service en fonction du niveau d'avancement de chaque commune dans la dématérialisation	Indicateur 4 : Respecter les délais réglementaires en matière de dématérialisation de la chaîne comptable et financière fixés par l'Etat = écart par rapport au planning réglementaire	Annuelle	Planning réglementaire Dématérialisation actuelle des pièces justificatives	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	Nécessité d'harmoniser à l'échelle de Bordeaux Métropole

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

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

COMMUNE DE FLOIRAC

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

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

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

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

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

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

DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

- A. CO-CONSTRUCTION DE LA STRATEGIE NUMERIQUE COMMUNALE, GOUVERNANCE ET SECURITE
- B. REALISATION DES PROJETS NUMERIQUES DE COMPETENCE COMMUNALE
- C. FOURNITURE DES POSTES ET ENVIRONNEMENTS NUMERIQUES DE TRAVAIL / ASSISTANCE UTILISATEURS
- D. 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'Informations 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 pour son 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 Communal 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 au domaine numérique et système d'information
- 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

Etudes et conseil :

- Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et

la valeur attendue <ul style="list-style-type: none"> • 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 maitrises 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
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du parc de matériel
<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI ○ Résolution et clôture du ticket
<ul style="list-style-type: none"> • 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)
<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des interventions et tableaux de bord
D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)
Audit, conseil et conception des infrastructures <ul style="list-style-type: none"> • Audit et conseil • Ingénierie • Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur • Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...) • Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures • Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements • Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication • Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux <ul style="list-style-type: none"> • Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication • Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments

actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics
--

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

- 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,
- Les équipements et services de téléphonie (téléphone fixe, fax, téléphone mobile, smartphone, ...),
- L'accès à internet et les abonnements de données éventuels,
- Les services de sécurisation du poste, de stockage et de sauvegarde,
- Ainsi que l'assistance et le support utilisateur afin de traiter les demandes et/ou incidents.

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

III/ Modalités de mise en œuvre
--

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Numérique et Systèmes d'Informations **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 la commune 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 : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

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	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l'élue en charge du numérique.

Types de saisines	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 Service commun : Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	Commune : Chef de projet - maîtrise d'usage Service commun : Chef de projet service commun	Commune : utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) Service commun : Centre d'appel	Commune : Responsable applicatif métier Service commun : Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
Saisine en urgence	Commune : Direction Général Adjoint de la commune Service commun : Adjoints au Directeur Général du service commun.	Commune : Directeur métier Service commun : Directeur des programmes numériques concerné	Commune : Chef de service de l'utilisateur Service commun : Chef de service centre d'appel et pilotage	Commune : Chef de service en charge de l'application Service commun : Directeur des Infrastructures et de la Production
Saisine exceptionnelle	Commune : Directeur Général des Services Service commun : Directeur Général du service commun.	Commune : Directeur Général des Services Service commun : Adjoint Directeur Général en charge des programmes numériques	Commune : Directeur en charge de l'utilisateur Service commun : Directeur de l'assistance et de l'offre de service	Commune : Directeur en charge de l'application Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge de la Stratégie et des Systèmes d'Information

IV/ Les engagements de service

IV-a/ Engagements de service généraux et priorités

Les principales priorités / dossiers prioritaires en matière de numérique et de SI sont les suivants :

- Un système d'information en capacité de soutenir le projet de ville ;
- Préserver le niveau de dématérialisation :
 - o des documents électroniques dans le cadre du PESV2 (Finances et RH) ;
 - o de la gestion du courrier (actuellement géré via l'application Elise) ;
 - o de la transmission des délibérations (actuellement géré via l'application Fast) ;
- Assurer la continuité du plan numérique des écoles engagé par la ville (assurer les investissements nécessaires à la modernisation des outils pédagogiques des enseignants) ;
- Conserver le niveau de gestion des services destinés à la population (facturation unique et Relation à l'usager) ;
- Assurer le MCO et la sécurité du SI (Transactions, sauvegardes, délais de remise en service).

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 Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	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	Livable	Non formalisé , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2016 (en cours de réalisation) avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes.	
	Engagement 1.2 : Maitriser les risques liés aux systèmes d'information	Indicateur 1.2.1 : Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Non formalisé , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités. Existence d'une charte et de procédures (accès, sauvegardes, ...) Pas de véritable outil de gestion mais reste une préoccupation permanente	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	Engagement 2.1 : Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	Indicateur 2.1 : Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	220 j/h consacrés chaque année aux projets	
	Engagement 2.2 : Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	Indicateur 2.2 : Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention	
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	Engagement 3.1 : Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	Indicateur 3.1.1 : Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	25% par an (renouvellement tous les 4 ans)	
	Engagement 3.2 : Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	Indicateur 3.2.1 : Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	Assistance sur les horaires d'ouverture de la Mairie : Lundi 7h00, du mardi au jeudi 8h, vendredi 4h soit 35h hebdomadaires	
	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	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	
		Indicateur 3.3.2 : Délai de résolution des incidents par criticité			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	Engagement 4.1 : Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers	Indicateur 4.1 : Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016	

opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	critiques					
	Engagement 4.2 : Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	Indicateur 4.2.1 : Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Varie selon le support de sauvegarde – entre ½ heure et 1 jour	
		Indicateur 4.2.2 : Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			½ journée (bureautique) à 1 journée (applications)	

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

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

COMMUNE DE FLOIRAC

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/PROPRETE

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Propreté

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

II/ Missions et activités mutualisées ou régularisées dans le domaine Propreté

Activités régularisées par la commune

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

Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public métropolitain

Nettoyage et collecte des corbeilles sur le domaine public métropolitain

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

Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public métropolitain : ramassage

Enlèvement des animaux morts sur le domaine public métropolitain (engagement avec la Sacpa)

Activité mutualisée par la commune

Ramassage des déchets verts et encombrants en porte à porte

NB :

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

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- **Projet de ville**

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine PROPRETE	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite
Responsable thématique pour la commune	Directeur Général des Services Techniques

Types de saisines pour le domaine PROPRETE	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite Commune : Directeur Général des Services Techniques
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite, sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Rive droite (à qualifier selon la nature de la demande) Commune : Directeur Général des Services Techniques ou Directeur Général des Services
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 Rive droite Commune : le maire ou l'adjoint au maire en charge du cadre de vie et le Directeur général des services

- **Interfaces commune/service commun** :

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités /dossiers prioritaires du domaine Propreté sont :

- Maintenir l'objectif zéro produit phytosanitaire

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

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

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

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
Engagement 1 : Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	Indicateur 1 : Fréquence de passage au moins équivalente au niveau existant en année N- 1	Mensuelle	Suivi des interventions	Maintien de la prestation sur la base de la 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	Suivi quotidien, bilan mensuel	Suivi d'interventions constaté en 2016	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	Engagement de transmission des demandes dans l'instant par la commune au service commun métropolitain tableau accès base de suivi des demandes de réclamations, des appels téléphoniques, mails) 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.*

ANNEXE POUR LE DOMAINE RESSOURCES HUMAINES – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE FLOIRAC

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 domaine Ressources humaines 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

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A- Pilotage des Ressources humaines
Gestion des risques juridiques et des actes administratifs
Accompagnement au changement : accompagnement à la mobilité, médiation, gestion des conflits, analyse des pratiques professionnelles
Pilotage
Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences
Pilotage du dialogue social & relations internes
Pilotage fonctionnel des progiciels de gestion
B- Gestion administrative et statutaire
Information
Veille et expertise
Rémunération et présentiel (y compris impacts maladie sur rémunération)
Carrière
Gestion administrative (déplacements, absences, discipline...)

C- Qualité de vie au travail (QVT)
Accompagnement individuel et collectif (dont psychologue du travail) : accompagnement social individuel et collectif, comité d'aides financières, gestion du logement
Document unique et autres documents réglementaires
Action sociale et Prestation d'action sociale
Médecine (pour la partie secrétariat, gestion administrative) Convention avec le CDG (arrêt de la convention à moyen terme)
Gestion des accidents de service et maladies professionnelles
D- Recrutement (permanents et non permanents)
Analyse des demandes de recrutement et définition des profils de poste, recrutement, réponse aux candidatures spontanées
Gestion des emplois d'insertion : parution fiches de postes, réception des candidatures, sélection, notification du recrutement
Conseil sur la définition du poste et des besoins
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
Evaluation professionnelle

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités du domaine Ressources humaines 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 :**

- Les orientations en matière de ressources humaines du projet de ville 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 Ressources Humaines.

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

Rôles et responsabilités pour le domaine RESSOURCES HUMAINES	
Responsable thématique pour le service commun Métropole	Direction des ressources humaines du Pôle territorial rive droite
Responsable thématique pour la ville	Directeur Général des Services

Types de saisines pour le domaine RESSOURCES HUMAINES	
Saisine ordinaire	Service commun : Le responsable de centre et ou le chef de service concerné, Direction des Ressources humaines, Pôle Territorial Rive droite Commune : Responsables n+1 et plus
Saisine en urgence	Service commun : Directeur des Ressources Humaines du Pôle Territorial Rive droite Commune : Le responsable de service
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au directeur général du Pôle territorial Rive droite ou Directeur des ressources humaines, Pôle territorial rive droite Commune : Directeur Général des Services

- **Interfaces commune /service commun :**

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Ressources Humaines :

Pour le Pilotage des RH :

- Maintenir le niveau de service (coûts et délais actuels) en tenant compte du degré d'intégration de la commune
- 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

Pour la Gestion administrative et statutaire :

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

Pour la Qualité de vie au travail :

- Respecter les obligations légales en matière de Qualité de vie au travail

- 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

Pour le Recrutement :

- Garantir la réactivité (être réactif face à l'absentéisme)
- Garantir la qualité (commune : définition du besoin- Bordeaux Métropole : adéquation du recrutement par rapport au besoin)
- Garantir le respect des délais (commune : anticipation du besoin - Bordeaux Métropole : délai de recrutement pratiqué par la commune)
- Garantir le respect des procédures de recrutement définies par la commune (ex : participation des instances dirigeantes/élus de la commune au processus de recrutement)

Pour la Formation :

- Maîtriser la dépense consacrée à la formation allouée par la commune
- Garantir la qualité de l'offre de formation et l'adéquation de l'offre aux besoins (formations réglementaires, formation intra, formateurs internes, conception de formations ...)
- Améliorer les compétences et contribuer au développement personnel/professionnel

Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du domaine

Ressources Humaines sont :

Pour le Pilotage des RH :

- Assurer la préparation des actes dans les délais
- Piloter la masse salariale : élaboration, suivi et respect des crédits de masse salariale
- Produire (et actualisation) tous 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
- Disposer de référents/interlocuteurs pour la commune
- Assurer le maintien des progiciels propres aux communes jusqu'à la mutualisation des outils
- Garantir la qualité du dialogue social

Pour la Gestion administrative et statutaire :

- Maintenir la proximité lors de la mise en œuvre de l'activité de conseil/information
- Maintenir les délais et la continuité de service
 - o suivi des dossiers individuels et demandes de rendez vous
 - o respect du calendrier de paye et délais de transmission (Paiement des salaires dans les délais fixés)
 - o Information continue des Directeurs généraux des services et élus sur les évolutions réglementaires
- Respecter les procédures communales et la gestion des carrières (ex : association des instances dirigeantes / élus des communes sur les activités procédures disciplinaires, médailles, commission d'action paritaire ...) et mise en œuvre des procédures disciplinaires.

Pour la Qualité de vie au travail :

- Piloter la mise en œuvre du document unique, produire le plan de prévention, suivre et mettre en œuvre la convention Fond pour l’insertion des personnes handicapées (FIPH)
- Garantir une présence de terrain et mettre en place une information claire et à jour des interlocuteurs à la disposition des agents en matière de santé
- Maintenir le niveau de service sur les prestations

Pour le Recrutement :

- 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
- Apporter un appui aux processus locaux (recrutement)

Pour la Formation :

- Produire un plan de formation des agents des communes dans le délai fixé
- Conduire des dispositifs d'évaluation de l'offre et assurer un suivi individuel des parcours de formation (livret individuel, Droit individuel à la formation (DIF))
- Suivre les dépenses consacrées à la formation allouées pour la commune

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)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	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 tableau de bord de suivi 2. Alertes sur consommation et dépassement des crédits de masse salariale	Respect de l'enveloppe : oui/non	Mensuelle	Vigilance : suivi distinct permanents/non permanents en fonction des communes Tableau Excel	Enveloppes par service	Suivi et respect des crédits de masse salariale : lié à ce que la commune souhaite faire Associer le RH Pôle Territorial à la détermination des orientations
Gestion administrative et statutaire	Engagement 2 : Gestion administrative et carrière Assurer la continuité de service, réactivité et la proximité (élus/encadrement/ agents)	Nb de permanences en mairie Nb de rdv individuels réalisés dans les temps réglementaires et budgétaires	Annuelle	Tableau Excel	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016. indicateur du socle initial ne porte que sur l'enjeu de proximité	
	Engagement 3 : Respect des règles communales de gestion des carrières et des calendriers associés	Respect du calendrier et des instances (CAP, etc.)	Annuelle		Conformité au calendrier	
Qualité de vie au travail	Engagement 4 : Prévenir/analyse les accidents et les risques et garantir la santé au travail	Nb de visites sur site de préventeurs	Annuelle	Tableau Excel	Présence d'un préventeur	Sous réserve de la présence d'un préventeur ou personne formée et au regard de l'existant
Recrutement (permanent et	Engagement 5 : Recrutement et mobilité	Délais entre la demande de la commune et la	Annuelle	Pas d'indicateur existant, procédure	Le niveau de service de référence sera	Assurer les missions de production des documents

non permanent)	Respect des délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée	date de recrutement souhaitée (délais de mutation) : Ecart aux délais fixés par la commune (distinguer interne et externe)		à partager entre la commune et Bordeaux Métropole	celui constaté en 2016.	(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	Respect de la planification et des orientations du plan de formation : oui/non	Annuelle	Tableau Excel	Chaque année : présentation du bilan au Comité Technique	
	Engagement 7 : Evaluer la qualité de l'offre de formation	Taux de satisfaction des stagiaires = taux actuel	Bilan Annuel	Manuelle	Chaque année présentation du bilan au Comité Technique	

**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.*